

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

เนื่องจากอัตราการขยายตัวและส่วนแบ่งทางการตลาดของสินค้าเครื่องประดับแท้ของประเทศไทยในตลาดโลกมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง แม้ภาวการณ์แข่งขันมีมากขึ้นก็ตาม มูลค่าส่งออกเครื่องประดับแท้ของไทยตั้งแต่ปี 2544-2547 ยังคงเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยในปี 2547 มีมูลค่าส่งออกเครื่องประดับแท้ 1,257.40 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เพิ่มขึ้นจากปี 2546 ซึ่งมีมูลค่าส่งออกเครื่องประดับแท้ 1,105.40 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือเพิ่มขึ้น 15.38% โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มของเครื่องประดับเงินซึ่งมีมูลค่าส่งออกในปี 2547 มีมูลค่าทั้งสิ้น 461.60 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เพิ่มขึ้นจากปี 2546 ซึ่งมีมูลค่าส่งออกเครื่องประดับเงิน 386.90 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือเพิ่มขึ้น 19.31% ซึ่งมีอัตราการเพิ่มขึ้นมากกว่าเครื่องประดับในกลุ่มอื่น โดยในกลุ่มเครื่องประดับทองและในกลุ่มเครื่องประดับทำด้วยโลหะมีค่าอื่นๆมีมูลค่าส่งออกปี 2547 เพิ่มขึ้นจากปี 2546 เพียง 13.37% และ 7.89% ตามลำดับ (กระทรวงพาณิชย์: 2548) ดังนั้นธุรกิจส่งออกเครื่องประดับเงินจึงเป็นธุรกิจที่น่าสนใจอย่างยิ่งธุรกิจหนึ่ง

ในปัจจุบันชาวต่างประเทศจำนวนมากเดินทางเข้ามาในประเทศไทยเพื่อทำธุรกิจและเพื่อซื้อสินค้าท้องถิ่นของไทยเพื่อนำกลับไปเป็นของที่ระลึก ซึ่งบางคนสนใจซื้อสินค้าท้องถิ่นของไทยเพื่อนำกลับไปจัดจำหน่าย เครื่องประดับเงินชาวเขาเผ่าปกากะญอ หมู่บ้านห้วยด้อม อำเภอเถิน จังหวัดลำพูน ก็เป็นอีกผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นหนึ่งที่เป็นที่สนใจของลูกค้าต่างประเทศที่ซื้อเพื่อเป็นของที่ระลึก และเป็นเครื่องประดับใส่ในวาระโอกาสต่างๆ รวมทั้งเพื่อซื้อกลับไปจัดจำหน่ายในประเทศของตน ซึ่งเครื่องประดับเงินชาวเขาเผ่าปกากะญอนี้มีการจำหน่ายแพร่หลายภายในจังหวัดเชียงใหม่ โดยทุกร้านที่มีสินค้าเครื่องประดับเงินชาวเขาประเภทนี้จำหน่ายจะเป็นสินค้าที่มีรูปแบบเหมือนกัน เนื่องจากช่างทำเครื่องประดับเงินที่ผลิตเป็นกลุ่มชาวเขาเผ่าปกากะญอ ซึ่งอาศัยอยู่ ณ หมู่บ้านห้วยด้อม ตำบลนาทราย อำเภอเถิน จังหวัดลำพูน และราคาที่จำหน่ายของเครื่องประดับเงินประเภทนี้ จะใกล้เคียงกันทุกร้าน

ร้านเชียงใหม่ดีไซน์ ตั้งอยู่เลขที่ 328 ถนนท่าแพ ตำบลช้างม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นร้านจำหน่ายเครื่องประดับเงินร้านหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีการจำหน่ายเครื่องประดับเงินประเภททำด้วยเครื่องจักรหรือที่นิยมเรียกกันโดยทั่วไปว่าเครื่องประดับเงิน 92.5 (Sterling Silver Jewelry) และเครื่องประดับเงินชาวเขา (Hilltribe Silver Jewelry) ซึ่งเป็นเครื่องประดับเงินทำด้วยมือโดยช่างชาวเขาเผ่าปกากะญอ หมู่บ้านห้วยด้อม อำเภอเถิน จังหวัดลำพูน

ทั้งในลักษณะขายปลีกและขายส่ง รวมถึงการส่งออกต่างประเทศ ปัจจุบันลูกค้าส่วนใหญ่ของทางร้านเป็นชาวต่างประเทศ ซึ่งมีความนิยมเครื่องประดับในกลุ่มของเครื่องประดับเงินชาวเขามากขึ้น และยอดขายส่วนใหญ่ของทางร้านมาจากเครื่องประดับเงินกลุ่มนี้

