

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

รถยนต์ รถจักรยานยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า และสินค้าเกษตร เป็นสินค้าที่สนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมการเลือกซื้อแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสินค้าและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง การจำหน่ายสินค้าที่หลากหลายโดยใช้กลยุทธ์ทางการตลาดในการจับกลุ่มลูกค้าหลายกลุ่ม ของบริษัทในเครือนิคมกรู๊ป คือ บริษัท นิคมพานิช จำกัด บริษัท สหพานิชเชียงใหม่ จำกัดและบริษัท ลำปางนิคมพานิช จำกัด ซึ่งเป็นผู้จำหน่ายรายใหญ่ในเขต 5 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ได้แก่ จังหวัด เชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน ลำปาง และแม่ฮ่องสอน ช่องทางการจัดจำหน่ายที่นิคมพานิชกรู๊ปสามารถใช้เป็นช่องทางการกระจายสินค้าได้ประสบผลสำเร็จ คือ การเปิดตัวแทนจำหน่าย (Sub – Dealer) ในแต่ละอำเภอ โดยแบ่งเขตการขายตามลักษณะภูมิศาสตร์ (นิคมพานิชกรู๊ป.2546)

อำเภอฝาง เป็นอำเภอที่อยู่ทางทิศเหนือของจังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ 888.64 ตารางกิโลเมตร ระยะทางห่างจากตัวเมืองเชียงใหม่ประมาณ 148 กิโลเมตร มีประชากร 26,889 คนครัวเรือนจำนวน 95,547 คน แหล่งที่มาของรายได้ส่วนใหญ่เป็นรายได้ที่มาจากค่าแรงและเงินเดือน รองลงมา เป็นรายได้จากการทำธุรกิจส่วนตัวที่ไม่ใช่การเกษตร และอันดับสาม เป็นรายได้จากการทำการเกษตรของครัวเรือน เงินภาษีที่จัดเก็บได้ในอำเภอฝาง มีมูลค่ารวมถึง 60,690,989 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่อครัวเรือน 9,243 บาท (พาณิชย์จังหวัดเชียงใหม่, 2543 : ออนไลน์) จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าสภาพโดยรวมของอำเภอฝาง อยู่ในเกณฑ์ดี จึงทำให้เป็นที่สนใจของผู้ประกอบธุรกิจหลายกลุ่ม รวมถึงธุรกิจการจำหน่าย สินค้ารถยนต์ รถจักรยานยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า สินค้าเกษตร และเครื่องมือสื่อสารต่างๆ ซึ่งกลายเป็นสิ่งจำเป็นเพื่ออำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของผู้บริโภคในยุคนี้ ถึงแม้ว่าผู้บริโภคจะมีความต้องการและมีอำนาจในการซื้อค่อนข้างสูง แต่จำนวนของผู้จำหน่ายก็มีมากเช่นกัน ประกอบกับความฉลาดในการเลือกซื้อสินค้าและทางเลือกที่มีมากขึ้น จึงเป็นเหตุให้ธุรกิจนี้มีภาวะการแข่งขันสูงมาก

ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู เริ่มเปิดกิจการ เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2532 โดยการเป็นตัวแทนจำหน่ายของ บริษัท สหพานิชเชียงใหม่ จำกัด ตั้งอยู่ ณ ตำบลสันทราย อำเภอฝาง จังหวัด เชียงใหม่ จำหน่ายสินค้า รถยนต์ รถจักรยานยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า โทรศัพท์มือถือ อุปกรณ์สำนักงาน

อัตโนมัติ และเครื่องมือการเกษตร จากข้อมูลรายงานการขายสินค้าของนิคมกรู๊ปประจำเดือน มิถุนายน 2546 ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทรชมภู มียอดขายเป็นอันดับสอง รองจาก บริษัท นิคมพานิช จำกัด (สาขาฝาง) ยอดขายดังกล่าว มีสัดส่วนของการขายสด 8% และขายเชื่อ 92% (นิคมพานิชกรู๊ป) ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของนิคมกรู๊ป ที่มุ่งเน้นการให้บริการขายเชื่อ สำหรับนโยบายของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทรชมภูนั้น มุ่งเน้นที่ต้องการเพิ่มยอดขาย จากการรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนคู่แข่งขั้นที่จำหน่ายสินค้าประเภทเดียวกัน 25 ราย (ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทรชมภู, 2546) นอกจากนี้ยังมีธุรกิจที่ให้บริการ สินเชื่อปลอดดอกเบี้ย และบริการสินเชื่อไม่ต้องมีบุคคลค้ำประกัน โดยบริษัทธนสินทรัพย์ จำกัด(มหาชน) อีกทั้ง เมื่อต้นปี 2546 บริษัท นิคมพานิช จำกัด ได้ทำการเปิดสาขาฝาง ทำให้มีการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่เลือกซื้อสินค้าเป็นเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทรชมภู เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนการตลาดต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทรชมภู อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา

1. ทราบถึงความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าที่เลือกซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทรชมภู
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทรชมภู

## 1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าที่เลือกซื้อสินค้าเป็นเงินผ่อนจากห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทรชมภู เมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าและบริการที่ได้รับกับความคาดหวัง หากได้รับต่ำกว่าความคาดหวังก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ และหากได้รับเกินความคาดหวังก็จะเกิดความประทับใจ ส่งผลให้เกิดการซื้อซ้ำ และประชาสัมพันธ์ถึงความประทับใจต่อบุคคลอื่นต่อไป

ลูกค้าที่ซื้อสินค้าเงินผ่อน หมายถึง ลูกค้าที่ซื้อสินค้าโดยตกลงทำสัญญาเช่าซื้อสินค้าระหว่างลูกค้า ซึ่งเรียกว่า “ผู้เช่าซื้อ” กับ บริษัท สหพานิชเชียงใหม่ จำกัด ซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้เช่าซื้อ” โดยผ่านตัวแทนจำหน่ายที่แต่งตั้งขึ้น คือห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู เพื่อให้ผู้เช่าซื้อชำระเงินล่วงหน้าจำนวนหนึ่ง (เงินดาวน์) และตกลงว่าจะผ่อนส่งค่าสินค้าเป็นรายเดือนๆ ละเท่าๆ กัน เมื่อส่งเงินครบตามหนังสือสัญญาแล้ว จึงจะได้กรรมสิทธิ์ในสินค้านั้น

ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าในเครือนิยมกรุป ตั้งอยู่เลขที่ 339 หมู่ 7 ตำบลสันทราย อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้รับแต่งตั้งจาก บริษัท สหพานิชเชียงใหม่ จำกัด

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk and a flame-like symbol above its head. The text "มหาวิทยาลัยเชียงใหม่" is written in Thai script around the top inner edge of the circle, and "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in English around the bottom inner edge. There are two decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved