

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	การศึกษาเรื่องปัญหาและกำหนดกลยุทธ์ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ของ บริษัท เนิร์ฟ จำกัด
ชื่อผู้ศึกษา	นายวิสา วชิราวุธวงศ์
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การประกอบการ
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.พีรพงษ์ พุศิริ
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง การศึกษาเรื่องปัญหาและกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ของ บริษัท เนิร์ฟ จำกัด มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหา, สาเหตุ และปัจจัยที่ทำให้เกิดความผิดพลาดในการดำเนินงานขององค์กร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลที่สร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ 3) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ สภาพแวดล้อม ภายในและภายนอก การดำเนินกลยุทธ์ทางการบริหารจัดการ และการตลาด ให้สามารถรักษา ส่วนแบ่งทางการตลาด และเป็นการสร้างโอกาสในการที่จะช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดจาก คู่แข่งพร้อมทั้งออกแบบเครื่องมือในการติดตามวัดผลอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ยั่งยืน 4) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการขยายตลาดให้กับองค์กรได้อย่างเหมาะสม มีระเบียบวิธี การศึกษา คือ การศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Independent Study) ตามกรอบกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การศึกษา แบบปฐมภูมิ (Primary Study) โดยการทำการสัมภาษณ์กลุ่มลูกค้า และสัมภาษณ์พนักงาน ตลอดจนเจ้าของกิจการ และการศึกษาข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Study) ที่รวบรวมข้อมูล ภายในองค์กร และสภาพแวดล้อมการแข่งขันต่างๆ แล้วนำผลที่ได้จากการศึกษาทั้ง 2 ส่วน มาสรุปประมวลผลตามกระบวนการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ และตามกระบวนการกำหนดกลยุทธ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการศึกษา วิเคราะห์ และสรุปเป็นข้อเสนอแนะเพื่อให้องค์กรได้รับข้อมูล ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ผลการศึกษา พบว่า จากการที่กลยุทธ์ระดับบริษัท (Corporate Strategy) ที่มุ่งเน้นการสร้างคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับกลุ่มลูกค้าของ องค์กร และกลยุทธ์ในระดับธุรกิจ (Business Strategy) ที่สนับสนุนกลยุทธ์ระดับบริษัทในการ

สร้างความแตกต่างด้านการบริการ คุณภาพการบริการเพื่อไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น ดังนั้น กลยุทธ์ระดับหน้าที่ที่สำคัญในการพัฒนาตามแนวของกลยุทธ์ระดับบริษัท และระดับธุรกิจ จึงต้องมีการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์การตลาดโดยปรับปรุงกลยุทธ์ส่วนผสมการตลาดบริการ 7P's เพื่อระดับคุณภาพการบริการ และวางแผนกระบวนการบริการที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น