

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

กระทรวงศึกษาธิการได้มีนโยบายให้สถานศึกษาในสังกัดจัดตั้งสหกรณ์ร้านค้าขึ้นเพื่อส่งเสริมความรู้ ทักษะในการเรียนรู้ระบบสหกรณ์โดยวิธีปฏิบัติจริง เพื่อให้เกิดเจตคติที่ดีต่อระบบสหกรณ์และนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน ส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ การปกครองตามระบอบประชาธิปไตย โดยวิธีการของสหกรณ์ ฝึกฝนให้มีน้ำใจร่วมกัน อันก่อให้เกิดการมีน้ำใจ เสียสละ สามัคคี ซื่อสัตย์ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และส่งเสริมฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิก โดยวิธีร่วมกันดำเนินกิจการ จัดจำหน่ายสินค้าราคาถูก มีคุณภาพ รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิก ซึ่งวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง ได้จัดตั้งสหกรณ์ร้านค้าเพื่อสนองนโยบาย ดังกล่าวในปี พ.ศ. 2529 (วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง, 2529: เอกสารอัดสำเนา) นับจากการก่อตั้งสหกรณ์ร้านค้า วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง ได้รับการอุดหนุนจากสมาชิกเป็นอย่างดี แต่ในสภาวะแวดล้อมปัจจุบัน วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง ซึ่งตั้งอยู่ในเมือง ที่มีร้านค้าเกิดขึ้นใหม่ ตั้งอยู่รายรอบ เช่น ร้านเบตงมินิมาร์ท ร้านสะดวกซื้อเซเว่น อีเลฟเว่น ร้านค้าปลีก ฯลฯ ประกอบกับมีห้างบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ มาเปิดสาขาในจังหวัดลำปาง ทำให้ธุรกิจร้านค้าปลีกในจังหวัดลำปาง เกิดการแข่งขันด้านราคาอย่างรุนแรง และส่งผลกระทบต่อสหกรณ์ร้านค้า วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง ทำให้สินค้าอุปโภคบริโภคในร้านค้าขายได้ช้า และมีบางอย่างขายไม่ได้ เนื่องจากสหกรณ์ร้านค้าวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง ซื้อสินค้าที่มีต้นทุนสูงกว่ามาก จึงไม่สามารถแข่งขันด้านราคากับร้านค้าภายนอกได้ ทางสหกรณ์ร้านค้า วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง จึงเปลี่ยนมาลดราคาสินค้ากีฬาซอฟ ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่พอใจ ส่วนในด้านร้านค้าทางวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง ได้ทำการปรับปรุงตกแต่งภายในและภายนอกอาคาร จัดร้านค้าให้ทันสมัย โดยนำชั้นวางสินค้ารูปแบบใหม่ ตู้แช่เครื่องดื่มนำสมัย อีกทั้งเปลี่ยนระบบการขาย โดยใช้บาร์โคทแทนการใช้เครื่องบันทึกเงินสด และเพิ่มพนักงานขาย เพื่อให้บริการแก่สมาชิกอย่างทั่วถึงและความรวดเร็ว มีการอบรมพนักงานในการให้บริการแก่สมาชิกอย่างอบอุ่นเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ส่วนในด้านส่งเสริมการขายมีการแจกรางวัลสมนาคุณแก่สมาชิก ถึงแม้ว่าได้มีการปรับปรุงในทุกด้าน แต่ปัจจุบันสมาชิกยังคงใช้บริการและซื้อสินค้าจากร้านค้าภายนอกเป็นส่วนมาก แม้ว่าสมาชิกเหล่านี้จะ

มีส่วนเป็นเจ้าของสหกรณ์ร้านค้าวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปางก็ตาม (ภัทราวรธรณ สุขพันธุ์, กรรมการ ฝ่ายขาย, 2546 : สัมภาษณ์)

การศึกษาด้านความพึงพอใจของสมาชิกต่อส่วนประสมการตลาดของสหกรณ์ร้านค้า วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง จังหวัดลำปาง จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของสมาชิก และเป็น ประโยชน์ต่อการหาแนวทางเพื่อแก้ไข ปรับปรุง กิจการของสหกรณ์ร้านค้าวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง ต่อไปได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อส่วนประสมการตลาด ของสหกรณ์ร้านค้า วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของสมาชิกต่อส่วนประสมการตลาดของสหกรณ์ร้านค้า วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง
2. เพื่อแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง กิจการสหกรณ์ร้านค้า วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึงระดับความรู้สึกของสมาชิกสหกรณ์ร้านค้าวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง จังหวัดลำปาง ที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างสินค้า และบริการที่สมาชิกได้รับ จากการใช้บริการ ของสหกรณ์ร้านค้า กับความคาดหวังของสมาชิก

สมาชิก หมายถึง นักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์ เจ้าหน้าที่ วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง จังหวัดลำปาง

ส่วนประสมการตลาด หมายถึง เครื่องมือ ทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ (Place) ส่วนประสมส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคคล (People) การสร้างและนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และกระบวนการ (Process)

สหกรณ์ร้านค้าวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง หมายถึง กิจกรรมที่จำลอง แบบสหกรณ์
จัดตั้งเพื่อให้นักเรียน นักศึกษา ได้เรียนรู้วิธีการทำงานของระบบสหกรณ์ ซึ่งเกิดจากการรวมคนและ
รวมทุนด้วยความสมัครใจ เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved