

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

อุตสาหกรรมสิ่งทอ เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยในแต่ละปี ประเทศไทยสามารถสร้างรายได้ในรูปแบบเงินตราต่างประเทศได้มากกว่าปีละ 300,000 ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 4.2 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ และมีแนวโน้มที่จะสร้างรายได้ให้กับประเทศอย่างต่อเนื่อง (ศูนย์ข้อมูลสิ่งทอเชิงลึก 2551: ออนไลน์)

ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ฝ้ายทอง เป็นกิจการค้าปลีก - ส่งฝ้ายรายใหญ่แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ เปิดดำเนินกิจการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2523 จนถึงปัจจุบันเป็นเวลา 28 ปี จัดจำหน่ายสินค้าประเภทเส้นใยและผ้าทอจากเส้นใยธรรมชาติต่างๆ ได้แก่ ฝ้าย ไหม ไยกัญชง ทั้งที่เป็นหัตถกรรมทอมือและผ้าทอโรงงาน รวมไปถึงสินค้าเบ็ดเตล็ดสำหรับการตัดเย็บต่างๆ มีทำเลที่ตั้งอยู่ที่ตลาด วโรรส ซึ่งเป็นศูนย์ค้าส่งผ้าฝ้ายและของใช้พื้นเมืองที่ใหญ่ที่สุดในจังหวัดเชียงใหม่ และมีฐานลูกค้าเป็นกลุ่มแม่บ้านทอผ้า ช่างเย็บ และโรงงานตัดเย็บทั่วเชียงใหม่

กัญชง (Hemp) เป็นพืชเศรษฐกิจตัวใหม่ที่กำลังได้รับความนิยมในการนำมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์หลากหลายรูปแบบ เป็นพืชเศรษฐกิจสำคัญชนิดหนึ่งของประเทศแคนาดา อังการี และจีน เนื่องจากกัญชงมีคุณสมบัติพิเศษหลายประการคือ การให้เส้นใยที่มีคุณภาพสูง จำนวนมาก และระยะเวลาสั้น สามารถนำไปถักทอเป็นเสื้อผ้า เชือก กระสอบ นอกจากนี้กัญชงยังสามารถนำมาใช้เป็นวัตถุดิบในการผลิตสินค้าอุตสาหกรรมต่างๆ ได้ ได้แก่ กระดาษ น้ำมันชักแห้ง สบู่ เครื่องสำอาง หรือแม้กระทั่งเป็นน้ำมันเชื้อเพลิง วัสดุก่อสร้าง และไฟเบอร์กลาส เป็นต้น (กัญชง 2551: ออนไลน์) แต่ในประเทศไทย กัญชงจัดเป็นพืชห้ามปลูกตามกฎหมาย ยกเว้นเพื่อการศึกษา ค้นคว้าวิจัยที่ต้องขออนุญาตพิเศษ เนื่องจากกัญชงเป็นพืชที่อยู่ในวงศ์ (Family) CANNABI เดียวกันกับกัญชาซึ่งเป็นพืชเสพติดประเภทที่ 5 ตามพระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษพุทธศักราช 2522 (ไยกัญชงไทย 2551: ออนไลน์) ทำให้กัญชงในประเทศไทยมีไม่มากพอสำหรับการแปรรูป ต้องอาศัยการนำเข้ากัญชงจากประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ จีนและลาว ฝ้ายไยกัญชง มีคุณลักษณะคล้ายผ้าที่ทอจากไยลินิน เนื้อผ้ามีน้ำหนัก ทั้งตัว คงทน ยิ่งใช้ ยิ่งสวยงาม (แม่บ้านงานเกษตร 2547: ออนไลน์) ด้วยคุณสมบัติดังกล่าว ฝ้ายไยกัญชงจึงเป็นที่ต้องการของตลาด โดยเฉพาะตลาดแฟชั่นผ้าไยกัญชงได้รับความสนใจอย่างมากจากทั้งลูกค้าชาวไทยและชาวต่างประเทศ

จากการสัมภาษณ์คุณวงศ์ จันทรมังกร หัวหน้าผู้จัดการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ฝ้ายทอง (สัมภาษณ์, 2551) กล่าวว่า สถานการณ์ทางการตลาดของผลิตภัณฑ์ไยถัฏขงตลอดช่วงเวลากว่า 10 ปีที่ผ่านมา ลูกค้ายังมีความต้องการผลิตภัณฑ์ไยถัฏขงอย่างต่อเนื่อง และผลิตภัณฑ์ไยถัฏขงเป็นที่รู้จักมากขึ้น ด้านการแข่งขัน จากเดิมที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ฝ้ายทองเป็นผู้ขายผ้าไยถัฏขงรายใหญ่เพียงรายเดียว ปัจจุบันมีผู้ขายผลิตภัณฑ์ไยถัฏขงรายย่อยเข้ามาในตลาดมากขึ้น ได้แก่ ร้านป่าบัว และชาวเขาเผ่าม้งที่นำสินค้ามาวางขายในตลาดนัดผลิตภัณฑ์ชาวเขาทุกวันเสาร์อาทิตย์และจันทร์ ทำให้ห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ฝ้ายทองต้องพยายามรักษาส่วนแบ่งตลาดและลูกค้าเดิมไว้ โดยลูกค้าของกิจการมีทั้งผู้ผลิตที่ซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อนำไปแปรรูปและจำหน่าย และพ่อค้าคนกลางที่ซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อนำไปจำหน่ายปลีก - ส่ง

