บทที่ 1
บทนำ

หลักการและเหตุผล

นับตั้งแต่ปี 2546 เป็นต้นมา พบว่าธุรกิจด้านวัสดุก่อสร้าง มีอัตราการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง จากมาตรการกระตุ้นอสังหาริมทรัพย์ โดยการอนุมัติให้ลดภาษีธุรกิจ จากร้อยละ 3.3 เหลือร้อยละ 0.11 และการลดค่าธรรมเนียมการโอนและค่าจดจำนองจากร้อยละ 20 เหลือร้อยละ 0.01 ซึ่งนโยบายนี้ช่วยทำให้ธุรกิจบ้านจัดสรรมีการขยายตัวสูงขึ้นร้อยละ 109.4 และในช่วงปี 2548 ก็ยังคงมีความต้องการใช้วัสดุก่อสร้างอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากการก่อสร้างของภาครัฐบาล เช่น โครงการแก้ไขปัญหาการจราจรด้วยการสร้างถนนด้วยโครงการเส้นทางลัดสู่ภาคใต้ การก่อสร้างมอเตอร์เวย์ การก่อสร้างทางด่วน และสนามบินนานาชาติ และการก่อสร้างจากภาคเอกชน ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐบาลที่เสนอให้ภาคเอกชนได้รับการเพิ่มค่าลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยการหักลดหย่อนและยกเว้นดอกเบี้ยกู้ยืมเพื่อการซื้อหรือสร้างที่อยู่อาศัยจากเดิม 50,000 บาท เป็น 100,000 บาทต่อปี และรัฐบาลยังให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ออกพันธบัตรปล่อยกู้ให้กับลูกค้าผู้ซื้อบ้านในอัตราดอกเบี้ยคงที่ระยะเวลา 7 – 10 ปี ทำให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ยังคงมีแนวโน้มลงทุนเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ความต้องการวัสดุก่อสร้างเพื่อใช้ในการก่อสร้างชนิดต่างๆ สูงตามไปด้วย [1]

จังหวัดสมุทรสาครมีโครงสร้างทางเศรษฐกิจขึ้นอยู่กับภาคอุตสาหกรรมเป็นส่วนใหญ่ จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางเศรษฐกิจ โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พบว่ารายได้โดยรวมอยู่ในภาคอุตสาหกรรมคิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมาคือภาคเกษตรกรรม ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 13.7 ดังนั้นจะเห็นว่าจังหวัดสมุทรสาครมีโครงสร้างทางเศรษฐกิจขึ้นอยู่กับภาคอุตสาหกรรมเป็นส่วนใหญ่ อีกทั้งจังหวัดสมุทรสาครยังมีการพัฒนาธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เป็นจำนวนมาก ทำให้ความต้องการวัสดุก่อสร้างเพื่อใช้ในการก่อสร้าง ทั้งโรงงานอุตสาหกรรม อาคาร บ้านพักอาศัยมีเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ร้านค้าวัสดุก่อสร้างในจังหวัดมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการ เพื่อดึงดูดใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการมากขึ้น [2]

---

[1] ธนาคารกรุงไทย. 2548. "**สารวิจัยธุรกิจ**" . [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http:// www.cb.ktc.co.th/prod/brnew.nsf (25 พฤษภาคม 2548)

[2] สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. 2547. "**สภาอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร**" . [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.fti.or.th/Fti%20Project/GroupCall.aspx (31 ตุลาคม 2547)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บริษัท ซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจวัสดุก่อสร้างซึ่งเป็นธุรกิจหลัก และมียอดขายเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากผลประกอบการในปี 2547 พบว่า ธุรกิจวัสดุก่อสร้างมียอดขายเพิ่มขึ้นร้อยละ 19 จากปี 2546 [3] เนื่องจากความต้องการใช้วัสดุก่อสร้างมีเพิ่มขึ้น อีกทั้งบริษัทฯ ยังเป็นที่ยอมรับในด้านการเป็นผู้นำการตลาดวัสดุก่อสร้าง แต่เนื่องจากปัจจุบันคู่แข่งในตลาดวัสดุก่อสร้างมีเป็นจำนวนมาก และมีสินค้าใหม่ๆ ออกสู่ตลาดอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการนำกลยุทธ์ต่างๆ มาใช้เพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งตลาด จนทำให้บริษัท ซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ต้องมีการปรับตัวในด้านต่างๆ เพื่อรองรับการแข่งขันที่รุนแรง และรักษาความเป็นผู้นำการตลาดไว้ ต่อมาบริษัท ซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) จึงมีแนวคิดริเริ่มโครงการร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท เพื่อเป็นกลยุทธ์ทางการตลาดให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยเน้นการให้บริการแบบครบวงจร

ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท เป็นร้านค้าวัสดุก่อสร้างในเครือของบริษัท ซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ทำการจัดจำหน่ายสินค้าประเภทวัสดุก่อสร้างและสินค้าตกแต่งบ้าน เช่น ผลิตภัณฑ์เซรามิค สุขภัณฑ์ บล๊อคปูถนน ประตู และอื่นๆ ที่ผลิตภายใต้เครือซีเมนต์ไทยทุกชนิด รวมทั้งการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาเรื่องบ้านโดยเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญ โดยในปัจจุบันมีจำนวนสาขาทั้งสิ้นกว่า 350 สาขาทั่วประเทศไทย ปัจจุบันร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทมีการนำวิทยาการการบริหารร้านแบบ Do it Best ของบริษัท Do it Best ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญการค้าปลีกระดับโลกของประเทศสหรัฐอเมริกามาใช้ในการพัฒนาการบริหารร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีหลักการสำคัญ 4 ประการ คือ มุ่งสร้างความประทับใจครั้งแรก มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า มุ่งใช้เทคโนโลยีช่วยในการบริหาร และมุ่งให้ความสำคัญกับพนักงาน โดยปัจจุบันในอำเมืองจังหวัดสมุทรสาครมีผู้ประกอบการร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ททั้งสิ้น 6 ราย [3] จากเหตุผลข้างต้นทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

---

[3] บริษัท ซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). 2547. **"ซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท"** . [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.cementhaionline.com/CRC/Agent/search4.asp (31 ตุลาคม 2547)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตของเนื้อหา

ขอบเขตของเนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของลูกค้าร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร โดยมุ่งศึกษาปัจจัยภายนอก อันประกอบไปด้วยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคคล (People) กระบวนการ (Process) และกายภาพ (Physical)

1.2 ปัญหาในการซื้อสินค้าร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

2. ขอบเขตของประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ซื้อวัสดุก่อสร้างจากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ทั้ง 6 แห่ง ประกอบด้วย

1. ห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีสมพร ตั้งอยู่เลขที่ 56 หมู่ 7 ตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

2. บริษัท ดีโก้วัสดุภัณฑ์ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 116/57 หมู่ 1 ถนนพระราม 2 ตำบลบางน้ำจืด อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

3. บริษัท ธงชัยโฮมมาร์ท จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 50/1 หมู่ 9 ถนนพระราม 2 ตำบลบางน้ำจืด อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

4. บริษัท เอเซียค้าไม้และวัตถุก่อสร้าง จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 923/164 ถนนธนบุรี – ปากท่อ ตำบลมหาชัย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

5. บริษัท ไทยนำโฮมมาร์ท จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 12/28 หมู่ 6 ถนนพระราม 2 ตำบลท่าจีน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

6. บริษัท อนุสรณ์ค้าวัสดุก่อสร้าง จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 921/97 ถนนเอกชัย ตำบลมหาชัย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง กลุ่มของเครื่องมือทางการตลาด ซึ่งธุรกิจใช้ร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาดในตลาดเป้าหมาย ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล กระบวนการ และการนำเสนอลักษณะทาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กายภาพ ที่มีผลต่อการซื้อสินค้าของลูกค้าร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท หมายถึง ร้านที่เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าประเภทวัสดุก่อสร้างของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่ซื้อสินค้าประเภทวัสดุก่อสร้างจากร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร
2. สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษา ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงส่วนประสมการตลาดบริการของร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท เพื่อจะสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในอุตสาหกรรมได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved