

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ธุรกิจการก่อสร้างมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในพื้นที่อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งผู้ประกอบการร้านบางบ่อค้าวัสดุก่อสร้างได้สัมผัสและรับรู้ ถึงความรู้สึกลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นได้ว่า ความซื่อสัตย์ ในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ในการสร้างภาพลักษณ์เป็นแนวคิดหนึ่งที่ผู้ประกอบการร้านค้าวัสดุก่อสร้างต่าง ๆ ตระหนักถึงความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะภาพลักษณ์ของร้านบางบ่อค้าวัสดุก่อสร้างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจทั้งในระยะสั้น และระยะยาว ผู้ประกอบการใดมีภาพลักษณ์ที่ดีก็จะได้รับความเชื่อถือไว้วางใจมากขึ้น ดังนั้น สิ่งที่สำคัญในการให้บริการลูกค้า ก็คือ การนำเอาความรู้จากประสบการณ์ และแนวทางการปฏิบัติงานมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า โดยสร้างความประทับใจให้ลูกค้ามาใช้บริการกับธุรกิจของเราตลอดไป

หัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ พยายามมุ่งเน้นปรับปรุง คุณภาพบริการให้ดีกว่าคู่แข่งรายอื่น ๆ ดังนั้น ร้านค้าวัสดุก่อสร้าง จึงต้องสร้างภาพลักษณ์ในเรื่องของการบริการให้มีความโดดเด่น เช่น จำหน่ายเหล็กคุณภาพดี และราคาถูก จำหน่าย หิน ดิน ทราย ซึ่งปริมาณเท่ากัน แต่จำหน่ายในราคาที่ถูกลงกว่า เพื่อเป็นการจูงใจลูกค้า และสร้างภาพลักษณ์ของร้านค้าวัสดุ โดยสะท้อนให้เห็นภาพบริการที่ดีของร้านค้าวัสดุก่อสร้าง เพื่อให้มีศักยภาพในการขายเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ร้านค้าวัสดุก่อสร้างยังต้องเตรียมรับผลกระทบ และปรับตัวกับหลายสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาได้ เช่น คู่แข่งค้าปลีกสมัยใหม่ คู่แข่งค้าปลีกดั้งเดิม พ่อค้าคนกลาง กฎหมาย/กฎเกณฑ์ของรัฐบาล การเมือง เศรษฐกิจการเปลี่ยนแปลงไปของโลก รวมถึงสภาพสังคมและค่านิยมที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภค จากการขยายตัวของพื้นที่บริเวณชานเมืองของกรุงเทพมหานคร ทำให้พื้นที่บริเวณ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีการเติบโตเพิ่มขึ้น โดยปัจจุบันพื้นที่บริเวณนี้มีเทศบาลตำบล 3 แห่ง และมีองค์การบริหารส่วนตำบล 7 แห่ง มีประชากรรวมทั้งหมด 95,280 คน มีครัวเรือนทั้งหมด 30,451 ครัวเรือน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2554)

แนวโน้มความต้องการก่อสร้างในพื้นที่อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีจำนวนเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีการพัฒนาและขยายบริการต่าง ๆ เกิดขึ้นซึ่งมีการก่อสร้างโรงงานอุตสาหกรรม อาคาร บ้านเรือน สถานที่อยู่อาศัย โดยมีปัจจัยด้านการขยายตัวทางธุรกิจด้วยกำลังซื้อของประชาชน

ที่เพิ่มขึ้น ตามการขยายตัวของร้านค้าจึงได้มีการเปลี่ยนแปลง การพัฒนา และการขยายการบริการต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นที่ต้องทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อดำเนินการบริการให้ธุรกิจร้านค้าวัสดุ บรรลุเป้าหมายตามความต้องการของลูกค้า พื้นที่บริเวณอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ในปี พ.ศ. 2548 ซึ่งเป็นปีที่ร้านบางบ่อค้าวัสดุก่อสร้างเริ่มเปิดดำเนินการ ซึ่งในขณะนั้นในเขตพื้นที่ของอำเภอบางบ่อ มีร้านค้าวัสดุก่อสร้างจำนวน 8 ร้านค้า จนถึงปัจจุบันปี พ.ศ. 2555 นี้มีร้านค้าวัสดุก่อสร้างเพิ่มมากขึ้นเป็นจำนวน 16 ร้านค้า ปัจจุบันร้านค้าวัสดุมีการแข่งขันกันในเรื่องของการใช้กลยุทธ์ ด้านการตลาดที่หลากหลายขึ้นนอกเหนือจากการแข่งขัน ด้านราคาสินค้า ด้านคุณภาพสินค้า และด้านการบริการ จึงทำให้ลูกค้าร้านบางบ่อค้าวัสดุกระจายไปซื้อสินค้าวัสดุในเขตพื้นที่ใกล้เคียง ส่งผลทำให้รายได้จากการขายวัสดุก่อสร้างลดลงอย่างเห็นได้ชัดเจน ยิ่งในปัจจุบันมีผู้ประกอบการร้านค้าวัสดुरายใหญ่ เช่น บริษัทเซฟโฮมมาร์ท จำกัด (SHM) ที่อยู่ในพื้นที่ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ได้เปิดขยายสาขาไปทั่วชุมชนอำเภอบางบ่อ จึงมีผลกระทบต่อร้านค้าวัสดुरายย่อย จากปัญหาการแข่งขันทางด้านราคาสินค้า และการบริการ

