

## บทที่ 6

### ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านคุณภาพ

การพยากรณ์เชิงคุณภาพ จะนำมาใช้ในกรณีที่การพยากรณ์ในอนาคต ไกล ๆ ที่เชื่อว่า ข้อมูลในอดีตไม่สามารถพยากรณ์ได้ดี เพราะสภาพความไม่แน่นอนในอนาคต โดยอ้างอิงเทคนิค Visionary Forecast หมายถึง วิธีการใช้วิจรณ์ญาณและความรู้สึกส่วนตัวในการคาดการณ์ในอนาคต ในการศึกษาครั้งนี้ได้อาศัยข้อมูลทางการบริหารของกิจการผลิต ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูป และการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการและบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่กิจการผลิต ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูป กลุ่มชินวัตรไหมไทย โจลี่ฟาร์ม เพียรกุล บจก. เลอบอมบิกซ์ บจก. ไทยซิลค์วิลเลจ บจก. แพรวาไหมไทย หจก. สันกำแพงไทยซิลค์ รวม 10 แห่ง กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจากบริษัททัวร์ต่าง ๆ ที่ซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูป จำนวน 50 คน จากบริษัททัวร์นำเที่ยว 10 แห่ง กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาจาก 10 คน กลุ่มลูกค้าคนไทย 5 คน และได้จากการสัมภาษณ์หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคเหนือ เขต 1 ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคเหนือที่ 1 ศูนย์ส่งเสริมการส่งออก สำนักงานการค้าต่างประเทศ เป็นต้น ทำให้ทราบว่ามีปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกิจการผลิต ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูป โดยสรุปผลออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

#### 6.1 ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์

##### 6.1.1 ประเภทลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ อธิบายได้ดังนี้

##### ลูกค้าชาวต่างประเทศ

จากการสัมภาษณ์ ลูกค้าชาวต่างประเทศจะมี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มาซื้อสินค้าโดยผ่านบริษัททัวร์นำเที่ยวต่าง ๆ 10 บริษัท จำนวน 50 ท่าน และกลุ่มที่มาเองจำนวน 10 ท่าน ผลสรุปได้ว่า ลูกค้าซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูปเพื่อเป็นของขวัญส่วนตัวและของฝาก เพราะสินค้าที่ทำจากผ้าไหมมีคุณภาพสูงเป็นงานหัตถกรรมและได้ทราบข้อมูลจากการวารสารท่องเที่ยว และข้อมูลจากบริษัททัวร์นำเที่ยว ซึ่งมีความสนใจสินค้าประเภทนี้มากเป็นพิเศษและเหมาะสมกับการใช้ในสภาพอากาศของลูกค้าที่มีอากาศหนาว และที่สำคัญสินค้าที่มีคุณภาพเช่นนี้ไม่มีในประเทศของลูกค้า

หรือหายาก ราคาแพง เป็นต้น แต่การที่ลูกค้าจะซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูป มากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

#### 1. คุณภาพสินค้า

ลูกค้าชาวต่างประเทศมองว่าคุณภาพสินค้าเป็นหลัก ดังนั้นสินค้าจะต้องมีคุณภาพสูงตั้งแต่ผ้าไหม อุปกรณ์ที่ใช้ผลิตและมีมือการตัดเย็บ ตลอดจนเรื่องแบบสินค้าต้องมีการพัฒนาตามตลาด หากคุณภาพสินค้าดีได้มาตรฐานก็จะทำให้เกิดผลตอบแทนเพิ่มขึ้น แต่ถ้าหากสินค้าไม่มีคุณภาพ หรือต่ำกว่ามาตรฐานก็จะทำให้ผลตอบแทนลดลง

#### 2. ระยะเวลาการผลิต หรือเวลาที่ใช้ในการตัดเย็บ

เนื่องจากลูกค้าชาวต่างประเทศส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวซึ่งมีเวลาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นระยะเวลาสั้น ๆ ประมาณ 2 – 3 วัน ดังนั้น การผลิตต้องทำให้ทันเวลาและส่งให้ลูกค้าก่อนกลับ ประเทศ หากกิจการทำได้จะทำให้ผลตอบแทนเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะคุณภาพต้องเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า หากทำไม่ได้ในระยะเวลาอันจำกัด ก็ต้องคืนเงินให้ลูกค้าและจะเป็นผลเสียหายอย่างมากต่อชื่อเสียงของผู้ประกอบการ ขณะเดียวกันก็ทำให้ผลตอบแทนที่ได้ลดลง

#### 3. การบริการ

การให้บริการที่สมบูรณ์ คือการทำให้ลูกค้าประทับใจและซื้อสินค้าด้วยความพึงพอใจในตัวสินค้า ดังนั้นการที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจ จะเริ่มตั้งแต่เริ่มเข้ากิจการ คือการต้อนรับด้วยกิจกรรมารยาทที่ดีและการพูดคุยที่ดี การบริการเครื่องดื่ม การสาธิต การอธิบายสินค้า การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จะเป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องพูดภาษาได้อย่างน้อย 1 ภาษา คือภาษาอังกฤษ ยิ่งมีความสามารถพูดได้หลายภาษาก็จะทำให้มีประสิทธิภาพในการเพิ่มยอดขายมากขึ้น ด้วยเหตุองค์ประกอบในการให้บริการมีหลายอย่าง จึงจำเป็นต้องให้จุดบริการทุกจุดมีความพร้อมและมีคุณภาพที่ดีที่สุดใน การให้บริการลูกค้าเพื่อจะส่งผลให้ยอดขายสินค้า (ผลตอบแทน) เพิ่มขึ้นตามลำดับ

