

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการเลือกซื้อที่นอนเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคให้ความสนใจมากขึ้นที่นอนที่ผู้บริโภคสนใจเลือกซื้อมากขึ้นเป็นที่นอนคุณภาพสูงที่มีส่วนประกอบเป็น สปริง มีแผ่นชั้นฟองน้ำ โยสังเคราะห์ชนิดเนื้อแน่น แผ่นชั้นป้องกันไรฝุ่น ผ้าหุ้มที่นอนเป็นส่วนประกอบที่สำคัญ และผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะเลือกซื้อที่นอนที่มีคุณภาพสูงมากขึ้นด้วย ด้วยเหตุนี้การตัดสินใจซื้อที่นอนคุณภาพสูงของผู้บริโภคจึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจเฟอร์นิเจอร์สนใจ ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัวลงและการแข่งขันมีความรุนแรงทำให้ยอดขายที่นอนคุณภาพสูงของร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์มีแนวโน้มลดลง ทั้งบริษัทที่ผลิตและจำหน่ายที่นอนคุณภาพสูงหรือมีตราชื่อยี่ห้อที่มีคุณภาพ (Premium) ในประเทศไทยที่เป็นทางเลือกของบริโภคในการตัดสินใจซื้อเช่น บริษัท ยัสปา จำกัด ผู้ผลิตและนำเข้าที่นอนซีลีย์ (Sealy) บริษัทที่นอน ดันล็อปพิโล่ (Dunlopillo) (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทที่นอนสลัมเบอร์แลนด์ (Slumberland) (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท บางกอกโฮมพลัส จำกัด ผู้ผลิตและนำเข้าที่นอนเซอร์ต้า (Serta) บริษัท แอโรไว์เบดดิ้ง จำกัด ผู้ผลิตและจำหน่ายที่นอนซินดร้า (Synda) บริษัท เลดี้ อเมริกา ประเทศไทย ต่างหันมาทำตลาดที่นอนคุณภาพสูงกันมากขึ้น (วิไล ผึ้งพวย, 2551 : สัมภาษณ์) ทำให้ในปัจจุบันมีการแข่งขันสูงในกลุ่มที่นอนคุณภาพสูง ทั้งในเรื่องคุณภาพ การออกแบบ การตลาดและการบริการ ทั้งนี้เพื่อต้องการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและ เพิ่มส่วนแบ่งตลาดที่นอนคุณภาพสูงมากขึ้น

ในส่วนของสถานการณ์ด้านการแข่งขันผู้นำในตลาดที่นอนคุณภาพสูงใน จังหวัด เชียงใหม่ มีจำนวนมาก เช่นบริษัท ตานานวัฒน์ จำกัด บริษัท รุ่งเรืองเฟอร์นิเจอร์ จำกัด ร้านเชียงใหม่ อีสานบ้านเฮา ร้านกรุงเทพเฟอร์นิเจอร์ บริษัทอินเด็กซ์ ลิฟวิ้งมอลล์ จำกัด บริษัท เอส.บี.เฟอร์นิเจอร์ จำกัด บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นต้น ซึ่งแต่ละรายจะมีการแข่งขันเพื่อแย่งส่วนแบ่งตลาดของแต่ละตราชื่อยี่ห้อ

สำหรับ ร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นร้านจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์และที่นอน ตั้งอยู่เลขที่ 14 ถนนอัยยภรณ์ ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ดำเนินการมากกว่า 15 ปี การเจริญเติบโตของกิจการเริ่มมาจากกิจการแบบครอบครัวเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน สัดส่วนการขายเป็นที่นอนคิดเป็นร้อยละ 30 และสัดส่วนการขายของเฟอร์นิเจอร์อื่นคิด

