

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันสินค้าประเภทวัสดุก่อสร้างเป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวัน เพราะว่าถือเป็นส่วนประกอบหนึ่งในการใช้ในการซ่อมแซม และต่อเติมที่อยู่อาศัย ซึ่งจัดได้ว่าเป็นหนึ่งในปัจจัย 4 ที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีพของมนุษย์ โดยในการทำธุรกิจเกี่ยวกับวัสดุก่อสร้างนั้น สิ่งสำคัญที่จะทำให้การประกอบธุรกิจประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนก็คือ การศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้า และนำมาใช้ปรับกลยุทธ์ส่วนประสมการค้ำปลีกของทางห้างร้านให้ออกมาตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อที่จะใช้ในการรักษาและหาลูกค้าใหม่ให้แก่กิจการ

ปัจจุบันพบว่าจังหวัดเชียงใหม่นั้นมีร้านค้าวัสดุก่อสร้างอยู่เป็นจำนวนถึง 273 ร้านค้า (จำนวนร้านค้าวัสดุก่อสร้างในจังหวัดเชียงใหม่, 2551: ออนไลน์) ซึ่งมีแนวโน้มว่าจะมีการเพิ่มขึ้นของร้านค้าวัสดุก่อสร้างอย่างต่อเนื่องเนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีสภาพเศรษฐกิจโดยรวมดี ดังที่เห็นได้จากการวัดดัชนีผู้บริโภคของประชากรในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีเพิ่มขึ้น 116.9% ในปี 2549 จากปีฐานปี 2545 รวมทั้งปี 2549 ยังมีการเพิ่มขึ้นจากปี 2548 ถึง 3.5% (สำนักงานพาณิชย์จังหวัด.กระทรวงพาณิชย์, 2551: ออนไลน์) ส่วนทางด้านประชากรภายในจังหวัดเชียงใหม่พบว่าในปี 2549 ได้มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,662,014 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2549: ออนไลน์) ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2548 ซึ่งมีจำนวน 1,568,809 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2548: ออนไลน์) โดยคิดเป็นอัตราเพิ่มขึ้นประมาณ ร้อยละ 6 ดังนั้นจึงคาดว่าจะมีร้านค้าวัสดุก่อสร้างเพิ่มขึ้นในจังหวัดเชียงใหม่อย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะรองรับการเพิ่มขึ้นและตอบสนองความต้องการของประชากรในจังหวัดเชียงใหม่

สำหรับผู้ประกอบการค้าวัสดุก่อสร้างในจังหวัดเชียงใหม่นอกจากต้องประสบกับปัญหาการแข่งขันกันเองระหว่างผู้ประกอบการท้องถิ่นด้วยกันแล้ว ยังต้องพบกับการขายสาขาของร้านค้าวัสดุก่อสร้างจากท้องถิ่น อาทิเช่น บริษัทโกลเบลเฮาส์ บริษัทโฮมโปร เป็นต้น ซึ่งบริษัทดังกล่าวเป็นบริษัทขนาดใหญ่ที่มีความพร้อมทางด้านจัดการ หากกิจการในท้องถิ่นไม่ทำการปรับปรุงการดำเนินงานธุรกิจให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าก็สามารถที่จะสูญเสียส่วนแบ่งการตลาดไปได้ จึงทำให้ร้านค้าวัสดุก่อสร้างดั้งเดิมในจังหวัดเชียงใหม่ต้องเกิดการปรับตัว ซึ่งห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่ซึ่ง ก็จัดได้ว่าเป็นหนึ่งในร้านค้าดั้งเดิมเหล่านั้น โดยได้เริ่มต้นทำการจดทะเบียนร้านค้าเมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2516 จนถึงปัจจุบันนับว่าเป็นเวลาถึง 35 ปี จึงทำให้ห้าง

หุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เซ่ง ได้มีประสบการณ์ในการแข่งขันทางการตลาดในประเภทวัสดุ ก่อสร้างมานาน ซึ่งทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เซ่ง จำเป็นต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับ ภาวะการแข่งขันดังที่กล่าวมาข้างต้นนี้ด้วย อาทิเช่น ได้ทำการขอสมัครเป็นตัวแทนร้านค้าของทาง ชิเมนต์ไทยโฮมมาร์ท เนื่องจากสินค้าหลักของทางร้านเป็นสินค้าจำพวกปูน เหล็ก อุปกรณ์ประปา กระเบื้องหลังคา ฯลฯ จึงเล็งเห็นว่าเข้ามาเป็นตัวแทนร้านค้าของทางชิเมนต์ไทยโฮมมาร์ทแล้วจะ สามารถสร้างความสามารถในการแข่งขันได้ดีกว่าคู่แข่ง เพราะว่ามีปูนเสือ ปูนช้าง เป็นปูนที่ ประชาชนนิยมใช้กันมาก และได้เข้าร่วมชมรมผู้ค้าวัสดุก่อสร้างเมื่อปี 2523 เพื่อที่จะแลกเปลี่ยน ความรู้ พบปะพูดคุย รวมไปถึงสามารถนำไปสู่การช่วยเหลือกันระหว่างสมาชิกชมรมผู้ค้าวัสดุ ก่อสร้าง อีกทั้งได้เป็นสมัครเป็นตัวแทนจำหน่ายสิ JBP เมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2523 เนื่องจาก ในช่วงนั้นสิ JBP เป็นสิที่ประชาชนนิยมใช้กันมาก และมีคุณภาพที่ดี รวมถึงหน่วยงานทางราชการ จำนวนมากได้นำสิยี่ห้อนี้ไปใช้ (สัมภาษณ์ พิชัย ศรีอาภรณ์ ผู้จัดการร้าน หจก.เชียงใหม่ตั้งอยู่เซ่ง, มกราคม 2551) จากเหตุผลข้างต้นจึงทำให้เห็นได้ว่าห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เซ่ง ได้มีการ ปรับตัวอยู่ตลอด จึงส่งผลทำให้ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เซ่ง จัดได้ว่าเป็นร้านค้าวัสดุ ก่อสร้างแห่งหนึ่งที่มีสินค้าครบ และมีให้เลือกหลากหลาย

จากความพยายามดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษาต้องการทราบถึงความพึงพอใจของ ผู้บริโภค ที่เป็นลูกค้าและเคยได้เข้ามาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เซ่ง เพื่อที่จะ ได้ทราบว่าความพยายามในการปรับปรุงของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เซ่ง โดยการใช้ แนวคิดส่วนประสมการค้าปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด ตั้งอยู่เซ่งว่าเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือไม่ เพียงใด และจะได้นำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้ปรับปรุงการบริการภายในร้าน ในการนำเสนอสิ่งที สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค และสร้างความสามารถในการแข่งขันต่อไปในอนาคต

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้าปลีกของห้าง หุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เซ่ง

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้าปลีกของห้าง หุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เซ่ง
2. เป็นข้อมูลเบื้องต้นที่สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงกลยุทธ์ส่วนประสมการค้า ปลีกของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เซ่งเพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจของลูกค้า** หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าทั้งที่เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ อันเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจากการใช้สินค้าหรือบริการ

**ส่วนประสมการค้าปลีก** หมายถึง ปัจจัยซึ่งประกอบด้วยส่วนประสมสินค้า และบริการ ได้แก่ ความหลากหลายของสินค้า จำนวนสายผลิตภัณฑ์ สินค้ามีเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า การให้บริการ มีการแลกเปลี่ยนหรือคืนสินค้า ส่วนประสมราคา ได้แก่ การมีป้ายราคาที่สังเกตเห็นได้ชัด เงื่อนไขการชำระเงิน ความแตกต่างของราคาจากคู่แข่ง ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า ได้แก่ การจัดวางสินค้าแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน ทำเลที่ตั้ง มีที่จอดรถ และส่วนประสมทางการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ ได้แก่ กิจกรรมการโฆษณา การขายโดยใช้พนักงานขาย การส่งเสริมการขาย และการประชาสัมพันธ์ และการตลาดทางตรง และการให้ข้อมูลแก่ลูกค้า

**ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เซ่ง** หมายถึง ร้านค้าในเครือซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ตั้งอยู่ที่ 146/1 ถ.ช้างเผือก ต.ศรีภูมิ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ที่ทำการขายสินค้าจำพวกวัสดุก่อสร้างต่าง ๆ อาทิ เช่น สี ปูน เหล็ก ฯลฯ ให้กับลูกค้า ซึ่งได้เริ่มจดทะเบียนร้านค้าเมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2516

**ลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เซ่ง** หมายถึง บุคคลที่เข้ามาเลือกซื้อ และเข้ารับบริการจากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ตั้งอยู่เซ่ง ที่เป็นผู้บริโภคลำดับสุดท้ายที่นำสินค้าไปใช้เอง