#### 4. ราคา

ปัจจัยทางด้านราคา สำหรับลูกค้าชาวต่างประเทศจะเป็นปัจจัยอันดับรองลงมาจาก คุณภาพ ระยะเวลาให้บริการ การบริการเพราะลูกค้าประเภทนี้มีกำลังซื้อมากอยู่แล้ว หากสามารถทำให้ราคาถูกลงกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันก็จะยิ่งเพิ่มยอดขายให้สูงขึ้นอีกมาก โดยทั่วไปลูกค้าจะทราบข้อมูลเกี่ยวกับการผลิตเป็นสินค้าผ้าไหมมาบ้างแล้ว และในกิจการแต่ละแห่งก็จะสาธิตขั้นตอนต่าง ๆ ให้ชม ตั้งแต่เริ่มแรก การเลี้ยงตัวไหม การสาวไหม การย้อมไหม การทอไหม และการผลิตสินค้าผ้าไหม ทำให้ลูกค้าเห็นความยุ่งยากและความซับซ้อนในการที่จะมาเป็นสินค้าผ้าไหม ดังนั้นลูกค้าชาวต่าง

ประเทศจะไม่มี การต่อรองราคาสินค้าให้ต่ำกว่าราคาปรัยสินค้า แต่ถ้าหากกิจการขายสินค้าในราคาที่ไม่สูงจนเกินไปก็จะทำให้ลูกค้ามีกำลังซื้อมากขึ้น และผลตอบแทนที่ได้รับก็จะสูงขึ้นตามไปด้วย

#### 5. สถานที่

การจัดหาทำเลที่ตั้งของกิจการที่ใกล้และสะดวกต่อการเดินทางจะทำให้ลูกค้าชาวต่างประเทศพอใจ สถานที่จอดรถกว้างขวาง ร่มรื่น สะอาด และรูปแบบอาคารและการตกแต่งโชว์รูมจะเป็นสิ่งจูงใจลูกค้าได้ระดับหนึ่งและจะส่งผลต่อผลตอบแทนที่กิจการจะได้รับ

#### 6. สิ่งที่ลูกค้าต้องการนอกเหนือจากการบริการทั่วไป

ลูกค้าต้องการให้จัดส่งสินค้าถึงที่พักขณะพักอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ และให้มีความรวดเร็ว โดยที่ลูกค้าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม โดยเฉพาะลูกค้าที่มากับบริษัททัวร์นำเที่ยว จะมีเวลาน้อยมากในการเลือกซื้อสินค้าในแต่ละครั้งโดยประมาณ 20 – 30 นาที ดังนั้นการตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูปจะทำได้แค่เลือกผ้า เลือกแบบและวัดตัวเท่านั้น ดังนั้นการส่งสินค้าถึงที่พักของลูกค้าจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ลูกค้าต้องการมากที่สุด หากกิจการสามารถทำได้ก็จะเป็นการเพิ่มยอดขายได้อีกระดับหนึ่ง

#### 7. ความสะดวกในการชำระเงิน

ลูกค้าชาวต่างประเทศ นิยมจ่ายเงินด้วยบัตรเครดิต ในรูปแบบต่าง ๆ มากที่สุด เช่น วีซ่า เอแม็กซ์ เป็นต้น รองลงมาคือเงินต่างประเทศแต่ละสกุลเงิน และน้อยมากคือจ่ายด้วยเงินบาทของไทย ดังนั้นปัจจัยในเรื่องการอำนวยความสะดวกในการชำระเงิน จะต้องประสานงานกับธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ให้มากที่สุด โดยสรุปคือต้องเตรียมพร้อมเครื่องมือที่ใช้กับบัตรเครดิตทุกรูปแบบ พร้อมในเรื่องเงินตราต่างประเทศที่จะต้องทอนให้ลูกค้า และจะต้องไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มกรณีลูกค้าชำระเงินด้วยบัตรเครดิตรูปแบบต่าง ๆ ยังสามารถอำนวยความสะดวกในการชำระเงินมากเท่าไรก็จะทำให้สามารถเพิ่มยอดผลตอบแทนให้กิจการมากขึ้นเท่านั้น

#### 8. การส่งของถึงประเทศของลูกค้า

ปัจจัยในเรื่องการส่งของให้ลูกค้า โดยส่งถึงบ้านที่อยู่ต่างประเทศเริ่มมีจำนวนลูกค้ากลุ่มนี้มากขึ้นทุกปี โดยลูกค้ากลุ่มนี้จะซื้อสินค้ามูลค่าค่อนข้างมาก ไม่สะดวกในการพกพาเดินทาง จึงยอมเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มในส่วนของการขนส่ง ลูกค้ากลุ่มนี้จะเป็นลูกค้าประจำที่มีความชื่นชอบสินค้าผลิตภัณฑ์ผ้าไหม และให้ความไว้วางใจกิจการนั้น ๆ เป็นพิเศษในระยะยาวลูกค้าประเภทนี้จะมีมากขึ้น หากกิจการมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า จะส่งผลให้ได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้นจากการขายปกติ

#### 9. การอำนวยความสะดวกการคืนภาษีให้ลูกค้า (TAX REFUND)

ปัจจุบันทางราชการของประเทศไทยได้มีนโยบายคืนภาษีให้ลูกค้าชาวต่างประเทศที่ซื้อสินค้าที่มีค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยมีความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นผู้ออกเอกสารภาษี ให้ลูกค้านำมาขอคืนภาษีทุกครั้งที่เกิดทางกลับประเทศของตนที่ทำอากาศยาน โดยจะมีเจ้าหน้าที่ตรวจ

สอบ และคืนค่าภาษีให้ ปัจจุบันปัจจัยนี้มีปัญหาอยู่มากกับลูกค้าชาวต่างประเทศ เพราะความยุ่งยากทางเอกสารและการเสียเวลาตรวจสอบที่ใช้เวลานานเกินไป ในเรื่องนี้หากภาครัฐและเอกชนประสานงานกันและลดขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อความรวดเร็วและเกิดความคล่องตัวของลูกค้าจะมีผลทำให้เกิดผลตอบแทนจากการจำหน่ายสินค้ามากขึ้นได้

