

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

“ผ้า” เป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ของการดำรงชีวิตของมนุษย์ นอกจาก อาหาร ที่อยู่อาศัย และ ยารักษาโรค ซึ่งในสังคมเกษตรมีการทอผ้าเพื่อใช้สอยภายในครอบครัว และมีการถ่ายทอดวิธีการทอผ้าให้แก่สมาชิกจากรุ่นหนึ่งสู่รุ่นหนึ่ง นับได้ว่าเป็นสมบัติและภูมิปัญญาที่ถ่ายทอดเป็นมรดกทางวัฒนธรรม ซึ่งคนในชาติทุกสาขาอาชีพควรให้ความสนใจเอาใจใส่และให้การส่งเสริมอย่างจริงจัง เพื่อผลักดันให้ผ้าไทยกลับมาได้รับความนิยมอีกครั้ง ก่อนที่มรดกทางวัฒนธรรมของชาติจะถูกกลืนและสูญหายไปตามกาลเวลา

ดังนั้น เพื่ออนุรักษ์เอกลักษณ์ประจำชาติไทยที่สืบทอดกันมาช้านาน กระทรวงวัฒนธรรม พยายามรณรงค์ให้คนไทยและข้าราชการตลอดถึงเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือองค์กรหันมาสวมใส่ผ้าไทยให้มากขึ้น โดยสนับสนุนการแต่งกายด้วยผ้าไทยในวันศุกร์ของทุกสัปดาห์ ถือเป็น การสืบสานภูมิปัญญาดั้งเดิมของชาวไทย และช่วยสืบทอดงานศิลปะไว้มิให้สูญหายไปตามกาลเวลา และการส่งเสริมการแต่งกายด้วยผ้าไทยยังเป็นการพลิกฟื้นงานฝีมือพื้นบ้านให้กลับคืนสู่ความนิยมของประชาชนอีกครั้ง นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างค่านิยมสำนึกไทยรักไทย เพื่อให้ชาวไทยได้มองเห็นคุณค่า เลือกลงใช้และภาคภูมิใจในสิ่งที่ตนมี (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก, 2551: ออนไลน์)

ผ้าฝ้ายทอมือ เป็นหนึ่งในผ้าไทยที่ได้รับความนิยมนำมาแปรรูปเพื่อสวมใส่ และแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทของใช้และประดับตกแต่งบ้าน ตลอดจนแปรรูปเป็นของที่ระลึกด้วย โดยได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐบาลในโครงการ หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ซึ่งได้เปิดตัวโครงการนี้ขึ้นเมื่อเดือนกันยายน พ.ศ. 2544 กำหนดให้เป็นหนึ่งในมาตรการต่อสู้เพื่อเอาชนะปัญหาความยากจน โดยการนำเอาทักษะภูมิปัญญาและทรัพยากรชุมชนมาพัฒนาให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ ออกจำหน่ายในนามสินค้า OTOP จนเกิดกระแสตอบรับอย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง

จังหวัดลำพูนเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพในการผลิตสินค้าชุมชน สินค้าหัตถกรรมและสิ่งทอ โดยเฉพาะอำเภอป่าซางถือได้ว่าเป็นแหล่งผลิตผ้าฝ้ายทอมือที่ใหญ่ที่สุดในจังหวัดลำพูน การทอผ้าของอำเภอป่าซาง จะมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ผ้าฝ้ายที่ทอเป็นผ้าฝ้าย 100% มีลวดลายที่เกิดจากภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สืบทอดต่อกันมา ปัจจุบันการทอผ้าฝ้ายยังมีการขยายไปสู่พื้นที่อำเภออื่นๆอีก โดยมีการพัฒนารูปแบบการทอให้เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละพื้นที่ ทำให้เกิดการสร้างงาน สร้าง

