

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ไฟฟ้าเป็นพลังงานรูปหนึ่งที่มีประโยชน์และมีบทบาทที่สำคัญต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ซึ่งนับตั้งแต่การใช้ไฟฟ้าเพื่อประโยชน์ในการประกอบภารกิจประจำวัน จนกระทั่งถึงการประกอบอาชีพ เช่น การใช้ไฟฟ้าสำหรับเครื่องอุปกรณ์ต่างๆ ในการให้แสงสว่างแก่ที่อยู่อาศัย สำนักงานธุรกิจบริการต่างๆ และที่สำคัญที่สุดคือ ไฟฟ้ามีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยสนับสนุนในการพัฒนาในด้านต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านอุตสาหกรรม ธุรกิจบริการ และยังเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมสวัสดิภาพ และความอยู่ดีกินดีของประชาชน (คำรงค์ศักดิ์ ตันนุรัตน์กุล, 2537: 89) อันเนื่องมาจากการที่จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของภาคเหนือเพราะมีแหล่งท่องเที่ยว เป็นศูนย์กลางการค้า การศึกษา การคมนาคมทางอากาศซึ่งมีสนามบินนานาชาติที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับสองรองจากสนามบินดอนเมืองที่กรุงเทพฯ และมีเส้นทางบิน ไปกลับวันละหลายเที่ยวบิน (http://e.chiangmai.go.th/e Chiangmai/plan_cm.php) ประกอบกับรัฐได้สนับสนุนให้มีโครงการเมกะโปรเจกต์หลายโครงการที่กำลังจะเกิดขึ้น ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้น จากสถิติของกรมการส่งเสริมการค้าพบว่ารายได้ของสถานประกอบการปี 2548 สูงถึง 11,000 ล้านบาทและทั้งปีเฉลี่ยแล้ว คิดเป็นร้อยละ 50 – 70 ของแต่ละแห่ง จึงทำให้ธุรกิจทางด้านที่พักของเชียงใหม่เจริญเติบโตประกอบกับปี 2549 มีโรงแรมและรีสอร์ทระดับ 5 ดาวกำลังดำเนินการสร้างเพื่อเตรียม เปิดเพิ่มอีก 13 แห่งเพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยว จากข้อมูลดังกล่าวทำให้ความต้องการของประชาชนหลังไหลเข้ามาหางานทำและอยู่อาศัยจำนวนมากขึ้น ทำให้การขยายตัวของภาคก่อสร้างเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งในขั้นตอนสุดท้ายของการก่อสร้างที่อยู่อาศัยหรืออาคารก็ตามย่อมต้องอาศัยการติดตั้งระบบไฟฟ้าที่มีคุณภาพด้วยเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้อยู่อาศัย จึงทำให้ธุรกิจสาขาที่มีการขยายตัวสูงสุดคือ สาขาการไฟฟ้าและการประปาร้อยละ 9.31 รองลงมาคือสาขาการคมนาคมและการขนส่ง ร้อยละ 6.26 และสาขาบริการ ร้อยละ 4.72 สำหรับการขยายตัวเฉลี่ยในช่วงระยะเวลา 7 ปี (2537-2543) เท่ากับร้อยละ 1.75 (<http://www.chiangmainews.co.th/viewnews.php>)

ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ. เอส. อิเล็กทริกอล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จดทะเบียนก่อตั้งบริษัทเมื่อปี พ.ศ. 2543 ดำเนินกิจการรับออกแบบ ผลิต ติดตั้ง คำนวณ และควบคุม พร้อมทั้งซื้อขาย เกี่ยวกับอะไหล่และอุปกรณ์ไฟฟ้าแรงต่ำ แรงสูง และอุปกรณ์สื่อสารทุกชนิด ซึ่งลูกค้าหลัก

ประกอบด้วยกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าในกลุ่มผู้รับเหมาก่อสร้าง ผู้ประกอบการหอพักและบ้านพักที่อยู่อาศัย และจากสถิติจำนวนลูกค้าของบริษัทตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 – 2548 พบว่า มีจำนวนปี 2546 มีจำนวนลูกค้ากลุ่มผู้รับเหมาก่อสร้างจำนวน 30 ราย ผู้ประกอบการหอพักจำนวน 18 ราย และบ้านพักที่อยู่อาศัยจำนวน 24 ราย ปี 2547 มีจำนวนลูกค้ากลุ่มผู้รับเหมาก่อสร้างจำนวน 38 ราย ผู้ประกอบการหอพักจำนวน 21 ราย และบ้านพักที่อยู่อาศัยจำนวน 20 ราย ส่วนปี 2548 มีจำนวนลูกค้ากลุ่มผู้รับเหมาก่อสร้างจำนวน 52 ราย ผู้ประกอบการหอพักจำนวน 44 ราย และบ้านพักที่อยู่อาศัยจำนวน 80 ราย ถึงแม้ว่าจะมีลูกค้าที่สูงขึ้นทุกปี แต่ก็มีผู้รับเหมาระบบไฟฟ้ามากขึ้นทุกปี ในปี 2546-2548 มีจำนวน 32 48 และ 52 รายตามลำดับ (ตามสถิติของห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ. เอส.อีเล็คทริคอล 2548)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจทำศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ. เอส.อีเล็คทริคอล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อจะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการและนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดบริการที่เหมาะสม และเพื่อขยายตลาดให้มากขึ้นต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ. เอส.อีเล็คทริคอล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอส.อีเล็คทริคอล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดให้ตอบสนองกับความต้องการของลูกค้า และเพื่อต้องการขยายตลาดให้มากขึ้น อีกทั้งเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้ที่มีความสนใจและเกี่ยวข้องกับธุรกิจนี้

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดหรือการรับรู้ของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ. เอส. อิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดเชียงใหม่

ลูกค้า หมายถึง กลุ่มผู้ประกอบการรับเหมาก่อสร้าง กลุ่มผู้ประกอบการหอพัก และ บ้านพักอาศัย ที่ใช้บริการจากห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนประสมตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยในการสร้างความแตกต่างของบริการที่ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด กระบวนการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ และการ สร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved