

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในชีวิตประจำวันทั้งงานธุรกิจ งานอุตสาหกรรม งานระบบการบริหารงาน และความรู้ความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ จนกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันไปแล้ว ภาพรวมธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไอที จากข้อมูลของไอทีซีดีและคาค้าไอที ศูนย์บริการจำหน่ายสินค้าไอทีมียอดขายรวมทั้งห้วงคปี 2546 ประมาณ 1,820 ล้านบาท สิ้นปี 2547 มียอดขายเพิ่มขึ้นอีก 45% มูลค่ากว่า 2,640 ล้านบาท และมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่องในอีก 3 - 5 ปีข้างหน้า สำหรับยอดขายทั้งหมดแบ่งได้เป็น อันดับ 1 คอมพิวเตอร์ มีสัดส่วนที่ 27 % , อันดับ 2 อุปกรณ์ต่อพ่วง ทั้ง In put, Out put มีสัดส่วนที่ 30%, อันดับ 3 หมึกพิมพ์และอื่น ๆ มีสัดส่วนที่ 13% (ไอทีซีดีและคาค้าไอที, 2547: ออนไลน์)

จากแนวโน้มการเจริญเติบโตของธุรกิจประเภทคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันที่ขยายตัวตามอุปสงค์ที่มีอย่างต่อเนื่อง ยังมีความต้องการใช้คอมพิวเตอร์อยู่อีกมาก ทั้งนี้เพราะคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือสำคัญในการทำงาน ดังนั้นการเติบโตของธุรกิจคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และบริการยังมีอนาคตอีกยาวไกล โดยในปี 2546 มียอดขายคอมพิวเตอร์ 934,454 เครื่อง ปี 2547 แม้จะมีวิกฤตเศรษฐกิจแต่ก็ทำให้ยอดขายลดลงเพียงเล็กน้อยเหลือ 916,761 เครื่อง แนวโน้มของปี 2548 คอมพิวเตอร์มียอดเติบโต 1,180,604 เครื่องและอาจเพิ่มได้ถึง 1,309,983 เครื่อง โดยไม่นับรวมตัวเลขของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่รัฐบาลจะมีการจัดซื้อให้กับโรงเรียนทั่วประเทศอีก 250,000 เครื่อง (สัมภาษณ์พิเศษ : กลยุทธ์เลเซอร์ต้องโดนทั้งดีไซน์และสมรรถนะ, 2548: ออนไลน์)

จากปริมาณยอดขายที่เพิ่มมากขึ้น ประเมินได้ว่าตลาดคอมพิวเตอร์มีอัตราเติบโตขึ้นทุก ๆ ปี รวมถึงอุปกรณ์ต่อพ่วงที่ขายคู่กับเครื่องคอมพิวเตอร์ตลอดเวลา คือ ปริ้นเตอร์ ขณะเดียวกันพัฒนาการด้านเทคโนโลยีการพิมพ์บวกกับกระแสกล้องดิจิทัลที่เริ่มเข้ามาแทนที่กล้องใช้ฟิล์มแบบเดิม ทำให้พัฒนาการผลิตภัณฑ์ปริ้นเตอร์ยังมีอยู่ จากปัจจัยดังกล่าวทำให้ตลาดอุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์ทุกชนิดโตมากขึ้นตามไปด้วย มีผู้ประกอบการเพิ่มจำนวนอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการในตลาดรุนแรงมากขึ้น ปัญหาของผู้ใช้ปริ้นเตอร์ที่ประสบอยู่ในปัจจุบันเป็นการแบกรับภาระการซื้ออุปกรณ์หมึกพิมพ์ กระดาษ รวมถึงอุปกรณ์ต่างๆ ที่ต้องใช้

เกี่ยวกับเครื่องปริ้นเตอร์ซึ่งมีราคาแพงมากเมื่อเทียบกับราคาเครื่องที่ขายในปัจจุบันที่มีราคาเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 4,000 บาทขึ้นไป ส่งผลให้ตลาดกลุ่มนี้มีอัตราการเติบโตเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากผู้ใช้มีความจำเป็นในการใช้งาน (เรียนรู้ตลาดปริ้นเตอร์ จากมุมมองผู้บริหาร เอปัสัน ต้นตำรับ InkJet, 2548: ออนไลน์)

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ มีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาถึง 6 แห่ง มีประชากรถึง 1,630,769 คน จำนวนที่อยู่อาศัย 575,021 หลัง (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2547: ออนไลน์) ทำให้จังหวัดเชียงใหม่เป็นตลาดที่มีศักยภาพ บริษัทหรือร้านค้าคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจต่อเนื่องกับคอมพิวเตอร์ มีการจำหน่ายอุปกรณ์สิ้นเปลืองที่มีความจำเป็น อันได้แก่ หมึกพิมพ์ของเครื่องปริ้นเตอร์ มีจำนวนผู้ประกอบการที่มาดำเนินกิจการในจังหวัดเชียงใหม่เป็นจำนวนมาก ตลาดการจำหน่ายหมึกพิมพ์ของเครื่องปริ้นเตอร์จึงมีมูลค่าสูงและมีการขยายตัว จังหวัดเชียงใหม่มีคู่แข่งเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ กล่าวคือมีจำนวนบริษัทที่จำหน่ายเฉพาะหมึกพิมพ์ทั้งสิ้น 11 ราย และจำหน่ายคอมพิวเตอร์รวมอุปกรณ์ต่อพ่วง 66 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2547: ออนไลน์) กลยุทธ์ของแผนการตลาดแต่ละแห่งก็แตกต่างกันออกไป เช่น ให้บริการรวดเร็ว ให้บริการถึงที่บ้านหรือสำนักงาน ราคาที่ถูกกว่า เป็นต้น รวมถึงพัฒนาการในการจัดจำหน่ายที่เปลี่ยนไปจากที่เคยมี เพียงการขายหน้าร้านแต่ปัจจุบันมีช่องทางการจำหน่ายเพิ่มขึ้นหลากหลาย เช่น การออกเดินสายของพนักงานขายส่ง (Dealer) การขายผ่านทางเว็บไซต์ (E-Commerce) และการขายทางโทรศัพท์ (Telemarketing) ซึ่งถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การแข่งขันในตลาดหมึกพิมพ์ในจังหวัดเชียงใหม่มีภาวะการแข่งขันเพิ่มสูงขึ้น

บริษัท ก๊อบปี้เท็กซ์ จำกัด จดทะเบียนก่อตั้งบริษัทเมื่อปี พ.ศ. 2543 ดำเนินกิจการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หมึกพิมพ์สำหรับเครื่องพิมพ์ทุกรุ่นทุกยี่ห้อ มีตราชื่อ (Brand) สำหรับผงหมึกเครื่องเลเซอร์ ชื่อ Laser Master, น้ำหมึกสำหรับเครื่องอิงค์เจ็ท ชื่อ Ink Master และผ้าหมึกสำหรับเครื่องพิมพ์หัวเข็ม ชื่อ Quali Tek มีบริการหลักคือ ฟรีค่าขนส่ง มีบริการซ่อมบำรุง ล้างเครื่องปริ้นเตอร์ปีละ 2 ครั้งและรับประกันสินค้าฟรี 1 ปี ลูกค้าหลักประกอบด้วย องค์กรเอกชนและ หน่วยงานราชการ เริ่มต้นปี พ.ศ. 2543 มียอดขาย 6 ล้านบาท ปี พ.ศ. 2544 มียอดขาย 13 ล้านบาท ปี พ.ศ. 2545 มียอดขาย 15 ล้านบาท ปีพ.ศ. 2546 มียอดขาย 18 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2547 มีวิกฤตเศรษฐกิจทั่วประเทศ ส่งผลกระทบถึงวงการคอมพิวเตอร์และบริษัทฯ มียอดขาย 17 ล้านบาท (บริษัท ก๊อบปี้เท็กซ์ จำกัด, 2548)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของบริษัท ก๊อบปี้เท็กซ์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาด เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของ บริษัท ก๊อปปี้เทคซ์ จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของ บริษัท ก๊อปปี้เทคซ์ จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดให้ตอบสนองกับความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความพอใจ และความประทับใจ ของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด ของบริษัท ก๊อปปี้เทคซ์ จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ลูกค้า หมายถึง องค์กรเอกชนหรือหน่วยงานราชการที่ซื้อสินค้าจากบริษัท ก๊อปปี้เทคซ์ จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาด หมายถึง เครื่องมือที่ต้องใช้ร่วมกันเพื่อสนองความต้องการของตลาดเป้าหมายให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

บริษัท ก๊อปปี้เทคซ์ จำกัด หมายถึง บริษัทผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์หมึกพิมพ์สำหรับเครื่องพิมพ์ทุกรุ่นทุกยี่ห้อ ปัจจุบัน ตั้งอยู่เลขที่ 8 / 18 ถ.สุขสันต์ ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200