

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

อุตสาหกรรมยานยนต์ของไทยมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วตามภาวะการขยายตัวของตลาดรถยนต์ภายในประเทศ มีผู้ผลิตรายใหญ่ของโลก 3 ราย คือ บริษัท บริดจิส โตน จำกัด บริษัท กู๊ดเยียร์ จำกัด และบริษัท สยามมิชลิน จำกัด ซึ่งในทศวรรษที่ผ่านมา บริษัทผู้ผลิตรายยนต์ได้มีการแข่งขันกันอย่างมากในทุกด้าน เช่น มีการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ มาสู่ตลาดอย่างต่อเนื่อง มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายมากมาย หลายรูปแบบ บริษัทผู้ผลิตรายยนต์รายใหญ่หลายรายหันมาพัฒนาและปรับปรุงศูนย์บริการยานยนต์ร่วมกับตัวแทนจำหน่าย เนื่องจากพฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป โดยส่วนใหญ่หันมาซื้อสินค้าจากร้านค้าที่มีรูปแบบทันสมัย มีเครือข่ายและมีการเพิ่มคุณค่าทางด้านบริการมากขึ้น ในขณะที่ปัจจุบันศูนย์บริการยานยนต์นั่งส่วนบุคคล ต่างพยายามยกระดับมาตรฐานให้เทียบเท่ากับศูนย์บริการรถยนต์ มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบร้านจากแบบเดิม เป็นร้านแบบใหม่ที่ที่มีความทันสมัย มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย มีพื้นที่ให้บริการที่สะอาด จัดให้มีห้องพักรับรองลูกค้าระหว่างรอรับบริการ นอกจากนี้ยังมีการกำหนดราคาที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงการสร้างขั้นตอนการทำงานและมาตรฐานการบริการเพื่อเพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้าเมื่อเข้ามาใช้บริการ เช่น กำหนดเวลามาตรฐานในการให้บริการลูกค้า การสร้างความประทับใจในบริการหลังการขายด้วยข้อเสนอพิเศษ เช่น ตั้งศูนย์ถ่วงล้อ ปะยางฟรีตลอด 2 ปี หรือการโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น ดังนั้นจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ใช้ในการแข่งขันในตลาดยานยนต์นั่งส่วนบุคคลเพิ่มมากขึ้นมิใช่เพียงแค่เรื่องของคุณภาพและราคาของยานเท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องอีก เช่น สถานที่ ความสวยงาม ความสะดวกสบาย คุณภาพการบริการ ฯลฯ

จังหวัดอุดรธานีมีพื้นที่ 7,832.592 ตารางกิโลเมตร แบ่งการปกครองออกเป็น 9 อำเภอ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 453,450 คนโดยรายได้เฉลี่ยต่อหัวในปี 2549 เท่ากับ 47,705 บาท มีจำนวนรถที่จดทะเบียน ณ 31 ธันวาคม 2547 จำนวนทั้งสิ้น 169,851 ราย (กรมการขนส่งทางบก, 2548: ออนไลน์) การแข่งขันธุรกิจทางด้านศูนย์บริการรถยนต์ยังไม่ค่อยมีความรุนแรงสูงเหมือนกับจังหวัดที่มีขนาดใหญ่ เช่น กรุงเทพฯ หรือ เชียงใหม่ ปัจจุบันจังหวัดอุดรธานีมีศูนย์บริการเกี่ยวกับยานยนต์แบบครบวงจรจำนวน 3 แห่ง โดยศูนย์บริการทั้ง 3 แห่งมีรูปแบบการให้บริการเกี่ยวกับ

ขารถยนต์นั่งส่วนบุคคลแบบครบวงจร ได้แก่ บริการถอดเปลี่ยนยาง การปะซ่อมยาง การถ่วงล้อ การตั้งศูนย์ล้อรถยนต์นั่งด้วยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์รวมถึงการซ่อมช่วงล่างรถยนต์นั่งส่วนบุคคล

ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ ตั้งอยู่ที่ 33/23 ถนนพาดาวรี ตำบลท่าอิฐ อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ เป็นศูนย์บริการขารถยนต์ที่ได้รับการพัฒนาร่วมกับ บริษัท สยามมิชลิน จำกัด ซึ่งเป็นผู้ผลิตขารถยนต์นั่งส่วนบุคคลและยางรถบรรทุกยี่ห้อ มิชลิน สยามไทร์ และ บีเอฟ กู๊ดริช ซึ่งห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ มีอัตราส่วนแบ่งตลาดค่อนข้างสูงและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักในจังหวัดอุตรดิตถ์ เริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2547 โดยมียอดการจำหน่ายขารถยนต์ในปี 2547 เท่ากับ 11,471 เส้น ปี 2548 เท่ากับ 12,669 เส้น ในปี 2549 มีเป้าหมายการจำหน่ายขารถยนต์เท่ากับ 12,500 เส้นและสามารถจำหน่ายได้เท่ากับ 11,683 เส้น ในปี 2550 มีเป้าหมาย 11,220 เส้นและมียอดจำหน่ายเท่ากับ 10,449 เส้นและในปี 2551 ทางร้านได้ตั้งเป้าหมายยอดการจำหน่ายขารถยนต์ที่ 11,220 เส้น (ห้างหุ้นส่วนจำกัดลิ้มเจริญยางยนต์,2550) ซึ่งจะเห็นได้ว่าแนวโน้มยอดการจำหน่ายขารถยนต์เริ่มลดลงทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเริ่มมีคู่แข่งเพิ่มขึ้น ในปีแรกที่เริ่มก่อตั้งกิจการมีผู้มาใช้บริการจำนวน 312 ราย ปี 2548 จำนวน 467 ราย ปีและในปีต่อมาคือ ปี 2549 มีจำนวนผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นเป็น 628 ราย

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่ากิจการจะมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นเป็นลำดับ และเป็นที่รู้จักของผู้ใช้บริการทั่วไป แต่ก็ไม่อาจประเมินได้ว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์หรือไม่ และความพึงพอใจดังกล่าวเกิดขึ้นจากปัจจัยใดบ้าง ดังนั้นจึงควรมีการประเมินผลความพึงพอใจคุณภาพการบริการจากลูกค้า ด้วยเหตุดังกล่าวจึงสนใจทำการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ และสนใจทำการศึกษาเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรของผู้ใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน อาชีพ ประเภทการใช้บริการกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของธุรกิจว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร นอกจากนี้ยังต้องการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจกับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของธุรกิจตามที่ผู้ใช้บริการรับรู้ว่าเป็นอย่างไรด้วย ทั้งนี้ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์
2. ข้อมูลที่ได้จะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการและการวางแผนการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ เพื่อเพิ่มลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าเก่าต่อไปในอนาคต

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคลและการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ ประกอบไปด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการ

ลูกค้า หมายถึง ผู้ใช้บริการที่มาซื้อยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล หรือใช้บริการเกี่ยวกับยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดลิ้มเจริญยางยนต์ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ยางรถยนต์ ได้แก่บริการปะยาง เปลี่ยนยาง การตั้งศูนย์ล้อ การถ่วงล้อ การสลับยาง รวมถึงการซ่อมช่วงล่างรถยนต์

ห้างหุ้นส่วนจำกัดลิ้มเจริญยางยนต์ หมายถึง ศูนย์บริการยางรถยนต์ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ ตั้งอยู่เลขที่ 33/23 ถนนพาดวาริ ตำบลท่าอิฐ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์