นอกจากนี้ผลิตภัณฑ์ไยถัฏขงเป็นสินค้าที่มีกำไรต่อหน่วยค่อนข้างสูง ผลิตภัณฑ์กำลังเป็นที่นิยมในตลาด เพื่อโอกาสในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพิ่มยอดขาย ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่เพื่อสนองความต้องการของตลาดในปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในกลุ่มลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผลิตภัณฑ์ไยถัฏขงของห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ฝ้ายทอง ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ไยถัฏขงให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การขยายตลาดของผลิตภัณฑ์ไยถัฏขงในอนาคต ตลอดจนห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ฝ้ายทองสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดให้เหมาะสมเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดปัจจุบันให้ดีขึ้นกว่าเดิม

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผลิตภัณฑ์ไยถัฏขงของห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ฝ้ายทอง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผลิตภัณฑ์ไยถัฏขงของห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ฝ้ายทอง
2. เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ไยถัฏขงให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การขยายตลาดของผลิตภัณฑ์ไยถัฏขงในอนาคต

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ (Customer satisfaction) เป็นการรับรู้ของลูกค้าที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าที่ได้รับกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ หากคุณค่าที่ได้รับเป็นไปตามที่ผู้ซื้อคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้ซื้อนั้นเกิดความพึงพอใจ ยิ่งหากคุณค่าที่ได้รับสูงกว่าที่คาดหวัง ระดับความพึงพอใจก็จะยิ่งสูงขึ้นจนถึงระดับความชื่นชม (Delight) และความพอใจนี้จะนำไปสู่การซื้อซ้ำ และการบอกต่อๆ ไปยังผู้บริโภคอื่นในที่สุด ดังนั้น นักการตลาดควรทำให้ผู้บริโภคเกิดความชื่นชมโดยการเสนอคุณค่าที่มากกว่าสิ่งที่ได้สัญญาไว้กับผู้บริโภค

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง การมีสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ขายในราคาที่ผู้บริโภคยอมรับได้และผู้บริโภคยินดีจ่ายเพราะเห็นว่าคุ้มค่า รวมถึงการจัดจำหน่ายกระจายสินค้าให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคซื้อหาเพื่อความสะดวกแก่ลูกค้า ด้วยความพยายามจงใจให้เกิดความชอบในสินค้าและเกิดพฤติกรรมอย่างถูกต้อง

ห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ฝ้ายทอง เป็นกิจการค้าส่งเส้นใยธรรมชาติและผ้าทอจากเส้นใยธรรมชาติต่างๆ ได้แก่ ฝ้าย ไหม ไก่byss และผ้าทอมาจากเส้นใยธรรมชาติต่างๆ ดังกล่าว ทั้งที่เป็นสินค้าหัตถกรรมทอมือและผ้าทอโรงงาน รวมไปถึงสินค้าเบ็ดเตล็ดสำหรับการตัดเย็บ

ลูกค้า ในที่นี้หมายถึง ลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์ใยbyssของห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ฝ้ายทอง โดยอาจแบ่งกลุ่มลูกค้า ได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

- ลูกค้ารายใหญ่ คือลูกค้าที่มียอดซื้อเฉลี่ย 5,000 บาทต่อครั้ง
- ลูกค้ารายย่อย คือลูกค้าที่มียอดซื้อต่ำกว่า 5,000 บาทต่อครั้ง

ผลิตภัณฑ์ใยbyss ห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ฝ้ายทอง มีผลิตภัณฑ์ใยbyssไว้ให้บริการลูกค้าอยู่ 5 ประเภท ได้แก่

1. เส้นใยbyss
2. ผ้าใยbyssหน้าแคบ เป็นผ้าใยbyssซึ่งมีหน้ากว้างประมาณ 13-14 นิ้ว มีแหล่งที่มาจากกลุ่มชาวเขาเผ่าม้ง
3. ผ้าใยbyssอีสาน เป็นผ้าใยbyssทอมือ ซึ่งมีหน้ากว้างประมาณ 36 นิ้ว มีแหล่งที่มาจากกลุ่มแม่บ้านที่ทอผ้าในภาคอีสาน
4. ผ้าใยbyssหน้ากว้าง เป็นผ้า ึ่งทอโดยเครื่องจักร ซึ่งมีหน้ากว้างประมาณ 45-60 นิ้ว มีแหล่งที่มาจากประเทศจีน
5. ผลิตภัณฑ์แปรรูปจากใยbyss ได้แก่ ผ้าพันคอ และกระเป๋าbyss