

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันรถยนต์มีความสำคัญต่อวิถีชีวิตของคนเพื่อการเดินทางในชีวิตประจำวัน การท่องเที่ยว และติดต่อธุรกิจ ทำให้ปริมาณการใช้และซื้อรถยนต์เพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี จากสถิติของกรมการขนส่งทางบกได้รายงานว่ามีรถยนต์ที่จดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์สะสมทั่วประเทศ ปี 2555 มีจำนวน 32,476,977 คัน เมื่อเทียบกับช่วงสิ้นสุดเดือนธันวาคม ปี 2554 มีจำนวน 30,194,937 คัน เห็นได้ว่าในระยะเวลาประมาณหนึ่งปีจำนวนรถยนต์รวมสะสมทั่วประเทศมีจำนวนเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 7.56 (กรมการขนส่งทางบก, 2555: ออนไลน์)

จังหวัดเชียงใหม่ ถือได้ว่าเป็นหัวเมืองที่มีความสำคัญเป็นอันดับสองรองจากกรุงเทพมหานคร ถูกกำหนดให้เป็นเมืองศูนย์กลางความเจริญของภาคเหนือ ส่งผลให้เกิดการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการใช้ที่ดินอย่างไร้ทิศทาง เมืองมีการขยายตัวออกไปกว้าง มีการตั้งถิ่นฐานที่อยู่อาศัยโดยรอบขอบเมือง ส่งผลให้เกิดความต้องการในการเดินทางมากขึ้น กอปรกับระบบขนส่งมวลชนของเมืองมีอยู่อย่างจำกัด จึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในเมือง (ปริญญา ปฏิพันธ์กานต์, 2553: ออนไลน์) ด้วยเหตุนี้รถยนต์ส่วนบุคคล จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ชาวเชียงใหม่จำเป็นต้องใช้ในการเดินทางโดยหลีกเลี่ยงไม่ได้ ส่งผลให้จำนวนรถยนต์ในจังหวัดเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากสถิติจำนวนรถจดทะเบียนสะสม ปี 2553 - 2555 พบว่ามีรถยนต์จดทะเบียนใหม่ (ป้ายแดง) ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน (รย.1) รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน (รย.2) และรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล (รย.3) จำนวน 19,301 คันในปี 2553 จำนวน 25,447 คันในปี 2554 และจำนวน 25,287 คันในปี 2555 หรือ เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 31.8 และ 31.0 เมื่อเทียบกับปี 2553 ส่งผลให้จังหวัดเชียงใหม่มียอดรถยนต์สะสม ในปี 2555 ทั้งสิ้น 1,058,428 คัน (กรมการขนส่งทางบก, 2555: ออนไลน์)

การจราจรที่คับคั่ง ปริมาณรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทำให้มีความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย รายงานสถิติอุบัติเหตุจากรถทางบกในเขตพื้นที่กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 5 ภ.จว.เชียงใหม่ มีอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นเกิดกับรถยนต์ประเภทรถยนต์นั่ง รถตู้ และรถยนต์บรรทุก มากถึง ร้อยละ 43.96 หรือ 2,921 รายจากทั้งสิ้น 6,644 รายในปี 2553 ร้อยละ 43.72 หรือ 3,611 รายจากทั้งสิ้น 8,260 ราย ในปี 2554 และ ร้อยละ 43.72 หรือ 3,611 รายจากทั้งสิ้น 8,260 ราย ในปี 2555 (สำนักงาน

ตำรวจแห่งชาติ, 2555: ออนไลน์) ทำให้เห็นได้ว่าในจังหวัดเชียงใหม่มีแนวโน้มการเกิดอุบัติเหตุเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะเกิดกับรถยนต์ประเภทรถยนต์นั่ง รถตู้ และรถยนต์บรรทุก มากเกินกว่า ร้อยละ 40 ของทุกๆ ปี นอกจากนั้น รายงานสถิติอุตสาหกรรมขนส่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ มีโรงงานที่จดทะเบียนในหมวดซ่อม เคาะพ่นสีรถยนต์จำนวน 58 โรงงาน (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่, 2553: ออนไลน์) และยังมีอู่ซ่อมรถยนต์ที่ยังไม่ได้จดทะเบียนอีกเป็นจำนวนมาก จากจำนวนอู่ซ่อม เคาะพ่นสีรถยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่ มีอู่ที่ผ่านเกณฑ์เป็นอู่กลางกรมการประกันภัย จำนวน 11 อู่ด้วยกัน (สมาคมอู่กลางการประกันภัย, 2553: ออนไลน์)

บริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2546 โดยเปิดให้บริการซ่อม เคาะ พ่นสีรถยนต์ โดยรถยนต์ที่มาใช้บริการส่วนมาก คือรถยนต์นั่งส่วนบุคคลและรถกระบะบรรทุกส่วนบุคคลจากประสบการณ์การทำงานกว่า 40 ปีของผู้ก่อตั้งบริษัทฯ และช่างผู้ชำนาญงานกว่า 50 คน ทำให้บริษัทฯ มีลูกค้านำรถยนต์มาใช้บริการเฉลี่ยปีละประมาณ 2,000 ราย จากการทำกิจการได้ผ่านเกณฑ์เป็นอู่กลางการประกันภัย ทำให้ลูกค้าร้อยละ 80 ของกิจการเป็นลูกค้าจากบริษัทประกันภัยต่างๆ แต่การเลือกใช้บริการอยู่ยังเป็นการตัดสินใจของลูกค้า แม้กระทั่งลูกค้าองค์กรก็ตามการเลือกจะขึ้นกับผู้ใช้รถเองเป็นหลัก จากจำนวนอู่ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีมาก ประกอบกับคู่แข่งที่อยู่ในระดับเดียวกันอีกประมาณ 10 – 15 ราย โดยในจำนวนนี้ยังมีอู่บริการซ่อมบำรุงของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ด้วย จึงเกิดการแข่งขันทั้งทางด้านคุณภาพ ราคา และค่าบริการ ผู้ประกอบการจึงต้องตระหนักและปรับตัว เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจตนเอง ในสภาวะความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจและการแข่งขันในปัจจุบัน โดยทางบริษัทฯ จึงได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพของงานซ่อม ฝีมือแรงงาน และการรับประกันคุณภาพหลังการซ่อมแซมเป็นหลัก รองลงมา คือการให้บริการเสริมแก่ลูกค้า อาทิเช่น การรับส่งลูกค้า การมีรถเช่าใช้ระหว่างซ่อม การนัดหมายล่วงหน้า เป็นต้น (นิโบล เลิศอัษฎากัญกุล, 2556: สัมภาษณ์) แต่อย่างไรก็ตามช่วง 3 ปีที่ผ่านมา กลับพบว่า บริษัทมีจำนวนลูกค้าลดลงอย่างต่อเนื่อง ในระหว่างปี 2553 – 2555 จากสถิติจำนวนลูกค้าเข้ารับบริการ ปี 2553 เท่ากับ 2,405 ราย ปี 2554 เท่ากับ 2,120 ราย และ ปี 2555 เท่ากับ 1,985 ราย ตามลำดับ หรือหากพิจารณาอัตราการเติบโตของลูกค้าต่อปี โดยเทียบกับปี 2553 ได้ดังนี้ ปี 2554 ลดลงร้อยละ 11.9 และ ปี 2555 ลดลงร้อยละ 17.5 (บริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด, 2555)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการบริการ และนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางบริษัท เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพื่อให้เกิดคุณภาพในการบริการสูงสุด ซึ่งจะเป็นการรักษาฐานลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ได้จากการบอกต่อ อีกทั้งเพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

1.3.2 ข้อมูลที่ได้นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจ และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่าง การรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือ ความมีประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่คาดหวังไว้ (Expected Performance) ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าส่วนบุคคลที่ได้รับบริการจากบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ลูกค้ามักพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่าสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance) และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy)

บริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด หมายถึง อยู่ซ่อม บริการเคาะ ฟันสี สำหรับรถยนต์ ตั้งอยู่ 178 หมู่ 6 ตำบลแม่เหิยะ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่