

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

บริษัท เคอเบล จำกัด ได้ก่อตั้งบริษัทแห่งแรกขึ้นมา ณ เขตบางบอน และเริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรกเมื่อวันที่ 14 มกราคม พ.ศ. 2545 เป็นบริษัทที่รับหน้าที่เป็นผู้กระจายสินค้า (Distributor) ให้เข้าถึงร้านค้ามากที่สุด สินค้าชิ้นแรกที่ทางบริษัทได้รับความไว้วางใจให้เป็นตัวแทนจำหน่ายแต่เพียงผู้เดียวของประเทศ คือ เครื่องคีมเกลือแร่สปอนเซอร์และเครื่องคีมกระตังแดงจากบริษัทเครื่องคีมกระตังแดง จำกัด ได้เริ่มทยอยออกสู่ตลาดเมืองไทยเพื่อสร้างความสดชื่นให้แก่คนไทยทั่วประเทศเป็นครั้งแรก ด้วยคุณภาพในการบริหารงานและประสบความสำเร็จอย่างสูงจึงได้ขยายสาขาในต่างจังหวัด ครอบคลุมทั่วประเทศจนเป็นเจ้าเดียวที่มีสาขาครอบคลุมและเข้าถึงร้านค้าได้มากที่สุดของประเทศ (บริษัทเคอเบล จำกัด, 2554)

ในปี 2551 ทางบริษัท เป็นผู้นำเข้าสินค้ามาจำหน่ายเพิ่มขึ้น อาทิ คารามูโจ้ สินค้าชั้นนำจากประเทศญี่ปุ่นวันนี้ "เคอเบล" คือบริษัทผู้นำเข้าและตัวแทนจำหน่ายที่มีศักยภาพและคุณภาพมากที่สุดของประเทศ และในปี 2554 นี้ บริษัทได้ตั้งวิสัยทัศน์ขอเป็น "1 ใน 3 ของบริษัทผู้ให้บริการด้านการกระจายสินค้าที่ได้รับการยอมรับสูงสุดในประเทศไทย" (บริษัทเคอเบล จำกัด, 2554)

จากข้อมูล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 (บริษัทเคอเบล จำกัด, 2554) สินค้าที่บริษัทเคอเบลจำหน่าย ประกอบด้วย สินค้าที่รับมาจากบริษัทเครื่องคีมกระตังแดง ประกอบด้วย 1) กระตังแดง ทีโอเปิ้ล็กซ์ ซุปเปอร์ลูทง เรดดี เรดดีบู๊ท เรดบูลเอ็กซ์ตรา สปอนเซอร์ ซาขาวเพียวริค 2) สินค้าที่รับมาจากบริษัทศรีนาราพรมาร์เก็ตติ้ง จำกัด ประกอบด้วย เจล ปลาเส้น เบนโตะ 3) สินค้าที่รับมาจากบริษัทเอบีเอฟผู้ดูแลประเทศไทย จำกัด ประกอบด้วย โอวัลติน 4) สินค้าที่รับมาจากบริษัท CPT แคปิตอล จำกัด ประกอบด้วย สาหร่ายซิลิโก 5) สินค้าที่รับมาจากบริษัท ทรพย์อนันต์ จำกัด (ผู้ผลิตเซปเป็วิตติง) ประกอบด้วย กาแฟเพียว (กาแฟควบคุมน้ำหนักสูตรไม่มีน้ำตาล)

จำนวนสาขาของบริษัทเคอเบลทั้งหมด ประกอบด้วย 1 สำนักงานใหญ่ 12 สาขา และ 7 สาขาย่อย แบ่งตามภาคต่างๆ ได้ดังนี้

ภาคกลาง ประกอบด้วย สาขากรุงเทพ 1 (มีสาขาย่อยปิ่นเกล้า) สาขากรุงเทพ 2 (มีสาขาย่อยบางนา) และสาขาชลบุรี (มีสาขาย่อยจันทบุรี)

ภาคเหนือ ประกอบด้วย สาขาปทุมธานี สาขาพิษณุโลกและสาขาเชียงใหม่

ภาคอีสาน ประกอบด้วย สาขาอุบลราชธานี (มีสาขาย่อยสุรินทร์) สาขาโคราช (มีสาขาย่อยขอนแก่น) และสาขาอุดรธานี

ภาคใต้ ประกอบด้วย สาขานครปฐม (มีสาขาย่อยสมุทรสงคราม) สาขาสุราษฎร์ (มีสาขาย่อยภูเก็ต) และสาขาสงขลา

สำหรับสาขาอุดรธานี ครอบคลุมพื้นที่ 7 จังหวัด คือ อุดรธานี สกลนคร นครพนม หนองคาย เลย หนองบัวลำภูและบึงกาฬ มีพนักงานทั้งหมด 77 คน

สาขาอุดรธานีแบ่งเขตความรับผิดชอบเป็น 3 เขตหลัก คือ เขต 1 ประกอบด้วย จังหวัด อุดรธานี จังหวัดหนองบัวลำภูและจังหวัดเลย เขต 2 ประกอบด้วยจังหวัดสกลนครและจังหวัด นครพนม เขต 3 ประกอบด้วยจังหวัดหนองคายและจังหวัดบึงกาฬ

ประเภทลูกค้าของสาขาอุดรธานี แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ร้านค้าหลัก มีจำนวน 176 ราย และ ร้านค้าปลีกทั่วไป มีจำนวน 5,100 ราย