### ลูกค้าคนไทย

จากการสัมภาษณ์ ลูกค้าไทย 5 ท่าน ลูกค้าคนไทยซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูปเพื่อใช้ส่วนตัวในการออกงานต่าง ๆ และซื้อสินค้าเพื่อเป็นของกำนัลให้ผู้ใหญ่ในโอกาสต่าง ๆ การซื้อสินค้าจะไม่บ่อยมากนักและจะเป็นเฉพาะกลุ่มของคนไทย เช่น ผู้มีฐานะทางการเงินดี ข้าราชการ เป็นต้น และปริมาณที่ซื้อจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังนี้

#### 1. ราคา

ราคาเป็นสิ่งสำคัญมากในการจูงใจซื้อสินค้า ถ้าสูงมากเกินไปจะมีผลต่อยอดขายลดลง ดังนั้นสำหรับลูกค้าคนไทยยังให้ส่วนลดจากราคาป้ายมากเท่าไร ลูกค้าคนไทยยังมีกำลังซื้อมากขึ้นโดยทั่วไป ราคาที่ขายให้กับลูกค้าคนไทยจะต่ำกว่าลูกค้าชาวต่างประเทศ หากผู้ประกอบการขายสินค้าในราคาไม่แพงเกินไปก็จะเป็นสิ่งจูงใจให้ลูกค้าคนไทยมีกำลังซื้อสินค้ามากขึ้น ก็จะส่งผลให้ผลตอบแทนที่กิจการได้รับสูงตามไปด้วย

#### 2. คุณภาพสินค้า

ปัจจัยทางคุณภาพสินค้า เป็นเรื่องที่ลูกค้าคนไทยพอใจระดับหนึ่งแล้วเนื่องจากมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการผลิตสินค้าโดยทั่วไปจะให้ความสำคัญให้เรื่องของการตัดเย็บและแบบเป็นสำคัญ หากสินค้าคุณภาพดี ราคาไม่แพง กำลังซื้อของลูกค้าจะมีมากขึ้นทำให้ผลตอบแทนในภาพรวมเพิ่มขึ้นตามลำดับ

#### 3. การบริการ

ปัจจัยในการบริการเป็นเรื่องสำคัญสำหรับลูกค้าทุกกลุ่มกิจการไหนให้การบริการที่ดี ราคาอาจจะสูงเล็กน้อยลูกค้าก็จะเลือกกิจการนั้นมากกว่าราคาถูกรับการบริการไม่ดี กิจการใดบริการดีลูกค้าก็จะมาใช้บริการมากกว่าหนึ่งครั้ง และจะเป็นการโฆษณาให้กับกิจการไปด้วย ยอดการจำหน่ายสินค้าก็จะมีตลอดทำให้เกิดผลตอบแทนแก่กิจการอย่างสม่ำเสมอ

#### 4. สถานที่

สถานที่ตั้งใกล้ สะดวก สะอาด สวยงาม เป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการ โดยเฉพาะสถานที่จอดรถ เป็นเรื่องสำคัญ กิจการใดมีสถานที่พร้อม สะดวก ก็จะเป็นสิ่งจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการมากขึ้น

สรุปผลจากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่าความต้องการของลูกค้าที่ซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูป ลูกค้าที่มีปัจจัยไปเกี่ยวข้องมากที่สุดคือ ลูกค้าชาวต่างประเทศ ซึ่งมียอดลูกค้าถึง 90%

และอีก 10% คือลูกค้าคนไทย ปัจจัยที่สำคัญเป็นเรื่องของคุณภาพสินค้าและการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเป็นหลัก ดังนั้นจึงต้องมีการปรับปรุงวิธีการผลิตให้ได้คุณภาพและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในปัจจัยต่าง ๆ ให้กับลูกค้ากลุ่มนี้ จึงจะสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และเพิ่มยอดลูกค้าให้มากขึ้น เพื่อที่เงินจะได้ไหลเข้าประเทศไทยมากยิ่งขึ้นไปด้วย สำหรับลูกค้าคนไทยอีก 10% ควรจะมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้นิยมใช้สินค้าของไทย โดยเฉพาะเรื่องราคาและคุณภาพสินค้า ควรให้มีราคาต่ำ คุณภาพได้มาตรฐานเพื่อให้คนไทยทุกระดับชั้นสามารถซื้อสินค้าจากผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูปได้จะสร้างงานและสร้างเงินให้กับคนไทยด้วยกันเองต่อไป