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่างประเทศที่มีต่อเครื่องประดับเงินชาวเขาเผ่าปกากะญอ อำเภอเถิน จังหวัดลำพูน ผู้ศึกษาได้เน้นที่ความพึงพอใจของลูกค้าต่างประเทศที่มีต่อลักษณะทางกายภาพของผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ความเงาวาวของผลิตภัณฑ์ น้ำหนักของผลิตภัณฑ์ ความบริสุทธิ์ของเนื้อเงินในตัวผลิตภัณฑ์ การรูดำของตัวผลิตภัณฑ์และความแข็งแรงทนของผลิตภัณฑ์ โดยที่ผู้ศึกษาต้องการทราบว่าลักษณะทางกายภาพของเครื่องเงินชาวเขาที่เป็นที่พึงพอใจของชาวต่างประเทศเป็นอย่างไร เพื่อนำผลลัพท์ที่ได้ไปปรับปรุงผลิตภัณฑ์เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าซึ่งเป็นคนต่างประเศมากที่สุด เนื่องจากปัจจุบันมีผู้จำหน่ายเครื่องประดับเงินชาวเขาดังกล่าวเพิ่มขึ้น และสินค้าที่จำหน่ายในแต่ละร้านมีแบบลวดลายไม่แตกต่างกัน ดังนั้นหากทางร้านสามารถทราบลักษณะทางกายภาพของเครื่องประดับเงินกลุ่มนี้ที่เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าได้ ก็สามารถปรับปรุงหรือพัฒนาลักษณะทางกายภาพของผลิตภัณฑ์ดังกล่าวให้มีลักษณะเป็นลักษณะเฉพาะของทางร้านเพียงแห่งเดียวและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าดีขึ้น ก็จะได้เปรียบคู่แข่งเป็นอย่างมาก เนื่องจากผลิตภัณฑ์นับว่าเป็นหนึ่งในสิ่งของส่วนประสมการตลาดที่สำคัญ นอกเหนือจากราคา ช่องทางการขายและการส่งเสริมการตลาด (ศิริกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยาและเอก บุญเจือ, 2548 : 85-88)

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่างประเทศต่อลักษณะทางกายภาพของเครื่องประดับเงินชาวเขาเผ่าปกากะญอ อำเภอเถิน จังหวัดลำพูน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่างประเทศที่มีต่อเครื่องเงินประเภทเครื่องเงินชาวเขาในด้านลักษณะทางกายภาพของเครื่องเงินชาวเขาเผ่าปกากะญอ อำเภอเถิน จังหวัดลำพูน
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้นและทำให้สินค้าประเภทดังกล่าวมียอดขายเพิ่มขึ้น

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า

ลูกค้าต่างประเทศ หมายถึง ลูกค้าที่เป็นผู้ค้าส่งและเป็นลูกค้าปัจจุบันของทางร้าน เชียงใหม่ดีไซน์ ในเดือนมีนาคม 2549 ซึ่งเป็นชาวอังกฤษ เยอรมัน อิตาลี สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย เบลเยียม สเปน แคนาดา กรีซ ญี่ปุ่น สิงคโปร์ และจีน จำนวน 25 ราย

ลักษณะทางกายภาพของเครื่องประดับเงิน หมายถึง ลักษณะทั่วไปของเครื่องประดับเงิน ได้แก่ ลักษณะภายนอกที่มองเห็นด้วยตา เช่น ความมันวาว ลวดลาย การรรมคำ และลักษณะอื่นๆที่ไม่สามารถมองเห็นด้วยตา เช่น ความบริสุทธิ์ของผลิตภัณฑ์ และน้ำหนักของผลิตภัณฑ์

เครื่องประดับเงินชาวเขาเผ่าปกากะญอ หมายถึง เครื่องประดับที่ทำมาจากโลหะเงินที่มีความบริสุทธิ์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 92.5 โดยน้ำหนัก อาจมีการรรมคำ เช่น กำไล แหวน สร้อยคอ ซึ่งเครื่องประดับเหล่านี้ผลิตขึ้นโดยชาวไทยภูเขาเผ่าปกากะญอที่อาศัยอยู่ในชุมชนหมู่บ้านห้วยต็ม ตำบลนาทราย อำเภอฝาง จังหวัดลำพูน