

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

รถยนต์ถือว่าเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินชีวิตเป็นอย่างมากและมีปริมาณการใช้รถยนต์เพิ่มขึ้นในทุกปี จากการศึกษาข้อมูลของกรมขนส่งทางบกทั่วประเทศ ทำให้ทราบว่ามีการจดทะเบียนรถใหม่เพิ่มขึ้นในปี 2554 พบว่า มีการจดทะเบียนรถใหม่ทั่วประเทศถึงจำนวน 3,159,326 คัน หรือเฉลี่ยเดือนละกว่า 2.5 แสนคัน เพิ่มขึ้นจากปี 2553 จำนวน 278,593 คัน (กรมขนส่งทางบก, 2555: ระบบออนไลน์) จึงทำให้ทราบถึงการคาดการณ์ในภาคธุรกิจยานยนต์ จะมีการเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับการศึกษาข้อมูลการจดทะเบียนของจังหวัดพิษณุโลกเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้ จะเห็นได้ว่าจำนวนที่จดทะเบียนรถใหม่ในจังหวัดพิษณุโลกปี 2554 พบว่า มีการจดทะเบียนรถใหม่จำนวน 5,169 คัน หรือเฉลี่ยเดือนละ 430 คัน เพิ่มขึ้นจากปี 2553 จำนวน 1,613 คัน (สำนักงานขนส่งจังหวัดพิษณุโลก, 2555 :ระบบออนไลน์) จึงทำให้ทราบถึงความต้องการในการซื้อรถยนต์ของประชากรในจังหวัดพิษณุโลกที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

แบตเตอรี่เป็นส่วนประกอบที่สำคัญของรถยนต์เนื่องจากเป็นจุดเริ่มต้นของการทำงานทั้งระบบของรถยนต์ ทำหน้าที่ส่งกระแสไฟฟ้าให้กับอุปกรณ์ต่างๆ ของเครื่องยนต์ให้สามารถทำงานได้ จึงทำให้รถยนต์ขาดแบตเตอรี่ไม่ได้ เพราะถ้าหากไม่มีแบตเตอรี่รถยนต์ก็จะไม่สามารถใช้งานได้ ปกติอายุการใช้งานของแบตเตอรี่โดยเฉลี่ยมีระยะเวลาประมาณ 2 ปี ต่อ 1 ลูก แบตเตอรี่แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ แบตเตอรี่น้ำเป็นแบบที่ต้องคอยตรวจดูระดับน้ำกรดใน แบตเตอรี่ และ แบตเตอรี่แห้งที่ไม่ต้องตรวจดูน้ำกรดตลอดอายุการใช้งาน ราคาเริ่มต้นแบตเตอรี่อยู่ระหว่าง 1,500-3,500 บาท ซึ่งในปัจจุบันแบตเตอรี่จะมีการผลิตควบคู่ไปกับอัตราการผลิตรถยนต์ เมื่อมีการผลิตรถยนต์เพิ่มมากขึ้น การผลิตแบตเตอรี่ก็จะผลิตมากขึ้นตามไปด้วย (คลังแบตเตอรี่, 2555: ระบบออนไลน์)

ร้าน ส.สวดหลีแบตเตอรี่ ตั้งอยู่เลขที่ 286 ถนนพิชัยสงคราม ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เปิดจำหน่ายแบตเตอรี่รถยนต์ทุกชนิดมาเป็นระยะเวลา 28 ปี ปัจจุบันมีการขยายสาขาทั้งหมด 4 สาขา มีพนักงานให้บริการจำนวนทั้งหมด 14 คน ปัจจุบันการแข่งขันการจัดจำหน่ายแบตเตอรี่รถยนต์ในอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลกเริ่มมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ทั้งจากการที่มีบริษัทที่เป็นตัวแทนจัดจำหน่ายโดยตรงมาเปิดสาขาให้บริการ เช่น ศูนย์บริการสอนดำ ศูนย์บริการโตโยต้า ศูนย์บริการมาสด้า ศูนย์บริการอิซูซุ และร้านที่จำหน่ายแบตเตอรี่ที่เปิด

ให้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะคู่แข่งที่สำคัญซึ่งมีจำนวน 3 ราย ได้แก่ ร้านเสรียนต์ ค็อกพิทพิชญโลกไฟศาล และชัยนรานนท์ ต่างก็ใช้กลยุทธ์ทางการตลาดที่แตกต่างกันไป เช่น การแข่งขันด้านราคาโดยการลดราคาแบบเตอรีเพื่อจูงใจลูกค้า การแจกของแถม และของที่ระลึก เพื่อส่งเสริมการขาย เป็นต้น

