

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยมีการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจที่ดีขึ้นซึ่งจะเห็นจากการประกาศตัวเลขทางเศรษฐกิจของไทยโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ในไตรมาสที่สามของปี พ.ศ. 2545 ที่ผ่านมา พบว่า GDP มีการเจริญเติบโตถึงร้อยละ 5.8 ซึ่งแสดงถึงสถานะเศรษฐกิจเริ่มดีขึ้น และส่งผลให้การแข่งขันทางธุรกิจเริ่มรุนแรงขึ้นอีกครั้ง ผลจากการกระตุ้นเศรษฐกิจโดยใช้นโยบายการคลังทำให้ภาพรวมของอสังหาริมทรัพย์ดีขึ้น นอกจากนี้ยังมีปัจจัยหลายประการที่สนับสนุนความต้องการอสังหาริมทรัพย์ อาทิ อัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งจะช่วยลดภาระของผู้ที่ต้องการที่อยู่อาศัย ขณะเดียวกันอัตราดอกเบี้ยเงินฝากอยู่ในระดับต่ำจึงส่งผลให้ผู้บริโภคเลือกลงทุนในอสังหาริมทรัพย์เพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้บริโภคมีความต้องการอสังหาริมทรัพย์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ธุรกิจในกลุ่มนี้มีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ธุรกิจที่เกี่ยวข้องก็เริ่มดีขึ้น มีการเพิ่มกำลังการผลิต มีการออกสินค้าใหม่ ส่งผลให้ธุรกิจวัสดุก่อสร้าง และกระเบื้องผนังหลังคาได้รับผลกระทบด้านบวกในครั้งนี้ด้วย (วารสารมหพันธ์ บริษัทโอลิมปิคกระเบื้องไทย จำกัด, 2546 : 34-35)

กระเบื้องผนังหลังคา เป็นสินค้าอีกกลุ่มหนึ่งที่มีการจับตามองถึงภาพรวมว่า ยังมีความต้องการในประเทศอีกมาก บริษัท โอลิมปิคกระเบื้องไทย จำกัด ก็เป็นอีกบริษัทหนึ่งที่ผ่านพ้นวิกฤตเศรษฐกิจมาได้ และด้วยความมุ่งมั่นขององค์กรจึงมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความหลากหลายให้กับสินค้า รวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาผลิตสินค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เพิ่มมากขึ้น

ผลจากสถานะเศรษฐกิจที่ดีขึ้น ทำให้ธุรกิจมีแนวโน้มทางการแข่งขันกับสินค้าในกลุ่มเดียวกันเพิ่มมากขึ้นในทุกด้าน ดังนั้น บริษัทต่าง ๆ พยายามสร้างโอกาสในการเสนอขายสินค้าและการบริการมากขึ้น โดยการนำเสนอข่าวสารความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด คุณภาพสินค้าตลอดจนวิทยาการใหม่ๆ ของสินค้าเพื่อสร้างภาพลักษณ์กับตัวแทนจำหน่ายอย่างต่อเนื่องโดยมุ่งให้ตัวแทนจำหน่ายทราบและเกิดความเข้าใจ และมีการรับรู้ที่ดีขึ้น ทำให้เพิ่มความภักดีในตราสินค้า และ สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับตัวแทนจำหน่าย โดยเฉพาะด้าน

คุณภาพของสินค้าและการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจแบบเดียวกัน

บริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด เป็นบริษัทผู้จัดจำหน่ายวัสดุก่อสร้างของกลุ่มบริษัทมหพันธ์ ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์กระเบื้องมุงหลังคา แผ่นฝ้าผนัง และไม้ฝ้าสำเร็จรูป ซึ่งใช้เทคโนโลยีไฟเบอร์ซีเมนต์ และเทคโนโลยีกระเบื้องคอนกรีต โดยบริษัทได้ทำการผลิตกระเบื้องครั้งแรกใน ปี พ.ศ. 2517 และได้ทำการพัฒนาเรื่อยมาโดยการขยายประสิทธิภาพการผลิตและยกระดับมาตรฐานสินค้า พร้อมทั้งมีการปรับโครงสร้างการตลาดเพื่อขยายฐานระบบจัดจำหน่าย รวมทั้งจัดตั้งหน่วยงานด้านวิจัยและพัฒนาเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ จนได้รางวัลผลิตภัณฑ์ดีเด่นประจำปีในปี พ.ศ. 2530 พ.ศ. 2531 และพ.ศ. 2534 ตามลำดับ (ทำเนียบกลุ่มบริษัทมหพันธ์, 2537 : 36-37) ปัจจุบันบริษัทมีร้านค้าตัวแทนจำหน่ายทั่วประเทศ 800 ราย ( บัญชีรายชื่อลูกค้าบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด, 2546 ) ส่งผลให้ผลิตภัณฑ์ของบริษัทได้รับการตอบรับจากตลาดค่อนข้างมาก โดยพิจารณาจากยอดขายที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี ดังนั้น ภายใต้สภาพการแข่งขันที่สูงขึ้นกลยุทธ์ของบริษัทที่ถูกกำหนดขึ้นนั้นจะมุ่งเน้นถึงกิจกรรมทางการตลาดที่สร้างขึ้นเพื่อสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย ที่จะทำให้ตัวแทนจำหน่ายเหล่านั้นตัดสินใจซื้อสินค้าและกลับมาซื้อสินค้าอีกในอนาคต

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อ บริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย และนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เพื่อปรับปรุงหรือยกระดับ โดยเฉพาะด้านคุณภาพสินค้าและการบริการ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับบริษัทในการวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของตัวแทนจำหน่าย รวมทั้งการแก้ปัญหาต่างๆ ที่ตัวแทนจำหน่ายประสบจากการเลือกซื้อสินค้าของบริษัท เพื่อปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของตัวแทนจำหน่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับตัวแทนจำหน่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเหนือคู่แข่ง

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อ บริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัญหาของตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด

### 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด
2. ทำให้ทราบปัญหาของตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด
3. เพื่อเป็นประโยชน์ ต่อการกำหนดนโยบายและวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด และนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและการให้บริการของบริษัทให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 1.4 นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ได้รับการตอบสนองให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายในสิ่งที่ต้องการและคาดหวังในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ความพอใจ หรือนิยมชมชอบ หรือสนับสนุนต่อสินค้าและการให้บริการของบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด

**ตัวแทนจำหน่าย** หมายถึง ร้านค้าที่เป็นผู้แทนจำหน่ายสินค้าของบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด ที่ได้รับการแต่งตั้งและคัดเลือกให้เป็นผู้แทนจำหน่ายสินค้าประเภทกระเบื้องมุงหลังคา แผ่นฝ้าผนัง และไม้ฝ้าสังเคราะห์ภายใต้เครื่องหมายการค้าตราห้าห่วง

**ปริมณฑล** หมายถึง จังหวัดที่อยู่รอบกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยจังหวัด นครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และสมุทรสาคร