#### 6.1.2 ประเภทผู้ส่งเสริมและสนับสนุน อธิบายได้ดังนี้

##### หน่วยงานภาครัฐบาล

หน่วยงานภาครัฐบาลที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่มีบทบาทสำคัญคือ สำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคเหนือ เขต 1 โดยหน่วยงานนี้จะมีการแนะนำกลุ่มบริษัททัวร์นำเที่ยวต่าง ๆ และนักท่องเที่ยวให้ทราบสถานที่ท่องเที่ยว โรงแรมที่พัก ร้านอาหาร ตลอดจนกิจการขายสินค้าของที่ระลึกต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งทำให้ธุรกิจจำหน่ายของที่ระลึกต่าง ๆ และผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูปก็เป็นกิจการหนึ่งที่ได้รับการส่งเสริมด้วย และแผนการท่องเที่ยวปี 2545 มีนโยบายมุ่งเน้นให้การท่องเที่ยวเติบโตอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น มุ่งเน้นให้มีการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน และมุ่งเน้นป้องกันและแก้ไขปัญหอย่างต่อเนื่อง ส่วนหน่วยงานศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม ศูนย์ส่งเสริมการส่งออก และสำนักงานการค้าต่างประเทศ ก็มีนโยบายที่จะให้มีการพัฒนาสินค้าผลิตภัณฑ์ผ้าไหมให้มากขึ้น ทั้งทางด้านเทคโนโลยี กลยุทธ์ทางการตลาด ข้อมูลข่าวสาร เพื่อช่วยสนับสนุนให้มีการพัฒนาและขยายตลาดด้านนี้ให้มากขึ้น และเป็นที่ยอมรับทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐบาลมีหลายหน่วยงานบุคลากรไม่มากเพียงพอกับงานที่ต้องดูแล และงบประมาณที่สนับสนุนยังมีน้อย การพิจารณาจะดำเนินการสิ่งใดซึ่งจำเป็นจะต้องพิจารณาความสำคัญในแต่ละกรณีว่าอะไรสำคัญและเร่งด่วนมากที่สุดก็จะดำเนินการสิ่งนั้นก่อน การที่จะศึกษาหรือเก็บข้อมูลทางสถิติเฉพาะสินค้าผลิตภัณฑ์ผ้าไหมเพียงอย่างเดียวยังไม่มี แต่จะออกมาในรูปแบบสิ่งทอเป็นภาพรวมไว้แต่คาดว่าในอนาคต อาจจะมีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูปต่อไป หากภาครัฐเข้ามาสนับสนุนก็จะทำให้ลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเกิดความเชื่อถือ เกิดความไว้วางใจในตัวสินค้าผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูปมากขึ้น จะทำให้ยอดผลตอบแทนเพิ่มขึ้นไปด้วย และภาครัฐก็จะได้รับผลตอบแทนในรูปค่าภาษีจากผู้ประกอบการมากขึ้นตามลำดับ

### หน่วยงานเอกชน

หน่วยงานเอกชนที่ส่งเสริมและสนับสนุนกิจการผลิต ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูป ที่สัมภาษณ์จะเป็นบริษัททัวร์นำเที่ยวซึ่งจะเป็นบริษัททัวร์ที่นำชาวต่างประเทศ เช่น ยุโรป อเมริกา ญี่ปุ่น ออฟริกา จีน เกาหลี เป็นต้น โดยทำการสัมภาษณ์จากเจ้าของทัวร์ ไกด์นำเที่ยว เป็นต้น จำนวน 10 บริษัท ทำให้ทราบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศต้องการทราบชีวิตความเป็นอยู่คนไทย งานศิลปะ งานหัตถกรรมของไทย และสถานที่ท่องเที่ยวของไทย ดังนั้นในการทำโปรแกรมนำเที่ยวจะต้องบรรจุรายละเอียดต่าง ๆ ไว้ในหนังสือเชิญชวนการท่องเที่ยวเมืองไทย ให้ครบถ้วนและเสนอจุดเด่นของแต่ละโปรแกรมนำเที่ยวไว้ โดยเฉพาะโปรแกรมนำเที่ยวภาคเหนือ ซึ่งจังหวัดเชียงใหม่จะต้องพานักท่องเที่ยวมาพัก 2-3 คืน เพื่อพาเที่ยวและซื้อสินค้าของที่ระลึกและสินค้าผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูป ก็เป็นธุรกิจหนึ่งที่บริษัททัวร์จะต้องนำนักท่องเที่ยวเยี่ยมชมและซื้อสินค้า โดยเจ้าของบริษัททัวร์หรือไกด์นำเที่ยวจะมีการสำรวจตลาด แม้แต่คนนำเที่ยวโดยรถเช่า รถสี่ล้อแดง ก็จะต้องคำนึงถึงปัจจัยดังต่อไปนี้

#### 1. คุณภาพสินค้า

หากกิจการผลิต ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูปใด รักษาคุณภาพสินค้าให้ได้มาตรฐานตลอดไม่หลอกลวงลูกค้า ก็จะมีทัวร์และผู้นำเที่ยวเข้ามาใช้บริการมาก กิจการก็จะขายสินค้าได้มากขึ้นและเป็นการสร้างความเชื่อถือให้กับบริษัททัวร์นำเที่ยวและกิจการ

#### 2. ราคา

เรื่องราคาก็มีส่วนสำคัญรองมาจากคุณภาพสินค้าเพราะหากราคาสูงเกินไป ลูกค้าซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวก็จะซื้อน้อยหรือไม่ซื้อเลย ดังนั้นราคาควรเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปของตลาดเพื่อจะได้รักษาส่วนแบ่งทางการตลาด

#### 3. การบริการ

ปัจจัยด้านการบริการเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ต้องมีและให้ความสำคัญการบริการจะเริ่มตั้งแต่สถานที่จอดรถ การต้อนรับ ความพร้อมของสินค้า การบริการรับ-ส่ง และความพร้อมบุคลากรที่บริการลูกค้านักท่องเที่ยว เพราะบริษัททัวร์จะมีเวลาให้นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าประมาณ 20-30 นาทีเท่านั้น ดังนั้นการบริการการขายจะต้องรวดเร็วและให้ความประทับใจมากที่สุด เพื่อดึงดูดให้ลูกค้าซื้อสินค้าให้มากที่สุดในเวลาอันจำกัด

#### 4. สถานที่

ปัจจัยด้านนี้ บริษัททัวร์และผู้นำเที่ยวอิสระให้ความสำคัญมากอีกปัจจัยหนึ่ง เพราะสถานที่ต้องใกล้ตัวเมือง ใช้เวลาเดินทางไม่นานมีความสะดวก สะอาด และปลอดภัย การที่สถานที่ไม่

เหมาะสม เช่น ไกลเกินไป ทำให้ลูกค้าไม่มีเวลามากพอที่จะเดินทางไปถึง ทำให้เสียโอกาสในการขายสินค้า