รายได้แก่คนในชุมชน กอปรกับเป็นการอนุรักษ์เอกลักษณ์ประจำชาติไทยที่สืบทอดกันมาช้านาน และเป็นการช่วยลดภาวะโลกร้อน ธุรกิจผ้าฝ้ายจึงเป็นธุรกิจที่ที่น่าสนใจ และมีผู้มาลงทุนในธุรกิจนี้ มากขึ้น ในส่วนของภาครัฐบาลเองก็ได้มีการจัดตั้งกลุ่มผู้ผลิตชุมชนขึ้นด้วยเช่นกัน เป็นผลให้เกิด ผู้ผลิตและผู้จำหน่ายผ้าฝ้ายทอมือมากมายและเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จากข้อมูลผู้ผลิต/ผู้ประกอบการผ้าฝ้าย อำเภอป่าซางที่ขึ้นทะเบียน OTOP ณ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอป่าซางพบว่าในปี พ.ศ. 2545-2546 มีจำนวน 9 ราย พ.ศ. 2547-2548 มีจำนวน 17 ราย และ พ.ศ. 2549-2550 มีจำนวน 32 ราย ในขณะที่เศรษฐกิจกำลังชะลอตัวและกำลังการซื้อของผู้บริโภคลดลง ก่อให้เกิดการแข่งขันกันใน ธุรกิจอย่างรุนแรง ทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย ส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ (พิทยา กองกิจ, 2551: สัมภาษณ์)

ห้างหุ้นส่วนจำกัดบัวลย์ทองผ้าฝ้ายไทย เป็นโรงทอผ้าที่รับผลิตผ้าฝ้ายทอมือเพื่อขาย ส่ง ได้ดำเนินการมากกว่า 22 ปี การเจริญเติบโตของกิจการเริ่มมาจากกิจการแบบครอบครัวเรื่อยมา จนถึงปัจจุบัน ลูกค้าของห้างฯ คือลูกค้าที่เป็นผู้ผลิต ผู้ค้าส่ง และผู้ค้าปลีก จำนวน 52 ราย โดย รวบรวมจากบัญชีลูกค้าของห้างฯ ในภาวะที่มีแข่งขันกันในธุรกิจอย่างรุนแรง ดังนั้นสิ่งที่จะทำให้ ลูกค้ายังคงซื้อสินค้าต่อไปและมีการเพิ่มจำนวนลูกค้าให้มากขึ้น อันจะเป็นผลส่งต่อไปถึงรายได้ และผลกำไรของห้างฯ เพิ่มขึ้น ดังนั้นทางห้างฯ จึงจำเป็นต้องมีการสำรวจความพึงพอใจในการ ผลิตและบริการอยู่เสมอ เพื่อให้ทราบถึงระดับและแนวทางการยกระดับความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ และบริการของลูกค้า เพื่อทางห้างฯ จะได้ทำการปรับปรุงหรือพัฒนาให้ตอบสนองต่อความ ต้องการของลูกค้า ซึ่งจะเป็นผลดีในการดำเนินธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบัณฑิตช่วยส่วนประสมการตลาดบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด บัวลย์ทองผ้าฝ้ายไทย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อบัณฑิตช่วยส่วนประสมการตลาดบริการ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด บัวลย์ทองผ้าฝ้ายไทย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงกลยุทธ์การตลาด รวมถึงการผลิตให้ สอดคล้องกับความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับธุรกิจ

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของลูกค้าที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าที่ได้รับกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ โดยคุณค่าที่ได้รับเป็นไปตามที่ผู้ซื้อคาดหวัง

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าที่เป็นผู้ผลิต ผู้ค้าส่ง และผู้ค้าปลีก ของห้างหุ้นส่วนจำกัด บัวลย์ทองผ้าฝ้ายไทย

ส่วนประสมการตลาด หมายถึง ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการให้บริการ

ห้างหุ้นส่วนจำกัดบัวลย์ทองผ้าฝ้ายไทย หมายถึง โรงทอที่รับผลิตผ้าฝ้ายทอมือเพื่อขายส่ง ตั้งอยู่เลขที่ 253 หมู่ที่ 5 ตำบลแม่แรง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved