

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันรถยนต์มีความสำคัญต่อวิถีชีวิตของคนเพื่อการเดินทางในชีวิตประจำวัน การท่องเที่ยว และติดต่อธุรกิจ ทำให้ปริมาณการใช้และซื้อรถยนต์เพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี จากสถิติของกรมการขนส่งทางบกได้รายงานว่ามีรถยนต์ที่จดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์สะสมทั่วประเทศ ณ พฤศจิกายน 2553 มีจำนวน 27,434,890 คัน เมื่อเทียบกับช่วงสิ้นสุดเดือนธันวาคม ปี 2552 มีจำนวน 26,258,235 คัน เห็นได้ว่าในระยะเวลาประมาณหนึ่งปีจำนวนรถยนต์รวมสะสมทั่วประเทศมีจำนวนเพิ่มขึ้น คิดเป็น 4.48% (กรมการขนส่งทางบก, 2553: ระบบออนไลน์)

จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งเป็นศูนย์กลางความเจริญทางภาคเหนือ ทั้งด้านการค้า การลงทุน และการศึกษา ทำให้จังหวัดเชียงใหม่มีปริมาณการใช้รถยนต์มากและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี จากสถิติมีรถยนต์ที่จดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์สะสม ณ พฤศจิกายน 2553 จำนวน 967,305 คัน โดยมีรถยนต์จดทะเบียนใหม่ (ป้ายแดง) ในประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน (รย.1) รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน (รย.2) และรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล (รย.3) จำนวน 14,455 และ 13,692 คัน ในปี 2551 และ 2552 ตามลำดับ และในช่วงเดือนมกราคม ถึง ตุลาคม 2553 มีจำนวน 19,115 คัน เมื่อเปรียบเทียบในช่วงปี 2551 – 2552 อัตรารถยนต์จดทะเบียนใหม่ลดลงจำนวน 763 คัน คิดเป็น 5.28% และเมื่อเทียบในช่วงปี 2552 – เดือนตุลาคม 2553 มีอัตราการเพิ่มขึ้นของรถยนต์จดทะเบียนใหม่จำนวน 5,423 คัน คิดเป็น 39.61% (กรมการขนส่งทางบก, 2553: ระบบออนไลน์)

การจราจรที่คับคั่ง ปริมาณรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทำให้มีความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย รายงานสถิติคืออุบัติเหตุจากรถทางบกในเขตพื้นที่กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ภ.จว.เชียงใหม่ มีอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นเกิดกับรถยนต์ประเภทรถยนต์นั่ง รถตู้ และรถยนต์บรรทุก มากถึง 43.96% หรือ 2,921 รายจากทั้งสิ้น 6,644 รายในปี 2551 และ 43.72% หรือ 3,611 รายจากทั้งสิ้น 8,260 ราย ในปี 2552 ในช่วงมกราคม ถึงเมษายน 2553 มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นแล้วทั้งสิ้น 3,094 ราย เป็นรถยนต์ประเภทรถยนต์นั่ง รถตู้ และรถยนต์บรรทุก 1,219 ราย หรือประมาณ 40% (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2553: ระบบออนไลน์) ทำให้เห็นได้ว่าในจังหวัดเชียงใหม่มีแนวโน้มการเกิดอุบัติเหตุเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะเกิดกับรถยนต์ประเภทรถยนต์นั่ง รถตู้ และรถยนต์บรรทุก มากกว่า 40% ของทุกๆ ปี ความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุที่มีมากขึ้นทำให้เจ้าของรถยนต์ตระหนักถึง

การทำประกันรถยนต์ เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงให้แก่ตนเอง รายงานสถิติการรับประกันภัยรถยนต์ สำหรับรถยนต์นั่งไม่เกิน 7 ที่นั่ง รถยนต์นั่งเกิน 7 ที่นั่ง และรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล มีจำนวน 6,482,306 กรมธรรม์ 7,010,137 กรมธรรม์ และ 7,483,567 กรมธรรม์ ในปี 2550 2551 และ 2552 ตามลำดับ และในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2553 มีจำนวน 3,193,947 กรมธรรม์ จากตัวเลขสถิติ ทำให้เห็นว่าแนวโน้มการทำประกันภัยรถยนต์ยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วยเช่นกัน (บริษัท ไทยรับประกันภัยต่อ จำกัด (มหาชน), 2553 ระบบออนไลน์) รายงานสถิติอุตสาหกรรมขนส่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ มีโรงงานที่จดทะเบียนในหมวดซ่อม เคาะพ่นสีรถยนต์จำนวน 58 โรงงาน (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่, 2553: ระบบออนไลน์) และยังมีอู่ซ่อมรถยนต์ที่ยังไม่ได้จดทะเบียนอีกเป็นจำนวนมาก จากจำนวนอู่ซ่อม เคาะพ่นสีรถยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่ มีอู่ที่ผ่านเกณฑ์เป็นอู่กลางกรมการประกันภัย จำนวน 11 อู่ด้วยกัน (สมาคมอู่กลางการประกันภัย, 2553: ระบบออนไลน์)