#### 5. ผลตอบแทนที่บริษัททัวร์และผู้นำเที่ยวอิสระได้รับ

เนื่องจากเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ ย่อมมีเรื่องผลตอบแทนมาเกี่ยวข้องสำหรับผลตอบแทนที่บริษัททัวร์และผู้นำเที่ยวอิสระ ได้รับ จะเรียกว่าค่าน้ำ มีลักษณะคล้ายค่าคอมมิชชั่น ขึ้นอยู่กับความสามารถที่บริษัททัวร์หรือผู้นำเที่ยวทำให้ลูกค้าพึงพอใจและซื้อสินค้ามากขึ้นเพียงใด หากซื้อช้อปปิ้งมากก็จะได้ค่าน้ำมาก ดังนั้นบริษัททัวร์และผู้นำเที่ยวจะพิจารณากิจการที่มีคุณภาพดี บริการเยี่ยม ค่าน้ำจ่ายครบถ้วน เปอร์เซนต์ค่าน้ำได้เหมาะสมตามลำดับ

จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า ความต้องการของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าที่จะซื้อสินค้าปัจจัยที่สำคัญเรียกตามลำดับคือ คุณภาพต้องได้มาตรฐาน ราคาที่เหมาะสม บริการเป็นเยี่ยม สถานที่ต้องสะดวก และใกล้ตัวเมือง และมีผลตอบแทนให้กับบริษัททัวร์นำเที่ยวและผู้นำเที่ยวอิสระในอัตราที่เหมาะสมและต้องมีความซื่อตรงระหว่างผู้ประกอบการกับผู้นำเที่ยวในรูปบริษัททัวร์และอิสระเพื่อที่จะรักษายอดขายให้ได้อยู่เสมอ ผู้ประกอบการจะต้องรักษาคุณภาพสินค้า ควบคุมราคาให้เหมาะสมกับตลาด บริการและดูแลลูกค้า บริษัททัวร์ ผู้นำเที่ยวอิสระ เป็นอย่างไรเพราะธุรกิจยังต้องอาศัยปัจจัยเหล่านี้ในการรักษายอดขายให้ยาวนานที่สุด เพื่อเป็นการรักษาอัตราผลตอบแทนของกิจการให้มีความสม่ำเสมอ ส่วนบริษัททัวร์นำเที่ยวและผู้นำเที่ยวอิสระก็ต้องรักษาลูกค้าของตนและให้ลูกค้าของตนประทับใจในการนำเที่ยวและเป็นการโฆษณาให้กับตนเพื่อให้ได้มาซึ่งความเชื่อถือจากลูกค้าเดิมและลูกค้าใหม่ต่อไป

#### 6.1.3 ประเภทผู้ประกอบการ

สำหรับผู้ประกอบการ ในการศึกษาครั้งนี้ได้ให้ความสำคัญมากพอสมควร ซึ่งได้รับการสัมภาษณ์รวม 10 แห่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มชินวัตรใหม่ไทย โจลีฟาร์ม บจก. เพียรกุลศล บจก.ไทยซิลค์วิไลเจจ บจก.เลอบอมบิกซ์ บจก.แพรวาใหม่ไทย หจก.สันกำแพงไทยซิลค์ โดยมีโอกาสสัมภาษณ์ระดับเจ้าของกิจการ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถสรุปปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการดำเนินการกิจการผลิต ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูป ดังนี้

##### 1. กำไร

ทุกกิจการตั้งขึ้นเพื่อมุ่งหวังกำไรสูงสุด (Maximization of Profit) และความอยู่รอดของกิจการ และอย่างน้อยกำไรที่ยอมรับได้ก็จะต้องได้ไม่น้อยกว่าดอกเบี้ยเงินฝากประจำ เมื่อเทียบกับการนำเงินลงทุนดังกล่าวฝากธนาคารเพราะการทำกิจการประเภทนี้ใช้เงินลงทุนสูง อย่างน้อยผลตอบแทนที่ได้รับในรูปของกำไรจะต้องไม่ต่ำกว่าดอกเบี้ยเงินฝากประจำของธนาคาร

## 2. อนุรักษ์งานหัตถกรรม

ผ้าไหมและผลิตภัณฑ์ผ้าไหม เป็นสินค้าหัตถกรรมที่มีคุณค่าเป็นเสมือนหนึ่งเป็นมรดกของคนไทย เพราะเป็นเอกลักษณ์ของไทยขั้นตอนกว่าจะมาเป็นผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูปมีขั้นตอนมากมายและใช้ภูมิปัญญาและความสามารถเฉพาะกลุ่มในการผลิตสินค้า ดังนั้นหากมีการส่งเสริมและรักษาไว้ซึ่งคุณภาพและฝีมือต่อไปก็จะสามารถรักษางานหัตถกรรมพื้นบ้านให้สืบทอดต่อไป และในอนาคตจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารชินวัตรไหมไทย ซึ่งเป็นผู้ริเริ่มในเรื่องทอผ้าไหมที่จังหวัดเชียงใหม่มานานกว่า 65 ปี ได้มีโครงการที่จะรวบรวมข้อมูลผ้าไหม ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพื่อให้เป็นแหล่งศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผ้าไหมแก่นักเรียน นักศึกษาและผู้ที่สนใจ โดยจะเปิดเป็นในรูปแบบห้องสาริต โดยอาศัยเก็บข้อมูลไว้ในคอมพิวเตอร์เมื่อต้องการทราบข้อมูลก็สามารถเข้าไปดูได้จากคอมพิวเตอร์ โดยจะสร้างขึ้นที่ชินวัตรไหมไทย เลขที่ 145/1-2 ถนนเชียงใหม่ – สันกำแพง อ. สันกำแพง จ.เชียงใหม่ คาดว่าจะแล้วเสร็จประมาณปลายปี พ.ศ. 2545 ซึ่งจะเป็นแหล่งหาข้อมูลของผ้าไหมอีกแห่งหนึ่งในอนาคต

