

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในประเทศไทยนับว่าเป็นอุตสาหกรรมสำคัญที่ได้รับความสนใจจากทั้งภาครัฐและเอกชน เนื่องจากตลาดคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในประเทศไทย มีอัตราการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยสมาคมอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศไทย (ATCI : The Association of Thai ICT Industry) ได้ประมาณมูลค่าตลาดไอทีไทยในปี 2548 มีมูลค่า 125,534 ล้านบาท เติบโตขึ้น ร้อยละ 19 จากปี 2547 โดยมีสัดส่วนของฮาร์ดแวร์ประมาณ ร้อยละ 51 ซอฟต์แวร์ ร้อยละ 33 บริการทางด้านคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 5 และตลาดอุปกรณ์สื่อสารข้อมูล ร้อยละ 11 สำหรับในปี 2549 มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 12.6 คิดเป็นมูลค่าตลาดประมาณ 141,426 ล้านบาท จากที่คาดการณ์ไว้ตั้งแต่ช่วงต้นปีว่าจะมีมูลค่าตลาดไอทีเติบโตขึ้นต่อเนื่องอีกประมาณ ร้อยละ 19 หรือมีมูลค่าประมาณ 149,229 ล้านบาท (PR News Network, 2549 : ออนไลน์) ศูนย์วิจัยกสิกรไทยจากข้อมูลศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดการณ์ว่าตลาดไอทีปี 2551 จะมีมูลค่าตลาดประมาณ 168,791 ล้านบาท ขยายตัว 13.4% จากปีก่อนหน้านี้ที่ขยายตัว 13.2% แบ่งเป็น มูลค่าตลาดฮาร์ดแวร์ 79,158 ล้านบาท ขยายตัว 10% ตลาดซอฟต์แวร์ 72,744 ล้านบาท ขยายตัว 17% และตลาดบริการด้านคอมพิวเตอร์ 16,889 ล้านบาท ขยายตัว 15% (กรุงเทพธุรกิจ, 2551 : ออนไลน์)

ปัจจุบันสภาพการแข่งขันที่รุนแรงในตลาดไอที ได้กระจายสู่ทั่วทุกภูมิภาค โดยเฉพาะในหัวเมืองใหญ่ๆ รวมถึงจังหวัดเชียงใหม่ที่มีอัตราการเติบโตของธุรกิจไอทีที่เพิ่มขึ้นทุกปี โดยรวมแล้วตลาดมีการเติบโตขึ้นจากปีที่ผ่านมาประมาณ 10% ซึ่งมีผู้แข่งขันในธุรกิจการนำเข้าและจัดจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์กว่า 73 ราย (ฐานเศรษฐกิจ, 2550 : ออนไลน์) โดยมีรายใหญ่ที่เปิดสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ เช่น บริษัท อินแกรม ไมโคร ที่ทุ่มงบกว่า 50 ล้านบาทในการเตรียมเปิดสาขาเพิ่มขึ้นในต่างจังหวัดรวมถึงจังหวัดเชียงใหม่ด้วย เพื่อขยายช่องทางในการจัดจำหน่ายสินค้าไอที (ฐานเศรษฐกิจ, 2551 : ออนไลน์) และนอกจากนั้นบริษัทเดอะแวลลูซิสเต็มส์ที่เป็นอีกหนึ่งบริษัทใหญ่ในการนำเข้าและจัดจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ได้ขยายช่องทางการจัดจำหน่ายโดยการเปิดศูนย์บริการทั้งก่อนและหลังการขาย รวมถึงให้การสนับสนุนด้านการบำรุงดูแลรักษาระบบเพื่อให้บริการแก่ลูกค้า (PR News Network, 2551 : ออนไลน์) นอกจากบริษัทผู้

นำเข้าและจัดจำหน่ายรายใหญ่ที่กล่าวมาแล้ว ก็ยังมีบริษัทฯ รายย่อยในธุรกิจนี้อีกจำนวนมากที่มีสาขาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ร้านค้า (Dealer) มีโอกาสเลือกซื้อสินค้าจากผู้นำเข้ารายใดก็ได้

บริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เป็นอีกบริษัทที่เป็นผู้นำด้านการนำเข้า และจำหน่ายอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ ซึ่งได้แบ่งกลุ่มสินค้าออกเป็น 6 หมวดดังนี้

