

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) หรือ CPN เป็นบริษัทผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์เพื่อการค้าปลีกที่ใหญ่และทันสมัยที่สุดในประเทศไทย เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2523 โดยมีทุนจดทะเบียน 300 ล้านบาท ตลอดระยะเวลา 30 ปีแห่งความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง ในฐานะผู้นำทางการตลาด CPN ได้พัฒนาโครงการศูนย์การค้าครบวงจรในหลากหลายรูปแบบ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างสมบูรณ์แบบ ด้วยความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงแนวโน้มความต้องการของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ปัจจุบัน CPN มีศูนย์การค้าที่อยู่ในความควบคุม ดูแล และบริหารอยู่ 16 แห่ง อาคารสำนักงาน 6 แห่ง โรงแรม 1 แห่ง และอาคารที่พักอาศัย 2 แห่ง CPN มีวิสัยทัศน์ที่จะพัฒนาศูนย์การค้าของบริษัทในพื้นที่ที่มีศักยภาพทั้งในกรุงเทพฯ และเมืองใหญ่ทั่วประเทศ โดยมีเป้าหมายต่อไปในการขยายธุรกิจไปสู่ประเทศเพื่อนบ้าน (บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด มหาชน, 2554: ออนไลน์)

ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต เป็นศูนย์การค้าที่ประสบความสำเร็จและมีศักยภาพมากที่สุดในเขตภาคเหนือ มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากกลุ่มผู้บริโภคทั้งในเขตจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดใกล้เคียง รวมไปถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ด้วยความพร้อมของทำเลที่ตั้งและความสามารถในการรองรับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้เป็นอย่างดี ปัจจุบันกลุ่มผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต มีจำนวนโดยเฉลี่ยประมาณ 66,000 คนต่อวัน ในช่วงวันทำงาน และประมาณ 132,000 คนต่อวันในช่วงวันหยุด (บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด มหาชน, 2554: ออนไลน์)

จังหวัดเชียงใหม่ถือเป็นเมืองใหญ่อันดับสองของประเทศไทย ซึ่งเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ, การศึกษา และการท่องเที่ยวของภูมิภาค เป็นจังหวัดที่มีศักยภาพที่จะสามารถพัฒนาและเติบโตในทุกด้าน โดยเมื่อเปรียบเทียบข้อมูลต่างๆระหว่างกรุงเทพฯและจังหวัดเชียงใหม่ กรุงเทพฯมีจำนวนประชากร 5.7 ล้านคน และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่อครัวเรือน 29,647 บาท ในขณะที่จังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนประชากร 1.64 ล้านคน และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนต่อครัวเรือน 14,775 บาท (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2554: ออนไลน์) กรุงเทพฯมีจำนวนผู้มาเยี่ยมเยือน 38.2 ล้านคนต่อปี ในขณะที่จังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนผู้มาเยี่ยมเยือน 5.04 ล้านคนต่อปี (กรมการท่องเที่ยว, 2554:

ออนไลน์) แต่ศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในกรุงเทพฯมีจำนวนมากถึง 34 แห่ง ในขณะที่จังหวัดเชียงใหม่มีเพียงแค่ 2 แห่ง (บริษัทเซ็นทรัลพัฒนาจำกัดมหาชน, 2554: ออนไลน์)

ด้วยศักยภาพอันมากมายของจังหวัดเชียงใหม่ จึงดึงดูดให้เกิดโครงการลงทุนเพื่อสร้างศูนย์การค้าครบวงจรในจังหวัดเชียงใหม่ถึง 3 โครงการ ของ 3 บริษัทใหญ่ในธุรกิจค้าปลีก ซึ่งได้แก่ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเฟสติวัลเชียงใหม่ โดยบริษัทเซ็นทรัลพัฒนา โครงการคอมมูนิตี้มอลล์บนถนนนิมมานเหมินท์ โดยบริษัทสยามฟิวเจอร์ และศูนย์การค้าเดอะพรีอิมมินาด้า โดยบริษัทอیشิชิกรุ๊ป กลุ่มทุนด้านการพัฒนาที่ดินเพื่อการค้าปลีกจากประเทศเนเธอร์แลนด์ มูลค่าการลงทุนคิดเป็นจำนวนเงินรวมมากกว่าหนึ่งหมื่นล้านบาท นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการขยายตัวอย่างรวดเร็วของกลุ่มธุรกิจดิสเคาน์สโตร์ในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมดนี้ช่วยกระตุ้นการแข่งขันของธุรกิจค้าปลีกในจังหวัดเชียงใหม่ให้ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น (นิตยสารแบรนด์เอจ, 2554: ออนไลน์)

จากสภาพการแข่งขันของธุรกิจค้าปลีกในจังหวัดเชียงใหม่ ที่กำลังทวีความรุนแรงมากขึ้น ส่งผลให้กลุ่มผู้บริโภคมีโอกาสทางเลือกมากขึ้น ในฐานะผู้นำตลาดอันดับหนึ่งของจังหวัดเชียงใหม่ในปัจจุบัน ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต จำเป็นต้องเข้าใจถึงพฤติกรรมของกลุ่มผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันและเพื่อรักษากลุ่มลูกค้าไว้ให้ได้มากที่สุด ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มผู้บริโภคที่มาใช้บริการในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต เพื่อให้เข้าใจถึงพฤติกรรมที่แท้จริงของกลุ่มผู้บริโภค และนำข้อมูลไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด ให้เหมาะสมและเป็นประโยชน์กับธุรกิจศูนย์การค้าครบวงจรในจังหวัดเชียงใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคที่ใช้บริการในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา

1. เพื่อทราบพฤติกรรมผู้บริโภคที่ใช้บริการในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่าเชียงใหม่แอร์พอร์ต
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อการตัดสินใจกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์กับการดำเนินธุรกิจศูนย์การค้าครบวงจรในจังหวัดเชียงใหม่ต่อไป

นิยามศัพท์

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง ลักษณะการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการเลือกที่จะมาซื้อสินค้าและบริการต่างๆภายในศูนย์การค้า เช่น ทรูพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต ซึ่งค้นหาโดยใช้คำถาม 7 คำถาม คือ 6Ws และ 1H อันประกอบด้วย ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย ผู้บริโภคซื้ออะไร ทำไม ผู้บริโภคจึงซื้อ ใครมีส่วนร่วมในการซื้อ ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด ผู้บริโภคซื้อที่ไหน ผู้บริโภคซื้ออย่างไร

ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่ แอร์พอร์ต หมายถึง ศูนย์การค้าที่มีการดำเนินงาน โดยกลุ่มบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ซึ่งแยกส่วนบริหาร โดยให้ บริษัท เซ็นทรัลพัฒนาเชียงใหม่ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการ ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 2 ถนนมหิดล ตำบลหายยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ภายในประกอบด้วยร้านค้าและภัตตาคารมากกว่า 180 ร้านค้า ห้างสรรพสินค้าโรบินสัน ท็อปส์มาร์เก็ตเพลส ศูนย์อาหารล้านนา กาดหลวงแอร์พอร์ต นอร์ธเทิร์น วิลเลจ โรงภาพยนตร์เมเจอร์ซีนีเพล็กซ์ 7 โรง โซนเทคโนโลยี อี เซ็นเตอร์ แคลิฟอร์เนียฟิตเนส ห้องประชุมและจัดแสดงสินค้าขนาดใหญ่ และลานจอดรถ 6 ชั้นพร้อมศูนย์บริการดูแลรถยนต์