## 3. สร้างงาน

ปัจจุบันปัญหาการว่างงานจะมีมาก การผลิตผ้าไหม การผลิต ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมถึงแม้ว่าจะอาจจะยุ่งยาก ขั้นตอนมากต้องเน้นเรื่องคุณภาพการตัดเย็บ แต่สิ่งเหล่านี้สามารถเรียนรู้ได้ โดยไม่จำเป็นต้องจบการศึกษาสูง ๆ เพียงแต่มีความรักในอาชีพและความตั้งใจใช้เวลาฝึกฝนในการทำก็สามารถหารายได้จากจุดนี้ได้ เพราะค่าตอบแทนที่ได้จะสูงกว่าผลิตภัณฑ์หัตถกรรมอย่างอื่น ๆ และยังสามารถพัฒนาไปทำที่บ้านได้ด้วย ทำให้สามารถสร้างรายได้มากและสะดวกเสียค่าใช้จ่ายน้อย และยังสร้างงานให้กลุ่มบุคคลทั่วไปในรูปแบบของการทำธุรกิจ เช่นเปิดเป็นกิจการโชว์รูมสินค้าผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูป ก็จะต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก ตั้งแต่ต้อนรับ การตลาด พนักงานขาย พนักงานสต็อกสินค้า พนักงานแคชเชียร์ พนักงานการเงินและบัญชี เป็นต้น ดังนั้นจึงจะเห็นได้ว่ากิจการผลิต ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูปไม่ใช่สร้างงานเฉพาะชาวบ้านทั่วไป เช่น กลุ่มเกษตรกร ผู้ปลูกหม่อนเลี้ยงไหม ยังสร้างรายได้ให้ช่างผู้ตัดเย็บ พนักงานต่าง ๆ อีกเป็นจำนวนมาก

## 4. สร้างรายได้ให้ประเทศ

เนื่องจากกิจการผลิต ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูปเป็นที่ยอมรับของลูกค้าชาวต่างประเทศ และลูกค้าส่วนใหญ่ 90% เป็นชาวต่างประเทศซึ่งเป็นการนำเงินตราเข้าประเทศ ทำให้ประเทศไทยไม่ต้องเสียดุลการค้าให้กับต่างประเทศ ดังนั้นในภาพรวมแล้วกิจการประเภทนี้เป็นกิจการเสริมสร้างระบบเศรษฐกิจโดยรวมของไทย ให้ดีขึ้นในภาวะตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และคาดว่าจะมีผลในทางที่ดีต่อไปในอนาคต



**6.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม** โดยใช้กลยุทธ์แบบ Swot Analysis เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์สถานการณ์ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารกำหนดจุดแข็ง จุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาส และอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการดำเนินงานของกิจการเพื่อเพิ่มผลตอบแทนหรือเพื่อลดต้นทุน การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

**6.2.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในกิจการผลิต ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูป** โดยการวิเคราะห์หาจุดอ่อน จุดแข็ง ของกิจการ ดังต่อไปนี้

**จุดแข็ง** คือ สิ่งที่กิจการสามารถทำได้คืออยู่แล้ว คือพอใจในส่วนของผลตอบแทนหรือสามารถควบคุมต้นทุนได้ระดับหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1. ด้านคุณภาพสินค้า : เนื่องจากผ้าไหมที่เป็นวัตถุดิบหลัก และคนตัดเย็บเป็นสิ่งที กิจการควบคุมและพัฒนาการผลิตได้ในระดับหนึ่งแล้ว ดังนั้นหากมีการนำเอาเทคโนโลยีเครื่องจักร โดยเฉพาะเรื่องจักรเย็บผ้าผสมผสานกับฝีมือการออกแบบ ความเป็นไปได้ในเรื่องคุณภาพสินค้าน่า จะทำได้ดีและมีคุณภาพได้มาตรฐาน ถึงแม้ว่าจะต้องลงทุนสูงในเรื่องเทคโนโลยีแต่ในระยะยาวจะ คุ่มค่าและปรับเปลี่ยนวิธีการผลิตเพื่อลดต้นทุนก็จะสามารถเพิ่มยอดขายได้สูงขึ้นเพราะสินค้ามีคุณภาพได้มาตรฐานสากลและเป็นที่ต้องการของตลาด

2. ด้านราคา : ปัจจุบันผ้าไหมและค่าแรงตัดเย็บยังอยู่ในภาวะไม่สูงจนเกินไป การเพิ่ม เทคนิค การปรับปรุงเรื่องรูปแบบสินค้าการนำเอาเทคโนโลยีโดยเฉพาะการตัดเย็บเข้ามาช่วยจะทำให้ผลิตสินค้าได้มากขึ้นและมีคุณภาพสูง มีการสูญเสียน้อยทำให้ต้นทุนผลิตโดยรวมต่ำกว่าการตั้งราคา จึงไม่สูงเกินไปจากความเป็นจริง เป็นที่พอใจของลูกค้าก็จะสามารถรักษายอดขายต่อไปได้ เพราะ สินค้าที่ทำจากผ้าไหมลูกค้าส่วนใหญ่มองถึงคุณค่าและคุณภาพของสินค้าเป็นเรื่องสำคัญ โดยให้ค่า ของความเป็นเอกลักษณ์ของงานหัตถกรรมมากกว่าราคาที่ขายจึงแตกต่างจากสินค้าประเภทอื่น ๆ

3. ด้านบริการ : โดยเฉพาะผู้ประกอบการจะให้ความสำคัญในเรื่องนี้เป็นอย่างมาก จะ มีการเตรียมพร้อมทั้งบุคลากร เทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องใช้ให้พร้อม มีการคัดเลือกและอบรม บุคลากรทุกจุดให้เหมาะสมอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า โดยมีคติประจำใจทุกคนว่า ลูกค้าคือเทวดา ต้องรักษาและให้บริการให้เกิดความประทับใจและซื้อสินค้าด้วยความ พึงพอใจไม่ใช้การบังคับลูกค้าให้ซื้อสินค้าและให้ลูกค้าคิดถึงกิจการของเราทุกครั้งที่มาเยือนจังหวัด เชียงใหม่

4. ด้านสถานที่ : เรื่องสถานที่ปัจจุบันการคมนาคมสะดวกทั้งทางบกและทางอากาศ จังหวัดเชียงใหม่จึงได้เปรียบในเรื่องนี้ทำเลที่ตั้งใกล้ตัวเมืองมีที่จอดรถสะดวก มีความสะอาด ร่มรื่น

อาคาร โชว์รูม แสดงถึงเอกลักษณ์ของเชียงใหม่เป็นสิ่งจูงใจอีกอย่างหนึ่ง ตลอดจนเรื่องความสะดวกสบายในอาคาร เช่น เครื่องปรับอากาศและอื่น ๆ

5. ด้านส่งเสริมการขาย : ปัจจุบันมีทั้งหน่วยงานภาครัฐบาลและเอกชนให้ความร่วมมือกันเสริมสร้างในรูปข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นซึ่งเป็นสิ่งจูงใจให้ลูกค้ารู้จักและเข้ามาซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูปมากขึ้น และมีสื่อโฆษณาทั้งทางทีวี วิทยุ หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ ทำให้ข่าวสารไปได้ทั่วถึงทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศในด้านเข้าของกิจการก็จะมีเรื่องราววัลให้ผู้สนับสนุนและพนักงานของตนเองในรูปของค่าคอมมิชชั่น ซึ่งจะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับยอดขายที่ทำได้ในแต่ละเดือนเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานและในเรื่องของสวัสดิการจะมีการให้จุดประกายเพื่อเป็นเอกลักษณ์ของกิจการและช่วยพนักงานประหยัดค่าใช้จ่ายด้านเครื่องแต่งกายตลอดจนหาสวัสดิการให้ความปลอดภัยไม่ว่าจะเป็นกองทุนประกันสังคม กองทุนทดแทนทางกิจการจะให้ความดูแลและช่วยเหลือทั้งหมด

จุดอ่อน คือ สิ่งที่กิจการจะต้องปรับปรุงแก้ไขซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อผลตอบแทนและต้นทุนของกิจการผลิต ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูป ดังต่อไปนี้

#### 1. การรักษาลูกค้า

เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่ 90% เป็นชาวต่างประเทศกิจการต้องอาศัยบริษัททัวร์นำเที่ยวเป็นหลัก ถึงแม้ว่าจะมีการเพิ่มการตลาดโดยเจ้าหน้าที่ของกิจการเองแต่ก็ยังไม่ค่อยได้ผลน้อย ซึ่งไม่สามารถควบคุมลูกค้าและรักษาลูกค้าได้ตลอดอย่างสม่ำเสมอ ปัจจุบันจึงมีการเพิ่มตลาดโดยอาศัยลูกค้าชาวไทยให้มากขึ้น โดยปรับเปลี่ยนรูปแบบสินค้าให้ตรงกับตลาดคนไทยให้มากขึ้นและปรับราคาลดลง เพื่อเพิ่มยอดขายตลาดคนไทยให้มากขึ้นกว่าอดีตที่ผ่านมาและมีผู้ประกอบการหลายรายที่เพิ่มการส่งออกโดยขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตซึ่งช่วงหนึ่งปี ที่ผ่านมาทำให้สามารถรักษายอดขายของธุรกิจได้ระดับหนึ่ง

#### 2. ราคาวัตถุดิบผ้าไหมไม่แน่นอน

เนื่องจากปัจจุบันวัตถุดิบการผลิต ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูปคือผ้าไหมมีราคาสูงขึ้นทุกปี ไม่สามารถควบคุมราคาได้จึงทำให้ต้นทุนไม่แน่นอนและมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี ปีละ 5 % - 10 % ทุกปี จึงต้องมีการคัดแปลงปรับปรุงสินค้าให้ต้นทุนคงที่หรือเพิ่มขึ้นน้อยที่สุด โดยลดค่าใช้จ่ายอย่างอื่นลงหรือเพิ่มเทคโนโลยีให้ผลิตได้มากขึ้นในเวลาเท่ากัน เป็นต้น และในส่วนของภาครัฐก็ได้มีการส่งเสริมให้ภาคอีสานมีการผลิตเส้นไหมมากขึ้น โดยมีการให้ความรู้มีหน่วยงานวิจัยและพัฒนาสิ่งทอเป็นผู้ช่วยทางการอีกแนวทางหนึ่ง ส่วนภาคเอกชนก็ได้มีการลงทุนด้านเทคโนโลยีในการผลิตเส้นไหมและในการผลิตสินค้าผ้าไหมสำเร็จรูปมากขึ้น

### 3. บุคลากร

ปัจจุบันกิจการผลิต ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูป ยังขาดบุคลากรที่มีฝีมือตัดเย็บที่มีคุณภาพมีความสม่ำเสมอและผลิตได้จำนวนมากพอกับตลาด ถึงแม้ว่าจะเพิ่มด้านเทคโนโลยีเข้ามาช่วยก็จะช่วยได้ในระดับหนึ่งแต่ก็ยังคงอาศัยฝีมือในการออกแบบ จัดเก็บความเรียบร้อยของสินค้า ผู้ที่รักในอาชีพด้านนี้และมีคุณภาพได้มาตรฐานยังมีไม่มากพอทำให้ไม่สามารถรองรับตลาดได้เต็มที่ ดังนั้นในอนาคตยังต้องมีการปรับปรุงในเรื่องนี้เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า