1. PC Component กลุ่มอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ ประกอบไปด้วย CPU, Display Card, Harddisk, Mainboard, Memory, Model, Monitor, Optical Drive, Case และ Keyboard&Mouse
2. Peripheral กลุ่มอุปกรณ์ต่อพ่วง ประกอบไปด้วย Digital Camera, Digital VDO, Memory Card, PDA Phone, Printer, Projector, Scanner Web Cam, USB Drive และ MP3 Flash Drive
3. Computer Set กลุ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ชุด ประกอบไปด้วย Notebook และ Personal Computer
4. Enterprise Solution กลุ่มอุปกรณ์เครือข่าย ประกอบไปด้วย Switch, Lan Card, Wireless Lan, Server, Cabling System, Rack, SCSI&Raid และ UPS Server
5. Software กลุ่มโปรแกรมสำเร็จรูป ประกอบด้วย Microsoft, Autodesk, CA และ Trend Micro
6. Consumables กลุ่มสินค้าสิ้นเปลือง ประกอบไปด้วย Data Storage Media, Fax Supplies, Inkjet Cartridge, Paper, Ribbon และ Toner Cartridge

บริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ได้แบ่งกลุ่มตัวแทนจำหน่ายตามลักษณะการทำธุรกิจ โดยแบ่งออกเป็น กลุ่มดังนี้

1. Commercial Sector แบ่งเป็น 2 กลุ่มย่อย คือ

- 1.1 Cooperate Retail
- 1.2 VAR/SI

2. MIX Sector แบ่งเป็น 5 กลุ่มย่อย คือ

- 2.1 IT Superstore
- 2.2 Wholesaler
- 2.3 OEM
- 2.4 Stationary
- 2.5 Other

ซึ่งกลุ่มลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ มี 3 กลุ่ม คือ Cooperate Retail, Wholesaler และ Stationary บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับงานด้านการให้บริการตัวแทนจำหน่าย ไม่ว่าจะเป็นการให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า จากช่างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านผ่านระบบออนไลน์ รวมถึงการให้บริการหลังการขายที่มั่นใจได้ ด้วยสัญลักษณ์ Trusted By Synnex ที่ติดบนสินค้าทุกชิ้นเพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าลูกค้าจะได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุด เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เปิดทำการเมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2542 ตั้งอยู่เลขที่ 133 หมู่ 1 ถ.เชียงใหม่-ฮอด ต.ป่าแดด อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50100 ปัจจุบันมีพนักงาน 14 คน โดยแบ่งเป็นแผนกดังนี้

1. แผนกขาย (Sales) 6 คน
2. แผนกคลังสินค้า และจัดส่ง (Stock and Delivery) 3 คน
3. แผนกบริการ (Customer Service) 3 คน
4. แผนกบัญชี และการเงิน (Finance and Account) 2 คน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น โดยเฉพาะด้านการแข่งขันที่มีมากขึ้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายและปัญหา ต่อการให้บริการของ บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิม เพิ่มลูกค้าใหม่ และนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขการบริการให้ดีขึ้น และนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อการให้บริการของ บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและปัญหา ของตัวแทนจำหน่ายต่อการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงคุณภาพการบริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย ให้ดียิ่งขึ้น

เพื่อรักษาลูกค้าเก่า และเพิ่มลูกค้าใหม่ ของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงใหม่ ตลอดจนเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของตัวแทนจำหน่ายหลังจากการใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ ในด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ตัวแทนจำหน่ายสินค้าของ บริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) หมายถึง ร้านค้าที่ประกอบธุรกิจค้าปลีกอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 81 ราย ที่ได้รับการแต่งตั้งจาก บริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ เพื่อจำหน่ายต่อลูกค้าทั่วไป

การให้บริการของ บริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ หมายถึง การให้บริการก่อนการขาย ระหว่างการขายและหลังการขาย โดยการให้คำปรึกษาเพื่อเลือกซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และการให้บริการหลังการขายคือการเปลี่ยน หรือซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ซื้อจาก บริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

บริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ หมายถึง บริษัท ผู้นำเข้า และจำหน่ายอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งกลุ่มสินค้าออกเป็น 6 หมวดดังนี้ กลุ่มอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ (PC Component) กลุ่มอุปกรณ์ต่อพ่วง (Peripheral) กลุ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ชุด (Computer Set) กลุ่มอุปกรณ์เครือข่าย (Enterprise Solution) กลุ่มโปรแกรมสำเร็จรูป (Software) และกลุ่มสินค้าสิ้นเปลือง (Consumables)