เป็นร้อยละ 70 สำหรับส่วนแบ่งตลาดที่นอนคุณภาพสูงของร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์ จังหวัดเชียงใหม่ มีส่วนแบ่งตลาดอยู่ประมาณร้อยละ 7 ของยอดขายที่นอนคุณภาพสูงในจังหวัดเชียงใหม่ (พชรพร สิริโสภณพนิช, 2551 : สัมภาษณ์) ลูกค้าของร้านมี 2 กลุ่มคือ กลุ่มลูกค้าที่มีการซื้อบ้านใหม่หรือสร้างบ้านใหม่จะมียอดการซื้อที่นอนคุณภาพสูงมากกว่ากลุ่มลูกค้าที่มีบ้านอาศัยอยู่แล้ว ร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นตัวแทนจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ชื่อ Konzept และที่นอนคุณภาพสูง ของตรายี่ห้อดัปเปลโล่ (Dunloppilo) สลัมเบอร์แลนด์ (Slumberland) เซอร์ต้า (Serta) ซึ่งที่นอนแต่ละตรายี่ห้อจะมีคุณสมบัติของวัสดุที่ใช้ผลิตแตกต่างกัน เช่น ฝ้าย สปริงและคุณภาพการเย็บ คุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ บริษัทที่ผลิตที่นอนและตัวแทนจำหน่ายต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้

จากที่สภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวลงในจังหวัดเชียงใหม่โดยเฉพาะกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ที่มีอัตราการเติบโตลดลง ซึ่งพิจารณาจากจำนวนบ้านใหม่ในเทศบาลนครเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ เทศบาลสันทรายหลวงและอำเภอสันทรายที่มีโครงการหมู่บ้านจัดสรรหนาแน่นปี พ.ศ. 2548 มีจำนวน 3,767 ครั้วเรือนและลดลงเหลือจำนวน 3,378 ครั้วเรือนในปี พ.ศ. 2549 คิดเป็นอัตราการลดลงประมาณ 10 % (สำนักทะเบียนราษฎร์, เทศบาลนครเชียงใหม่, อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่, เทศบาลสันทรายหลวง, อำเภอสันทรายจังหวัดเชียงใหม่, 2550) ซึ่งมีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกับยอดขายที่นอนระดับคุณภาพสูงของร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์ปี พ.ศ. 2549 ที่มียอดขายจำนวน 174 ผืนและลดลงเหลือจำนวน 138 ผืนในปี พ.ศ. 2550 (วิไล ผึ้งพาย, 2551 : สัมภาษณ์)

จากข้อมูลจำนวนผู้สร้างบ้านใหม่เสร็จแล้วและขอบ้านเลขที่ในพื้นที่ต่างๆ ของจังหวัดเชียงใหม่มีแนวโน้มลดลงซึ่งจะส่งผลกระทบต่อปริมาณความต้องการเฟอร์นิเจอร์และที่นอนลดลง ด้วยซึ่งทำให้ยอดขายที่นอนคุณภาพสูงของร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์มีแนวโน้มลดลง การทำตลาดจึงต้องมีความแม่นยำอย่างยิ่งในเรื่องข้อมูลพฤติกรรมของลูกค้า ประกอบกับสภาพการแข่งขันในตลาดที่นอนคุณภาพสูงที่มีความรุนแรงดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในการตัดสินใจซื้อที่นอนคุณภาพสูงจากร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์ เพื่อนำมาปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดของผลิตภัณฑ์ที่นอนคุณภาพสูงให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในการตัดสินใจซื้อที่นอนคุณภาพสูงจากร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบพฤติกรรมการซื้อที่นอน คุณภาพสูงของลูกค้าร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์ จังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน ระหว่างบริษัทที่นอนดันลอปิลโล่ จำกัด และ บริษัทสลัมเบอร์แลนด์ กับร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เพื่อการวางแผนทางการตลาดร่วมกัน เพื่อนำมาปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดและผลิตภัณฑ์ที่นอนได้ตามความต้องการของลูกค้า

นิยามศัพท์

พฤติกรรมการซื้อ หมายถึง การคิดและการกระทำที่เกี่ยวข้องในการตัดสินใจซื้อที่นอน ระดับคุณภาพสูงประกอบด้วย คำตอบของคำถาม 6 Ws 1 H

ที่นอนระดับคุณภาพสูง หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่นอนที่มีราคาตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป ได้แก่ ห้อ สลัมเบอร์แลนด์ (Slumberland) ดันลอปิลโล่ (Dunlopillo) เซอร์ต้า (Serta)

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่เคยซื้อที่นอนคุณภาพสูงจากร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์จังหวัดเชียงใหม่

ร้านบ้านสวยเฟอร์นิเจอร์เซ็นเตอร์ หมายถึง ร้านค้าปลีกเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้ในการตกแต่งบ้าน ตั้งอยู่เลขที่ 14 ถนนอัยภุชร์ ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่