ห้างหุ้นส่วนจำกัด นครพิงค์เวอร์คซ้อฟไฮเวย์ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2545 โดยเปิดให้บริการซ่อม เคาะ พ่นสี รถยนต์ โดยรถยนต์ที่มาใช้บริการส่วนมาก คือรถยนต์นั่งส่วนบุคคลและรถกระบะบรรทุกส่วนบุคคล จากประสบการณ์การทำงานกว่า 40 ปีของผู้ก่อตั้งกิจการ และช่างผู้ชำนาญงานกว่า 50 คน ทำให้ปัจจุบันกิจการมีลูกค้านำรถยนต์มาใช้บริการแล้วกว่า 15,000 ราย หรือปีละประมาณ 2,000 ราย ซึ่งช่วง 3 ปีหลัง 2550 - 2552 กิจการมีลูกค้าจำนวน 2,211 ราย 2,124 ราย และ 1,892 รายตามลำดับ (หุ้นส่วนผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด นครพิงค์เวอร์คซ้อฟไฮเวย์, 2553: สัมภาษณ์) จากการที่กิจการได้ผ่านเกณฑ์เป็นอู่กลางการประกันภัย ทำให้ลูกค้าร้อยละ 80 ของกิจการเป็นลูกค้าจากบริษัทประกันภัยต่างๆ แต่การเลือกใช้บริการอยู่ยังเป็นการตัดสินใจของลูกค้าเอง แม้กระทั่งลูกค้าองค์กรก็ตามการเลือกจะขึ้นกับผู้ใช้อย่างไรก็ตาม จากจำนวนอู่ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีมากมาย แต่คู่แข่งที่อยู่ในระดับเดียวกันมีประมาณ 10 – 15 ราย โดยในจำนวนนี้มีอู่บริการซ่อมบำรุงของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ด้วย

จากปริมาณการเพิ่มขึ้นของจำนวนรถยนต์ การจราจรที่คับคั่ง ส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุทางรถยนต์มากยิ่งขึ้น อู่ซ่อมรถยนต์จึงเป็นที่ต้องการของผู้ใช้รถยนต์มากขึ้นไปด้วย จึงเกิดการแข่งขันทั้งทางด้านคุณภาพ ราคา และการบริการ ผู้ประกอบการจึงต้องตะหนักและปรับตัว เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจตนเอง ในสภาวะความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจและการแข่งขันในปัจจุบัน จากตัวเลขลูกค้าที่มาใช้บริการในปี 2551 และ 2552 มีประมาณลดลงอย่างต่อเนื่องประมาณร้อยละ 4 ถึงร้อยละ 14 เมื่อเทียบกับปี 2550 (หุ้นส่วนผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด นครพิงค์เวอร์คซ้อฟไฮเวย์, 2553: สัมภาษณ์)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด นครพิงค์เวอร์คช็อพไฮเวย์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยกลุ่มลูกค้าที่จะทำการศึกษานั้นเป็นกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการกับห้างหุ้นส่วนจำกัด นครพิงค์เวอร์คช็อพไฮเวย์ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการปฏิบัติและปรับปรุงการบริการซ่อมรถยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด นครพิงค์เวอร์คช็อพไฮเวย์ เพื่อให้ลูกค้าที่ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด เพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจ และสร้างความยั่งยืนให้กิจการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด นครพิงค์เวอร์คช็อพไฮเวย์ จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด นครพิงค์เวอร์คช็อพไฮเวย์ จังหวัดเชียงใหม่

1.3.2 ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจ และปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาด ของห้างหุ้นส่วนจำกัด นครพิงค์เวอร์คช็อพไฮเวย์ จังหวัดเชียงใหม่ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ พอใจ หรือประทับใจที่เกิดขึ้นเมื่อมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด นครพิงค์เวอร์คช็อพไฮเวย์ จังหวัดเชียงใหม่ พิจารณาจากส่วนประสมการตลาดบริการ ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าที่มาใช้บริการกับห้างหุ้นส่วนจำกัด นครพิงค์เวอร์คช็อพไฮเวย์ จังหวัดเชียงใหม่

ห้างหุ้นส่วนจำกัด นครพิงค์เวอร์คช็อพไฮเวย์ หมายถึง อู่ซ่อม บริการเคาะ พ่นสี สำหรับรถยนต์ ตั้งอยู่ 43/1 หมู่ 3 ถนนชุปเปอร์ไฮเวย์ เชียงใหม่-ลำปาง ตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่