

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ในสังคมปัจจุบัน อินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทสำคัญกับการติดต่อสื่อสาร เพราะอินเทอร์เน็ตทำให้การติดต่อสื่อสารง่ายขึ้น ช่วยลดระยะเวลาในการพบปะกัน ด้วยเหตุนี้ทุก ๆ อุตสาหกรรม จึงได้นำเอาอินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยในการทำธุรกิจไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดเล็กรขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่ เพื่อเพิ่มช่องทางการดำเนินธุรกิจให้กับธุรกิจของตนอีกช่องทางหนึ่ง

ร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปจึงเป็นช่องทางหนึ่งที่ผู้ประกอบการใช้เป็นช่องทางดำเนินธุรกิจ จากเดิมที่เปิดเพียงหน้าร้านค้านั้น เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายและยังรองรับลูกค้าได้ทั่วโลก ด้วยเหตุนี้จึงทำให้บริษัทที่ให้บริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปรายเดิมที่ให้บริการไม่ก็ ราย ได้แก่ บริษัท สนุกออนไลน์ จำกัด บริษัท ทูคอร์ปเปอเรชั่น จำกัด บริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด บริษัท สนุกออนไลน์ จำกัด, 2555: ออนไลน์;บริษัท ทูคอร์ปเปอเรชั่น จำกัด, 2555:ออนไลน์;บริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด, 2555:ออนไลน์) ต้องรักษาลูกค้าเก่าไว้ให้แน่นและขยายฐานลูกค้าใหม่เพิ่ม โดยทำ โปรโมชันสำหรับลูกค้าเก่า มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการทำการตลาดเพื่อเพิ่มยอดขาย และต้อง แข่งขันกับบริษัทใหม่ที่เกิดขึ้นหลายบริษัท ได้แก่ บริษัท ไอบาย จำกัด บริษัท พลาซ่าคูล จำกัด บริษัท เอ็ม เว็บบ์ จำกัด บริษัท ดีไซน์มีคอตคอม และ บริษัท ซ็อบปูไทยคอตคอม จำกัด ซึ่งบริษัทที่เปิดใหม่จะใช้กล ยุทธ์ต่างๆ ในการดึงดูดลูกค้าอีกตัวอย่างเช่น ปรับแต่งร้านค้าสำเร็จรูปและออกแบบร้านค้าตามความ ต้องการของลูกค้าและยังเสนอราคาถูกลงกว่าบริษัทรายเดิมเพื่อดึงดูดลูกค้าในการตัดสินใจได้ง่ายขึ้น(บริษัท ไอบาย จำกัด, 2555: ออนไลน์;บริษัท พลาซ่าคูล จำกัด, 2555:ออนไลน์;บริษัท เอ็มเว็บส์ จำกัด, 2555: ออนไลน์;บริษัท ดีไซน์มีคอตคอม, 2555:ออนไลน์;บริษัท ซ็อบปูไทยคอตคอม จำกัด, 2555:ออนไลน์

บริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด เป็นบริษัทแรกที่ดำเนินการให้บริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป มาเป็นเวลา 12 ปี และเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2552 บริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด ได้ร่วมทุนกับบริษัท รากูเทน ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งเป็นบริษัทอีคอมเมิร์ซที่ใหญ่เป็นอันดับที่ 6 ของโลก และได้เข้าถือหุ้นของบริษัท ตลาด คอตคอม จำกัด เป็นจำนวน 67 เปอร์เซ็นต์ และเมื่อปี 2551 บริษัท ได้ขยายสาขามาเปิดที่จังหวัดเชียงใหม่ และเป็นบริษัทเดียวที่มาเปิดสาขาที่เชียงใหม่เพื่อรองรับผู้ประกอบการทั้งขนาดเล็กและขนาดกลางใน จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดใกล้เคียงในภาคเหนือ ซึ่งจำนวนร้านค้าออนไลน์ที่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มี จำนวน 323 ร้านค้า โดยแยกเป็นร้านค้าในกลุ่มแพ็คเกจเบสิคจำนวน 55 ร้านค้า กลุ่มแพ็คเกจบรอนซ์ จำนวน 58 ร้านค้า กลุ่มแพ็คเกจซิลเวอร์จำนวน 134 ร้าน และกลุ่มแพ็คเกจพรีเมียมมอลล์จำนวน 76 ร้านค้า

ซึ่งลักษณะการต่ออายุสมาชิกของลูกค้าเก่านั้น บางรายต่อสมาชิกแพ็คเกจเดิม ที่สมัครสมาชิกครั้งแรก บางรายต่อสมาชิกแพ็คเกจเล็กลง บางรายต่อสมาชิกแพ็คเกจใหญ่ขึ้น หรือบางรายไม่ต่อสมาชิกแพ็คเกจ และหันไปใช้บริการกับบริษัทคู่แข่งแทน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงจำนวนลูกค้าในแต่ละปีลดลงจากเดิมทุกปี (บริษัท ตลาดดอกท่อม จำกัด, 2557: ออนไลน์)

จากปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้ การวัดความพึงพอใจถือเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้บริษัททราบถึงปัญหาที่ลูกค้าไม่ต่อสมาชิกแพ็คเกจ และปัจจัยด้านไหนที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดและสิ่งที่ลูกค้าต้องการให้บริษัทเพิ่มเติม ปรับปรุง แก้ไขมีอะไรบ้าง หรือคำแนะนำจากลูกค้าหลังการใช้บริการของบริษัทเพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการลูกค้าต่อไป ปรับปรุงกลยุทธ์การดำเนินงานและพัฒนา รูปแบบการให้บริการเพื่อรองรับลูกค้ากลุ่มใหม่ ซึ่งถือเป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันอีกทางหนึ่ง (ปริยภัตสร์ การเดิม, 2557: สัมภาษณ์)

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของอีโมลล์ของบริษัท ตลาดดอกท่อม จำกัดว่าปัจจัยด้านใดที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากที่สุดและหลังจากใช้บริการแล้วลูกค้าพึงพอใจต่อการใช้บริการหรือไม่ ต่อความสำคัญต่อปัจจัยทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่การจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างความน่าเชื่อถือของกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ และเนื่องจากบริษัทเป็นธุรกิจที่ดำเนินธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ จึงมีปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเพิ่มเติมอีก 2 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวและด้านการให้บริการส่วนบุคคล เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการ และนำผลที่ได้วางแผนกลยุทธ์ของธุรกิจต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของอีโมลล์ของบริษัท ตลาดดอกท่อม จำกัด

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของอีโมลล์ของบริษัท ตลาดดอกท่อม จำกัด
2. สามารถใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน กำหนดและปรับกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับบริษัท ตลาดดอกท่อม จำกัด ต่อไป

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ประกอบการหลังจากที่ได้ใช้บริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด สาขาเชียงใหม่ ในด้านปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการ 9 ด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่การจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทาง ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว และด้านการให้บริการส่วนบุคคล

ความสำคัญของความพึงพอใจ คือ ความสำคัญที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากที่สุดทั้ง 9 ด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่การจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการรักษาความเป็นส่วนตัวและด้านการให้บริการส่วนบุคคล ว่าปัจจัยด้านไหนให้ความสำคัญมากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Electronic Marketing Mix) หมายถึง ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการใน 7 ด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่การจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Marketing Mix) หมายถึง ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด การรักษาความเป็นส่วนตัว และการให้บริการส่วนบุคคล

ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Ecommerce) หมายถึง การทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในทุกๆ ช่องทางที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์เช่น การซื้อขายสินค้าและบริการ การโอนเงิน

ร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูป (E-Mall) คือ บริการร้านค้าออนไลน์บนเว็บไซต์ที่รองรับระบบขายของออนไลน์ มีการจัดการร้านค้าทั้งหน้าร้านและหลังร้านให้ใช้งานง่าย รองรับระบบตระกร้าสินค้า การชำระเงิน ทำรายการสั่งซื้อทางออนไลน์ มีระบบอีเมลล์อัตโนมัติแจ้งรายการสั่งซื้อ มีระบบคิดค่าขนส่ง

แพ็คเกจเบสิค หมายถึง แพ็คเกจร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปที่รองรับการแสดงสินค้า 50 รายการ มีระบบตระกร้าสินค้า มีระบบการชำระเงิน มีอายุ 1 ปี ราคา 399 บาท

แพ็คเกจบรอนซ์ หมายถึง แพ็คเกจร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปที่รองรับการแสดงสินค้า 100 รายการ มีระบบตระกร้าสินค้า มีระบบการชำระเงิน มีอายุ 1 ปี ราคา 1,880 บาท

แพ็คเกจซิลเวอร์ หมายถึง แพ็คเกจร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปที่รองรับการแสดงสินค้าไม่จำกัดจำนวน มีระบบตระกร้าสินค้า มีระบบการชำระเงิน มีระบบรองรับการค้นหาในหน้ากูเกิ้ล มีอายุ 1 ปี ราคา 3,900 บาท

แพ็คเกจพรีเมียมมอลล์ หมายถึง แพ็คเกจร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปที่รองรับการแสดงสินค้า 500 รายการ มีระบบตระกร้าสินค้า มีระบบการชำระเงินทุกช่องทาง ผ่าน เพย์พาว เคาน์เตอร์เซอร์วิส บัตรเครดิต ระบบเงินผ่อน มีเจ้าหน้าที่การตลาดทำการตลาดและคอยให้คำแนะนำและช่วยเพิ่มยอดขาย มีอายุ 1 ปี ราคา 10,000 บาท

ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ที่สมัครสมาชิกแพ็คเกจร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปของบริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด สาขาเชียงใหม่

บริษัท ตลาดคอตคอม จำกัด สาขาเชียงใหม่ หมายถึง บริษัทดำเนินการให้บริการร้านค้าออนไลน์สำเร็จรูปมาเป็นเวลา 12 ปี บริษัทได้ขยายสาขามาเปิดที่จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อรองรับผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดใกล้เคียง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved