

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและปัญหาในการศึกษา

ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ธุรกิจร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ในรูปแบบของห้างไฮเปอร์มาร์เก็ต เริ่มมีบทบาทสำคัญมากขึ้นแทนที่ร้านค้าแบบดั้งเดิมหรือที่รู้จักกันในนามของร้านโชห่วยที่เริ่มมีบทบาทน้อยลง ธุรกิจดังกล่าวจึงมีแนวโน้มที่จะให้บริการอย่างครบถ้วน โดยเน้นการจำหน่ายสินค้าและบริการที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน ความสะดวกสบายและมีราคาถูก โดยทั่วไปองค์ประกอบของร้านค้าปลีกขนาดใหญ่นี้จะประกอบไปด้วย ห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ ร้านหนังสือ ร้านเสริมสวย ร้านขายยา ศูนย์อาหาร ธนาคาร และร้านค้าประเภทต่างๆ เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันนี้มีร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีทั้งหมด 3 แห่งคือ

1. ห้างคาร์ฟูร์
2. ห้างเทสโก้ โลตัส
3. ห้างบิ๊กซี

ห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ ได้ก่อตั้งเมื่อเดือนพฤศจิกายน ปี พ.ศ. 2541 ที่เลขที่ 94 หมู่ 4 ตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในนามของบริษัท เซ็นคาร์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทข้ามชาติจากประเทศฝรั่งเศส และห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ ถือเป็นสาขาลำดับที่ 6 ของจำนวนสาขาทั้งหมด 15 สาขาของประเทศไทยในปัจจุบัน

ภารกิจหลักขององค์กรคือ “ความพอใจของลูกค้า” (บริษัทเซ็นคาร์ จำกัด, 2540) ที่มาใช้บริการจับจ่ายสินค้าหรือบริการของทางห้าง ความพึงพอใจของลูกค้านั้นทางห้างถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากถ้าลูกค้าเกิดความพึงพอใจเมื่อมาใช้บริการแล้ว จะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ กลายเป็นลูกค้าประจำ ทำให้บริษัทเกิดรายได้ สามารถอยู่รอด มีกำไร เป็นผลทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

ปัจจุบันคู่แข่งรายใหญ่ประเภท ธุรกิจร้านค้าปลีกและค้าส่งขนาดใหญ่ในจังหวัด เชียงใหม่ ได้แก่ ห้างบิ๊กซี ห้างแมคโคร ห้างโลตัสสาขาหางดง และห้างโลตัสสาขาตลาดค้าปลีกที่ กำลังจะเปิดให้บริการในเดือนพฤษภาคม ปี พ.ศ 2545 ทำให้การแข่งขันของธุรกิจประเภทนี้มีความรุนแรงมากขึ้น เช่น การส่งเสริมการตลาดของห้างคาร์ฟูร์ “ฉลองวันเกิด 6 ปีคาร์ฟูร์” (วารสารโฆษณาคาร์ฟูร์, 2545) ในระหว่างวันที่ 14 มี.ค.-7 เม.ย. 2545 รางวัลที่ 1 แจกบัตรทองเที่ยว เอื้องหลวงท้าว มูลค่า 60,000 บาท จำนวน 1 รางวัล และในช่วงเดียวกันห้าง โลตัสได้จัดการส่งเสริมการตลาด “ลุ้นต้องเรือสำราญทั้งครอบครัวกับสตาร์ครุสซ์” (วารสารโฆษณาเทสโก้ โลตัส, 2545) ในระหว่างวันที่ 14 มี.ค-11 เม.ย 45 รางวัลที่ 1 แจกตั๋วเครื่องบินเรือสำราญ 4 วัน 3 คืน 4 ที่นั่ง จำนวน 54 รางวัล มูลค่า 51,596 บาท

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ เพื่อผลการศึกษาจะสามารถนำมาแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดเมื่อมาใช้บริการ ทำให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดพฤติกรรม การมาใช้บริการซ้ำเป็นผลทำให้ห้างคาร์ฟูร์ได้ส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น ทำให้ธุรกิจสามารถขยายตัว ได้ส่วนครองตลาดเพิ่มขึ้น และองค์กรสามารถอยู่รอดได้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ ห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่
2. เพื่อทราบถึงปัญหาของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่