นการเยี่ยมชมลูกค้าที่เป็นร้านค้าหลักนั้นพนักงานจะเข้าไปเยี่ยม 2 ครั้งต่อเดือน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับร้านค้า นอกจากนี้การเข้าเยี่ยมชมร้านค้ายังมีวัตถุประสงค์อื่นคือการตรวจเช็คสต็อกสินค้าและวางแผนปริมาณการเสนอขายเพื่อกระจายสินค้าอันจะส่งผลต่อยอดขายสินค้าของบริษัท

จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่ายอดขายสินค้าของสาขาอุดรธานีเติบโตอย่างต่อเนื่องทั้งร้านค้าหลักและร้านค้าปลีกทั่วไปโดยในปี พ.ศ. 2553 ร้านค้าหลักมียอดขายมากกว่าร้านค้าปลีกทั่วไปถึง 124.89 ล้านบาท แต่เมื่อพิจารณาอัตราการเติบโตของยอดขาย พบว่าอัตราการเติบโตของยอดขายร้านค้าหลักน้อยกว่าร้านค้าปลีกทั่วไป โดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2553 เทียบกับปี พ.ศ. 2552 น้อยกว่าถึง 49% และเมื่อพิจารณาสัดส่วนการขายระหว่างร้านค้าหลักและร้านค้าปลีกทั่วไปพบว่าแนวโน้มสัดส่วนการขายของร้านค้าหลักลดลงกว่าร้านค้าปลีกทั่วไป

เมื่อได้พิจารณาข้อมูลด้านยอดขาย อัตราการเติบโตและสัดส่วนการขายของร้านค้าหลัก และร้านค้าปลีกในปี พ.ศ. 2550- 2553 ของบริษัทเดอบีเอ จำกัด สาขาอุดรธานีแล้ว ทำให้ผู้ศึกษาสนใจต่อการขายสินค้าให้ร้านค้าหลักเพราะมียอดขายที่สูงมากกว่าร้านค้าปลีกทั่วไปแม้ว่าจะมีจำนวนร้านที่น้อยกว่าแต่ในทางกลับกันกลับพบว่าอัตราการเติบโตและสัดส่วนการขายสวนทางกับยอดขาย นั้นแสดงให้เห็นว่ายังมีจุดบกพร่องในการขายผลิตภัณฑ์และบริการของหน่วย “พนักงานขายร้านค้าหลัก” หรือ “Order Booking” สาขาอุดรธานี ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของร้านค้าต่อไปจายส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทเดอบีเอ จำกัด สาขาอุดรธานีเพื่อจะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่มีต่อบริษัทเดอบีเอ จำกัด สาขาอุดรธานี และระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อบริษัทเดอบีเอ จำกัด สาขาอุดรธานีรวมถึงปัญหาในการให้บริการต่อร้านค้าหลักของบริษัทและเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทเพื่อให้ร้านค้าหลักเกิดความพึงพอใจสูงสุดเพื่อเพิ่มยอดขาย อัตราการเติบโตและสัดส่วนการขายของบริษัท โดยเฉพาะเพื่อสนับสนุนวิสัยทัศน์ของบริษัทที่ขอเป็น " 1 ใน 3 ของบริษัทผู้ให้บริการด้านการกระจายสินค้าที่ได้รับการยอมรับสูงสุดในประเทศไทย" ในปี พ.ศ. 2554

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของร้านค้าที่มีปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทเดอบีเอ จำกัด สาขาอุดรธานี

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงความพึงพอใจของร้านค้าที่มีปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทเดอบีเอ จำกัด สาขาอุดรธานี
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการให้ร้านค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อบริษัทเดอบีเอ จำกัด สาขาอุดรธานี

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าเกิดจากความแตกต่างระหว่างประโยชน์จากการได้รับบริการกับความคาดหวังของร้านค้าหลักต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทเดอบेल จำกัด สาขาอุดรธานี ถ้าประโยชน์จากการได้รับผลิตภัณฑ์และบริการต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่ พึงพอใจ ถ้าผลประโยชน์จากการได้รับผลิตภัณฑ์และบริการเท่ากับ ความคาดหวังลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลประโยชน์จากการได้รับผลิตภัณฑ์และบริการ สูงกว่าความคาดหวังมากลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

ร้านค้าหลักหรือยี่ปี่วรายใหญ่ หมายถึง ลูกค้าที่ติดต่อซื้อสินค้าจากบริษัทเพื่อนำไปขายต่อ สำหรับการศึกษานี้หมายถึงลูกค้าของบริษัทเดอบेल จำกัด ที่เป็นร้านค้าที่ได้รับการขึ้นทะเบียนว่าเป็นลูกค้าของบริษัทเดอบेल จำกัด สาขาอุดรธานี และมียอดการสั่งซื้อมากกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีจำนวนทั้งหมด 176 ราย

ส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ 1) ผลิตภัณฑ์ (Product) 2) ราคา (Price) 3) การ จัดจำหน่าย (Place) 4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) 5) บุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) 6) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) หรือการบริการ (Services) 7) กระบวนการ (Process) เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้า ได้รวดเร็วและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (Customer Satisfaction) โดยการศึกษานี้จะให้ความสำคัญกับส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทเดอบेल จำกัด สาขาอุดรธานี

บริษัทเดอบेल จำกัด สาขาอุดรธานี ในที่นี้จะศึกษาการให้บริการของหน่วยงานที่ดูแลร้านค้าหลักหรือยี่ปี่วรายใหญ่ โดยทางบริษัทเดอบेल จำกัด เรียกว่าหน่วย “พนักงานขายร้านค้าหลัก” หรือ “Order Booking” สาขาอุดรธานี โดยมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลร้านค้าหลักครอบคลุมพื้นที่ 6 จังหวัด คือ อุดรธานี สกลนคร นครพนม หนองคาย เลย และหนองบัวลำภู