

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าความเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจเป็นไปอย่างรวดเร็วตามการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้การดำเนินธุรกิจในทุกประเทศมีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นและพยายามพัฒนาผลิตภัณฑ์ของตนเองให้มีคุณค่าเหนือคู่แข่งอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญและจะสนับสนุนธุรกิจให้เกิดความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน และเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับทุก ๆ ธุรกิจคือ การแข่งขันในการให้บริการ อันเป็นหัวใจสำคัญของการตลาดในยุคปัจจุบัน สำหรับบริษัท ส.รุ่งเจริญกุลการ จำกัด มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริการ โดยมุ่งถึงผู้รับบริการเป็นหลัก การแข่งขันในธุรกิจก็จะเน้นการบริการ เพราะการให้บริการ ที่เป็นเลิศจะส่งผลทั้งในระยะสั้น และ ยังเป็นประโยชน์ในระยะยาวจากการดำเนินงานมาเป็นเวลา 15 ปี กิจการของ บริษัท ส.รุ่งเจริญกุลการ จำกัด มีความเจริญก้าวหน้าขึ้นตามลำดับ มีลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นในทุก ๆ ปี ซึ่งมีทั้งลูกค้าเก่าที่มีความประทับใจการให้บริการจึงมีการบอกต่อกันทำให้มีลูกค้ารายใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้น แต่มีลูกค้าบางกลุ่มที่ไม่พอใจต่อการให้บริการจึงเปลี่ยนสถานที่รับบริการซอมส์และตัวถังรถยนต์ การตัดสินใจเลือกทางใดทางหนึ่ง จำเป็นต้องมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจจากเหตุผลดังกล่าว จึงเป็นที่มาของการศึกษา ครั้งนี้

การศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการซอมส์และตัวถังรถยนต์ของบริษัท ส.รุ่งเจริญกุลการ จำกัด จะครอบคลุมการศึกษาลักษณะการให้บริการของลูกค้าในปัจจุบันรวมทั้งระดับความพึงพอใจในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการเริ่มจากขั้นตอนการต้อนรับลูกค้า ขั้นตอนการรับรถยนต์และประเมินราคา ขั้นตอนการให้บริการซอมส์และตัวถังรถยนต์และตรวจสอบคุณภาพของงานซ่อม ขั้นตอนการตรวจสอบความเรียบร้อยของรถยนต์ก่อนส่งมอบรถยนต์ และขั้นตอนการรับรถยนต์คืน ซึ่งลูกค้าแต่ละคนจะให้ความสำคัญในแต่ละขั้นตอนต่างกัน สิ่งใดบ้างที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการเข้ามารับบริการ การศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของ

ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ว่าทางบริษัทควรต้องพิจารณาปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และ กลับมาใช้บริการซ้ำอีก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมสีและตัวถังรถยนต์ บริษัท ส.รุ่งเจริญกิจการ จำกัด ของลูกค้า
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมสีและตัวถังรถยนต์ บริษัท ส.รุ่งเจริญกิจการ จำกัด ของลูกค้า
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมสีและตัวถังรถยนต์ บริษัท ส.รุ่งเจริญกิจการ จำกัด ของลูกค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

สมมุติฐานในการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมสีและตัวถังรถยนต์ของลูกค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัย เรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมสีและตัวถังรถยนต์ของบริษัท ส.รุ่งเจริญกิจการ จำกัด มีขอบเขตของการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการซ่อมสีและตัวถังรถยนต์ของบริษัท ส.รุ่งเจริญกิจการ จำกัด ในช่วงระยะเวลา 4 เดือน จำนวนประมาณ 120 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือลูกค้าที่มาใช้บริการซ่อมสีและตัวถังรถยนต์ของบริษัท ส.รุ่งเจริญกิจการ จำกัด กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 92 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (independent variables) แบ่งออกเป็น