คุณภาพบริการร้านบางบ่อค้าวัสดุ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาการบริหารจัดการ โดยมีสินค้าให้เลือกหลากหลายชนิด มีคุณภาพสินค้าที่เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับราคา และมีการรับประกันคุณภาพของสินค้าให้กับลูกค้าในส่วนการบริการเราให้ความเอาใจใส่และสนใจดูแลลูกค้าเป็นรายบุคคลและให้ความสะดวกรวดเร็วในการขนส่งสินค้าของลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อดึงดูดให้ลูกค้ามาซื้อสินค้าวัสดุเพิ่มขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าผู้ประกอบการร้านค้าวัสดุก่อสร้างควรที่จะมีการบริหารจัดการที่ดีแล้ว ภาพลักษณ์ของร้านบางบ่อค้าวัสดุก่อสร้างเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งเป็นภาพสะท้อนให้เห็นว่าชื่อเสียงของร้านบางบ่อวัสดุเป็นสิ่งสำคัญ รวมถึงการแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึก รวมทั้งทัศนคติที่ไม่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดของลูกค้ามีผลต่อการตัดสินใจทั้งสิ้น เนื่องจากนักวิจัยได้มีโอกาสสัมผัสและปฏิบัติงานจริง จึงทำให้รับรู้ปัญหาต่าง ๆ ในพื้นที่อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของร้านบางบ่อค้าวัสดุก่อสร้าง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ว่าอยู่ในระดับใด และคุณภาพการบริการ 5 ด้าน เมื่อจำแนกตามประเภทกิจการสินค้า ลูกค้าที่ใช้บริการของร้านบางบ่อค้าวัสดุ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกันหรือไม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อการเจริญเติบโตของธุรกิจไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัวสด อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัวสด อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ประเภทของการซื้อ ความถี่ในการซื้อ และค่าใช้จ่ายในการซื้อแต่ละครั้ง

สมมติฐานการวิจัย

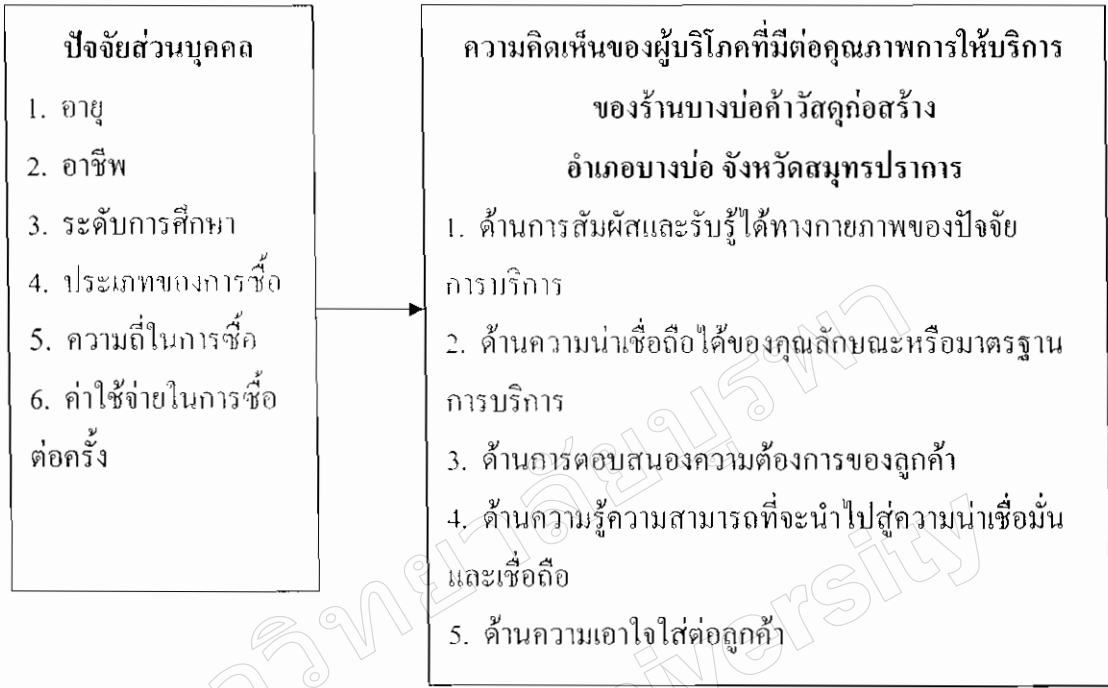
1. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการร้านบางบ่อคำวัวสดแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการร้านบางบ่อคำวัวสดแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการร้านบางบ่อคำวัวสด แตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีประเภทของการซื้อต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการร้านบางบ่อคำวัวสด แตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการซื้อต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการร้านบางบ่อคำวัวสด แตกต่างกัน
6. ผู้ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการซื้อแต่ละครั้งต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการร้านบางบ่อคำวัวสด แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการ ที่กล่าวมาทั้งหมดนั้น ทำให้พบว่าคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจ ถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ที่ต้องการ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการบริการของร้านบางบ่อคำวัวสดก่อสร้าง ตามแนวคิดของ ซีเทมส์ พาราซูรามาน และ เบอรี่ลี (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1988) ทั้ง 5 ด้าน มีกรอบการศึกษาดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อค้าวัสดุ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
2. ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อค้าวัสดุ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ประเภทของการซื้อ ความถี่ในการซื้อ และค่าใช้จ่ายในการซื้อต่อครั้ง
3. ทราบถึงประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจทำธุรกิจร้านค้าวัสดุก่อสร้าง และผู้ที่สนใจทั่วไป เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาในครั้งนี้มีเนื้อหาครอบคลุมเฉพาะความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของร้านบางบ่อค้าวัสดุก่อสร้างอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ และ