### 4. สินค้าล้ำสมัย

การที่กิจการผลิต ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูป ผลิตสินค้าไม่ตรงกับตลาดหรือการวางแผนการขายผิดพลาด อาจทำให้สินค้าคงเหลือในคลังสินค้า ทำให้เกิดเป็นสินค้าล้ำสมัยในปีถัดไป เกิดจำหน่ายไม่ได้หรือขายได้ต่ำกว่าราคาราคาทุน ก็จะทำให้ต้นทุนในปีนั้นสูงขึ้นกว่าปกติ

6.2.2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกของกิจการผลิต ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูป โดยการวิเคราะห์ด้านโอกาสและอุปสรรค ที่มีผลต่อกิจการ ดังนี้

#### โอกาส

เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองของการท่องเที่ยว ชาวไทยและชาวต่างประเทศต่างมุ่งที่จะมาเที่ยวและจับจ่ายซื้อสินค้าเพื่อเป็นของฝากและของขวัญ สินค้าผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูป เป็นสินค้าตัวหนึ่งที่ได้รับคามนิยมในการซื้อของนักท่องเที่ยวจึงเป็น โอกาสที่ดีของผู้ประกอบการกิจการผลิต ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูป การดำเนินการอาจจะได้รับทั้งผลดีและผลเสีย ดังนี้

ผลดี : หากเป็นกิจการผลิต ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูป ที่รักษาคุณภาพให้ได้มาตรฐาน ราคาที่เหมาะสม บริการที่ดี เป็นที่ประทับใจของลูกค้าก็จะเป็นกระบอกเสียงที่ดีต่อกิจการและภาพรวมของการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีผลดีต่อการขยายตัวของยอดขายสินค้าผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูป

ผลเสีย : เนื่องจากเป็นกิจการที่ต้องใช้ต้นทุนสูงโดยเฉพาะต้นทุนของสินค้าและการส่งเสริมการขายต้องใช้งบประมาณมาก หากไม่ควบคุมสินค้าให้ได้มาตรฐานและด้านการตลาดไม่ได้ผลตามเป้าหมายจะทำให้เกิดความเสียหายต่อการลงทุนเป็นอย่างมาก ดังนั้นจะต้องให้ความสำคัญด้านการตลาด ด้านคุณภาพสินค้าและด้านบริการเป็นอย่างมากเพื่อรักษาไว้ซึ่งส่วนแบ่งทางการตลาด

## อุปสรรค

แม้ว่าจะมีถึงสนับสนุน โดยเฉพาะการท่องเที่ยวที่สามารถทำให้กิจการผลิต ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูปดำเนินการอยู่ได้ในระดับหนึ่ง หากเมื่อใดภาวะตลาดโลกของการท่องเที่ยวชนเขา เศรษฐกิจของประเทศตกต่ำ การขาดแคลนวัตถุดิบ การมีสินค้าอื่นทดแทนก็อาจมีผลต่อรายได้จากการขายสินค้าลดลงเพราะสินค้าประเภทนี้ไม่ใช่สิ่งจำเป็นที่สุดของการดำรงชีวิต และหากสินค้าไม่มีคุณภาพ บริการไม่ดี มีการแข่งขันกันเองสูงจะยิ่งทำให้เป็นอุปสรรคมากขึ้นต่อกิจการ และส่งผลไม่ดีถึงภาพรวมของจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากลูกค้าน้อยลง รายได้ก็จะลดลง

## 6.3 การวิเคราะห์ทางด้านอุปสงค์และอุปทาน

### ด้านอุปสงค์

จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า มีผู้ต้องการใช้บริการและซื้อสินค้าจากกิจการผลิต ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูปเพื่อเป็นของขวัญส่วนตัวและเป็นของฝากเพิ่มขึ้นทั้งคนไทยและชาวต่างประเทศ แต่ยังมีปัจจัยหลายอย่าง เช่น คุณภาพสินค้า การบริการ ราคาสินค้า ระยะเวลา สถานที่และอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงจำนวนผู้ซื้อสินค้า เช่น ถ้าคุณภาพและการบริการไม่ดีก็จะมีผลให้จำนวนลูกค้าที่ซื้อสินค้าลดลง ผลตอบแทนที่ได้ก็จะลดลงไปด้วย ดังนั้นในอนาคตกิจการต้องมีการปรับปรุงคุณภาพสินค้า การบริการ ราคาสินค้า ระยะเวลา สถานที่ และอื่น ๆ ตลอดจนถึงเสริมการขายเพิ่มขึ้น เพื่อให้ผลตอบแทนจากการขายสินค้าผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูปสูงขึ้น หรือรักษาไว้ซึ่งความสม่ำเสมอของผลตอบแทนที่กิจการได้รับตลอดไป

### ด้านอุปทาน

ด้านอุปทานเป็นการพิจารณาทางด้านต้นทุนของกิจการผลิต ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูป เมื่อใดที่ด้านต้นทุนเพิ่มขึ้นจะด้วยปัจจัยทางวัตถุดิบ แรงงาน ค่าส่งเสริมการขายสูงขึ้นก็จะต้องทำให้ต้นทุนสินค้าสูงตามไปด้วย ทำให้ขายในราคาปกติไม่ได้ราคาสินค้าจะแพงขึ้น จนทำให้จำนวนลูกค้าที่จะซื้อสินค้าดังกล่าวลดลง ผลตอบแทนที่ผู้ประกอบการจะได้รับก็ต้องลดลงไปด้วย ดังนั้นไม่ว่าจะมีปัจจัยชนิดใดก็ตามที่ทำให้ต้นทุนสูงขึ้นหรือแม้แต่การขายตัวของกิจการผลิต ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมสำเร็จรูปมากเกินไป จนเกิดการแข่งขันกันเองก็มีผลกระทบต่อกิจการทั้งสิ้น