จากการดำเนินธุรกิจมาเป็นระยะเวลา 28 ปี พบว่าร้าน ส.สวดหลิเบตเตอรี มีอัตราการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องโดยดูจากผลประกอบการงบการเงินของร้านฯ พบว่างบการเงินในปี 2553 เทียบกับปี 2552 อัตราการเติบโตของยอดขายเพิ่มขึ้น 20 เปอร์เซ็นต์ งบการเงินในปี 2554 เทียบกับปี 2553 อัตราการเติบโตของยอดขายเพิ่มขึ้น 15 เปอร์เซ็นต์ และในปี 2555 พบว่ามีจำนวนผู้มาใช้บริการโดยเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 300 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นรถยนต์นั่งไม่เกิน 7 คน โดยยอดขายที่เพิ่มขึ้นเป็นรายได้จากลูกค้ารายใหม่ที่เข้ามา ถึง 50 เปอร์เซ็นต์ (ข้อมูลร้านส.สวดหลิเบตเตอรี ปี 2555) ซึ่งเมื่อเทียบกับจำนวนรถยนต์ที่จดทะเบียนกับสถานประกอบการที่มีการขายส่งและการขายปลีกสินค้าประเภทยานยนต์ และจักรยานยนต์ในจังหวัดพิษณุโลก มีจำนวนมากถึง 2,018 แห่ง (สำนักงานสถิติจังหวัดพิษณุโลก, 2555) ซึ่งจะเห็นได้ว่าจำนวนรถที่มาใช้บริการยังมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนของรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในจังหวัดพิษณุโลก

จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่าจำนวนลูกค้ารายเก่าที่ลดลง ประกอบกับคู่แข่งขึ้นมีการขยายสาขาเพิ่มมากขึ้น และมีการแข่งขันโดยใช้กลยุทธ์การตลาดที่รุนแรงขึ้นเพื่อให้ได้มาซึ่งส่วนแบ่งการตลาด ซึ่งจะเห็นได้จากการขยายสาขาของผู้ประกอบการรายเดิม การเพิ่มสินค้าและบริการให้ครบวงจรมากขึ้น จึงเป็นเหตุผลที่ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการของร้านส.สวดหลิเบตเตอรี จังหวัดพิษณุโลก เพื่อที่จะนำผลที่ได้จากการศึกษาไปสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของร้านส.สวดหลิเบตเตอรี จังหวัดพิษณุโลก เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และปรับปรุงพัฒนาร้านส.สวดหลิเบตเตอรี จังหวัดพิษณุโลกให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน ส.สวดหลิเบตเตอรี จังหวัดพิษณุโลก

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อบัณฑิตช่วยส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน ส.สวดหลีแบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของร้าน ส.สวดหลีแบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก และสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน และปรับปรุงพัฒนาองค์กรของร้าน ส.สวดหลีแบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลกให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึงระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านส.สวดหลีแบตเตอร์ ซึ่งเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่เกิดจากการรับรู้ผลจากการให้บริการของร้านส.สวดหลีแบตเตอร์

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่เข้ามาใช้บริการร้าน ส. สวดหลีแบตเตอร์ โดยลูกค้าไม่รวมลูกค้าองค์กรที่ซื้อสินค้าแบตเตอร์รถยนต์ ของร้านส.สวดหลีแบตเตอร์

บัณฑิตช่วยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง เครื่องมือหรือกลยุทธ์ทางการตลาดที่ร้านส.สวดหลีแบตเตอร์ ใช้สำหรับตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ได้แก่ บัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ร้านส.สวดหลีแบตเตอร์ หมายถึง ร้านจำหน่ายแบตเตอร์รถยนต์ทุกชนิด ได้แก่ แบตเตอร์รถเก๋ง แบตเตอร์รถกระบะ แบตเตอร์รถบรรทุก

สาขาที่ 1 ตั้งอยู่เลขที่ 286 ถนนพิชัยสงคราม ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก มีพนักงานจำนวน 5 คน

สาขาที่ 2 ตั้งอยู่เลขที่ 401/187 ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก มีพนักงานจำนวน 4 คน

สาขาที่ 3 247/12-13 ถนนพิษณุโลก-นครสวรรค์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก มีพนักงานจำนวน 3 คน

สาขาที่ 4 ตั้งอยู่เลขที่ 80 หมู่ 5 ถนนสิงห์วัฒน์ ตำบลบ้านคลอง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก มีพนักงานจำนวน 2 คน