

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย วิเคราะห์สถานการณ์ธุรกิจ ก่อสร้าง ปี 2553 ว่า อุตสาหกรรม ก่อสร้างในปี 2553 มีแนวโน้มที่จะขยายตัวได้ดีขึ้น โดยการลงทุนด้านการ ก่อสร้าง ณ ราคาคงที่ ใน ปี 2553 จะมีอัตราการขยายตัวประมาณร้อยละ 3.0-6.5 ส่วนมูลค่าตลาดก่อสร้างมีแนวโน้มที่จะปรับ เพิ่มขึ้นมากจากผลของต้นทุนค่าก่อสร้างที่จะเพิ่มขึ้น โดยคาดว่ามูลค่าการลงทุนด้านการ ก่อสร้าง ณ ราคาปีปัจจุบันจะอยู่ที่ 819,000-847,000 ล้านบาท หรือเติบโตร้อยละ 10.0-14.0 ทั้งนี้ธุรกิจร้านค้า วัสดุก่อสร้างมีความผันแปรกับวัฏจักรเศรษฐกิจปานกลาง กล่าวคือเมื่อเศรษฐกิจดี ภาค อสังหาริมทรัพย์จะขยายตัวและมีความต้องการวัสดุก่อสร้างมาก อย่างไรก็ตาม เมื่อเศรษฐกิจชะลอ ตัวและภาคอสังหาริมทรัพย์หดตัว ความต้องการวัสดุก่อสร้างจะลดลงบางส่วนเพราะมีความ ต้องการอีกส่วนหนึ่งจากการตกแต่งและซ่อมแซมบ้านอยู่

ปัจจุบันผู้บริโภคทยอยเริ่มเปลี่ยนพฤติกรรมการซื้อวัสดุก่อสร้าง จากการไปซื้อที่ ร้านค้าวัสดุก่อสร้างทั่วไป เปลี่ยนไปเป็นศูนย์จำหน่ายวัสดุก่อสร้างขนาดใหญ่ เช่น Homepro, CementThai Homemart, Decormart เป็นต้น ซึ่งผู้บริโภคทยอย ปัจจุบัน นิยมตกแต่งบ้านด้วย ตนเองมากขึ้น ทำให้เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตามจากภาวะความ ไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจและการเมือง จะทำให้ผู้บริโภคบางส่วนชะลอการตัดสินใจตกแต่งบ้าน ออกไป (ฝ่ายวิจัยธุรกิจ บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2552: ออนไลน์)

สำหรับสถานการณ์ตลาดวัสดุก่อสร้างในจังหวัดเชียงใหม่ นายฉัตรชัย ตรีอารยะพงศ์ ที่ปรึกษาชมรมผู้ ค้าวัสดุ ก่อสร้างจังหวัดเชียงใหม่ กล่าวว่า ภาพรวมของตลาดวัสดุก่อสร้างใน เชียงใหม่ปี 2552 ไม่ค่อยดีนัก แม้ไตรมาส 3 ที่ผ่านมาจะฟื้นตัวขึ้นเล็กน้อย แต่ในช่วงเดือน พฤศจิกายน กลับเริ่มทรุดลงอีก เนื่องจากโครงการเดิมที่ก่อสร้างในไตรมาส 1-3 ก่อสร้างเสร็จแล้ว ขณะที่ไม่มีโครงการลงทุนใหม่ๆ เกิดขึ้น หรือไม่มีการขยายการลงทุนโครงการเดิมเพิ่มเติม จึง ส่งผลให้ในไตรมาสสุดท้ายของปี 2552 ตลาดค้าวัสดุก่อสร้างในเชียงใหม่ย่ำแย่อย่างมาก (คม ชัด ลึก, 2552: ออนไลน์)

ผู้ประกอบการร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ เริ่มก่อตั้งกิจการตั้งแต่ปี พ .ศ. 2526 โดยรูปแบบ การดำเนินธุรกิจเป็นแบบครอบครัว ลักษณะของที่ตั้งเป็นห้องแถว ตั้งอยู่เลขที่ 332/11-13 ถนน เชียงใหม่-ลำพูน ตำบลวัดเกต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำหน่ายสินค้าเฉพาะอุปกรณ์ไฟฟ้า

พื้นที่เดิมเป็น 1 คูหา ต่อมาในปี พ.ศ. 2533 เมื่อเศรษฐกิจได้ขยายตัวขึ้นเป็นอย่างมาก ทำให้ยอดการจำหน่ายสินค้าของร้านเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องประกอบกับลูกค้ามีความต้องการวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างเพิ่มขึ้น ทางร้านจึงได้ขยายพื้นที่เพิ่มขึ้นอีก 1 คูหา เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการของลูกค้า และในปี พ.ศ. 2549 ได้ขยายพื้นที่ร้านเพิ่มขึ้นอีก 1 คูหา เนื่องจากร้านค้าที่ติดกันกับร้าน ได้เลิกกิจการไป โดยได้ขายห้องแถวให้ ปัจจุบันจึงมีพื้นที่รวมทั้งหมดเป็น 3 คูหา และทางร้านได้นำสินค้ามาจำหน่ายหลากหลายมากกว่า 10 ประเภท อาทิเช่น วัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง อุปกรณ์ไฟฟ้า อุปกรณ์ตกแต่งภายในบ้าน อุปกรณ์เครื่องมือช่างต่าง ๆ เหล็กโลหะสำหรับตกแต่ง อุปกรณ์ระบบประปา ท่อน้ำ-สุขาภิบาล อุปกรณ์ห้องน้ำ สุขภัณฑ์ สีทาบ้าน อุปกรณ์เพื่อตกแต่งซ่อมแซมบ้าน และทางร้านเปิดดำเนินการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ซึ่งสินค้าที่เป็นที่ต้องการและทำการขายออกทุกวันได้แก่ ประเภทอุปกรณ์ประปา ก๊อกน้ำ หลอดไฟ สีทาภายใน และสีทาภายนอก โดยกลุ่มลูกค้าได้แบ่งเป็น 3 ประเภทคือ 1) ลูกค้าที่ซื้อสินค้าเพื่อนำไปซ่อมแซม ตกแต่งบ้านตนเอง 2) ลูกค้าที่เป็นช่างเฉพาะทาง ที่ซื้อสินค้านำไปซ่อมแซมหรือตกแต่งให้กับผู้อื่น เช่น ช่างทาสี ช่างซ่อมประปา ช่างซ่อมไฟฟ้า 3) ลูกค้ากลุ่มผู้รับเหมาซึ่งมีสัดส่วนน้อยที่สุดเพราะที่ร้านค้าเป็นร้านค้าปลีก ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้ต้องการสินค้าจำนวนมากในการซื้อต่อครั้งพร้อมทั้งต้องการซื้อสินค้าแบบสิ้นเชิงซึ่งทางร้านยังไม่มียุทธศาสตร์เปิดบริการด้านนี้ โดยกลุ่มลูกค้าที่ซื้อสินค้านำไปซ่อมแซม ตกแต่งบ้านตนเอง เป็นกลุ่มที่สร้างยอดขายให้กับกิจการกว่าร้อยละ 50 ของยอดขายทั้งหมดในแต่ละวันจะมีลูกค้าเข้ามาซื้อสินค้าภายในร้านประมาณ 50-80 รายต่อวัน โดยจะมีลูกค้าเป็นจำนวนมากขึ้นในวันเสาร์-อาทิตย์ เนื่องจากเป็นวันหยุดพักผ่อน ที่ลูกค้าส่วนใหญ่มีเวลาว่างมาซื้อสินค้านำไปซ่อมแซมบ้านของตนเอง โดยที่ร้านค้าวัสดุก่อสร้างอื่นๆปิดให้บริการ

ธุรกิจร้านค้าวัสดุก่อสร้างในจังหวัดเชียงใหม่สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทคือ รายใหญ่และรายย่อย โดยรายใหญ่นั้นดำเนินธุรกิจทั้งค้าปลีกและค้าส่ง เช่น ร้านนพดลพานิช ร้าน ชื่นเชียงใหม่ ร้านวิระพานิช โกบอลเฮาส์ โฮมโปร ฯลฯ โดยในรายย่อยจะค้าปลีกเท่านั้นในช่วงปลายปี 2552 ที่ผ่านมามีการแข่งขันในตลาดค้าวัสดุก่อสร้างในเชียงใหม่ค่อนข้างรุนแรงมาก โดยเฉพาะรายใหญ่แต่ละแห่งหันมาใช้กลยุทธ์ตัดราคากัน เพื่อชิงส่วนแบ่งการตลาด และเพื่อประคองธุรกิจของตนเองให้อยู่รอด ท่ามกลางสภาพเศรษฐกิจที่ชะลอตัว แม้จะได้กำไรน้อยลงหรือแทบไม่มีกำไรเลย ซึ่งบางรายยอมขายต่ำกว่าทุน (คม ชัด ลึก, 2552: ออนไลน์) ดังนั้นทำให้ทางร้านเบงค์ฮาร์ดแวร์ประสบปัญหาภัยกับยอดขายที่ลดต่ำลงในช่วงปลายปี 2552 สืบเนื่องจากร้านค้ารายใหญ่ปรับราคายอมขายต่ำกว่าทุน พร้อมทั้งทางร้านไม่สามารถปรับขายราคาที่เท่ากับร้านค้ารายใหญ่ได้เนื่องจากปริมาณการสั่งซื้อที่แตกต่างกันมาก ลูกค้ารายย่อยจึงเปลี่ยนพฤติกรรมการซื้อไปซื้อสินค้าจาก

ร้านค้ารายใหญ่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่

ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดและทำให้ธุรกิจมีกำไรในระยะยาว ในสภาวะที่มีการแข่งขันเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาทางด้านการตลาดให้ตรงต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย สร้างความพึงพอใจสูงสุด

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความพอใจ และความประทับใจ ของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ ที่ประกอบด้วยส่วนประสมสินค้าและบริการ ส่วนประสมราคา ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า ส่วนประสมทางการสื่อสาร

ส่วนประสมการตลาดค้าปลีก หมายถึง ส่วนประสมทางการตลาดที่ประกอบด้วย ส่วนประสมสินค้าและบริการ ส่วนประสมราคา ส่วนประสมการกระจายตัวสินค้า และ ส่วนประสมทางการสื่อสาร

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ ที่ซื้อสินค้าเพื่อนำไปซ่อมแซม ตกแต่งบ้านตนเอง

ร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ หมายถึง ร้านค้าที่จำหน่ายสินค้าประเภทวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง - ไฟฟ้า ตกแต่งภายในบ้านเครื่องมือช่างต่างๆ โดยสถานที่ตั้งของร้านค้าคือ เลขที่ 332/11-13 ถนนเชียงใหม่-ลำพูน ตำบลวัดเกต อำเภอเมืองเชียงใหม่