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของร้านบางบ่อคำวัสดู อำเภอ บางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยประกอบด้วย

1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ประเภทของการซื้อ ความถี่ ในการซื้อ และค่าใช้จ่ายในการซื้อต่อครั้ง

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ ร้านบางบ่อคำวัสดูก่อสร้าง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือลูกค้าร้านบางบ่อคำวัสดู อำเภอบางบ่อ จังหวัด สมุทรปราการ จำนวน 10,800 คน ต่อปี ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลจากสมุดบัญชีตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2554 - 1 มีนาคม พ.ศ. 2555

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาครั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2555 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2555 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 4 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของร้าน บางบ่อคำวัสดู ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของ ลูกค้า ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อมั่นและเชื่อถือ และด้านความเอาใจใส่ต่อ ลูกค้า

ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ (Tangibility) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ สถานที่บริการ และวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารลูกค้าที่มา ใช้บริการ เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาซื้อสินค้าร้านบางบ่อคำวัสดูก่อสร้าง

ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability) หมายถึง ร้านบางบ่อคำวัสดูก่อสร้าง มีการประกันคุณภาพสินค้า และมีคุณภาพสินค้าที่เหมาะสมกับราคา สามารถให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้องแม่นยำตามที่ลูกค้าต้องการ

ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ร้านบางบ่อ คำวัสดูก่อสร้างมีผู้ประกอบให้คำแนะนำสินค้าในราคาที่ถูกกว่ามีทุนสำหรับซื้อของนำไปใช้ได้ มีความเต็มใจช่วยเหลือลูกค้า และจัดให้บริการโดยฉับพลันเมื่อลูกค้ามีปัญหา

ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถือ (Assurance) หมายถึง ผู้ประกอบการรับมอบคำวัสดุก่อสร้าง จำหน่ายคุณภาพสินค้าที่ได้มาตรฐาน พนักงานสามารถแนะนำสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า สามารถอธิบายการใช้งานวัสดุ เครื่องมือหรืออุปกรณ์การก่อสร้างให้แก่ลูกค้าเพื่อการใช้งานที่มีคุณภาพ สามารถจัดหาวัสดุ เครื่องมือหรืออุปกรณ์การก่อสร้างให้แก่ลูกค้าที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้ สามารถให้คำแนะนำในการเลือกซื้อสินค้าที่มีราคาเหมาะสมสำหรับงบประมาณของลูกค้า

ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) หมายถึง ร้านบางบ่อคำวัสดุก่อสร้างให้ความสำคัญต่อลูกค้าที่ซื้อสินค้าไปแล้วใช้ไม่ได้ สามารถนำสินค้ากลับมาเปลี่ยนใหม่ได้ รวมทั้งการให้ความเอาใจใส่และสนใจดูแลลูกค้าเป็นรายบุคคล

ผู้ให้บริการ หมายถึง ลูกค้าที่ใช้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดุก่อสร้าง โดยมีสินค้าที่จำหน่ายประกอบด้วย สินค้าหลากหลายชนิด เช่น ปูน หิน ดิน ทราย กระเบื้องปูพื้น กระเบื้องมุงหลังคา เหล็กเส้น เหล็กแฉก เหล็กกลม อิฐบล็อก อิฐมอญ เสาเข็ม เสาแฉ่ง เสาปูน ท่อใยหิน ไม้ยูคาลิปตัส อื่น ๆ อีกมากมาย เพื่อให้ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าในราคาที่คุ้มค่า