1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ได้แก่

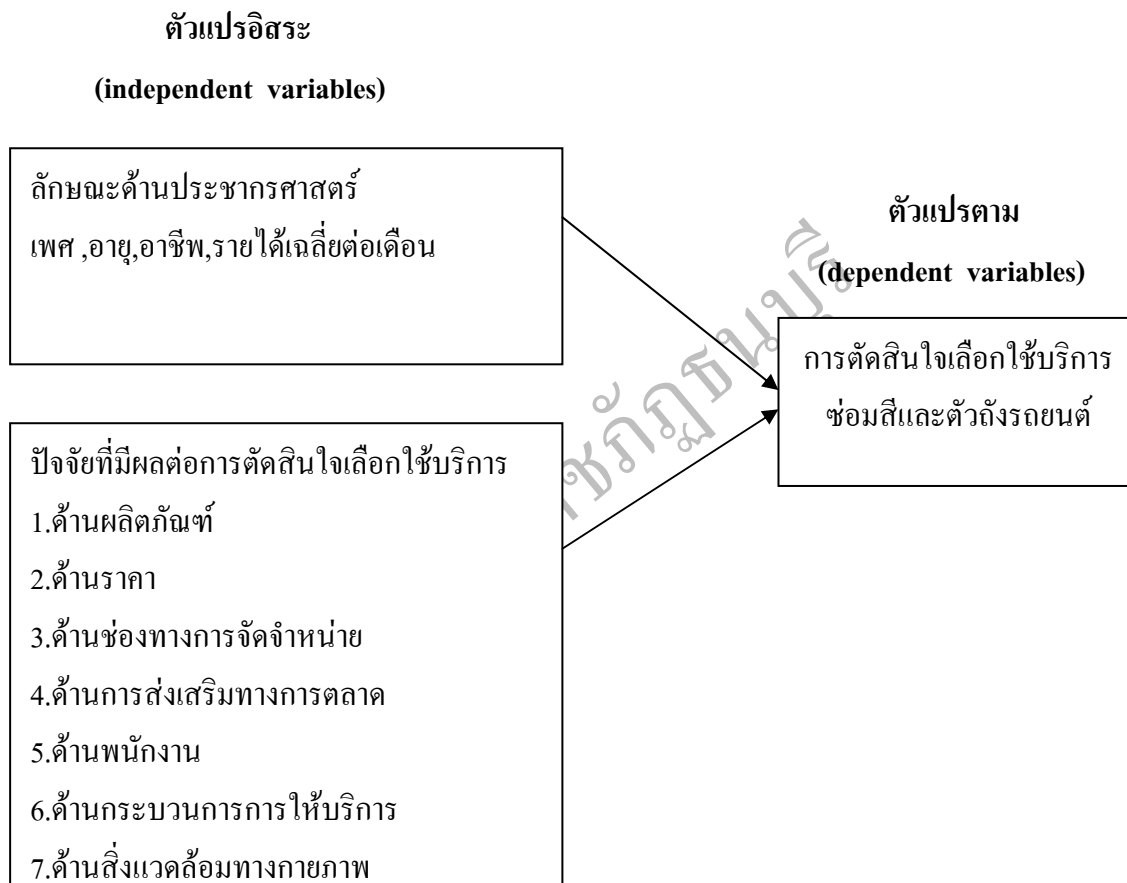
- ด้านผลิตภัณฑ์
- ด้านราคา
- ด้านการบริการ
- ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
- ด้านการส่งเสริมการตลาด
- ด้านพนักงาน
- ด้านกระบวนการให้บริการ
- ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

2. ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมสีและตัวถังรถยนต์

3. ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่ เดือน มิถุนายน – กันยายน 2551

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมสีและตัวถังรถยนต์ของบริษัท ส.รุ่งเจริญอุตสาหกรรม จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

การตัดสินใจ หมายถึง การตอบสนองต่อความต้องการ ภายใต้ภาวะการประเมินทางจิตใจและแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมในเรื่องนั้น

คู่ประกัน หมายถึง คู่ที่รับซ่อมรถยนต์ที่ทำประกันภัยจากบริษัทประกันภัยรถยนต์โดยบริษัทประกันภัยจะเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการซ่อมทั้งหมด

การซ่อมสีรถยนต์ หมายถึง การซ่อมชิ้นส่วนรถยนต์ภายนอกที่เกิดจากอุบัติเหตุทำให้เกิดรอยขีดข่วนสีรถยนต์ ให้อยู่ในสภาพเดิม

การซ่อมตัวถังรถยนต์ หมายถึง การซ่อมโครงรถยนต์ที่เกิดจากอุบัติเหตุชนกับสิ่งกีดขวางในขณะที่ขับด้วยความเร็วสูง ทำให้ตัวถังรถยนต์เกิดความเสียหายจนตัวถังรถเสียศูนย์ จึงต้องทำการซ่อมด้วยเครื่องดึงเพื่อให้ตัวถังรถยนต์เข้ารูปตามเดิม

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการซ่อมสีและตัวถังรถยนต์ของบริษัท ส.รุ่งเจริญกิจการ จำกัด

ปัจจัย หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ซึ่งเป็นส่วนประกอบย่อย ๆ ของหน่วยรวมเพื่อให้หน่วยรวมทำหน้าที่ได้สมบูรณ์แบ่งออกเป็น

1. ปัจจัยด้านการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้า ที่ได้รับจากการให้บริการของบริษัท ส.รุ่งเจริญกิจการ จำกัด

2. ปัจจัยด้านสถานที่ หมายถึง ความสะดวกในการเดินทาง โดยมีสถานที่ทำการติดกับถนนสายหลักมีรถโดยสารประจำทางผ่าน สามารถเดินทางมารับบริการได้สะดวก

3. ปัจจัยส่งเสริมทางการตลาดของการบริการ หมายถึง เป็นหนึ่งใน 4 P แต่จะเน้นพนักงาน กระบวนการให้บริการ และ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพทั้งสามส่วนประสมเป็นปัจจัยหลักในการให้บริการ ดังนั้นส่วนประสมทางการตลาดของการบริการจึงประกอบไปด้วย 7 P ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมสีและตัวถังรถยนต์ ของบริษัท ส.รุ่งเจริญกิจการ จำกัด

2. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณลักษณะตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่เป็นลูกค้าของบริษัท ส.รุ่งเจริญกิจการ จำกัด

3. ผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจซ่อมสีและตัวถังรถยนต์ที่กว้างขวางและละเอียดลึกซึ้งมากขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี