

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

สินค้าถ่านไฟฉายยี่ห้อพานาโซนิค เป็นสินค้าของบริษัท พานาโซนิค ชิว เซลล์ (ประเทศไทย) จำกัด (Panasonic Historical, 2548: ออนไลน์) ซึ่งเดิมใช้ชื่อ บริษัท ชิว-เนชั่นแนล จำกัด และได้เปลี่ยนเป็น บริษัท พานาโซนิค ชิว เซลล์ (ประเทศไทย) จำกัด ในปี 2547 ทั้งนี้ บริษัทพานาโซนิค ชิว เซลล์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นผู้นำเข้าและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าชั้นนำรวมถึงถ่านไฟฉายหรือแบตเตอรี่ ภายใต้ชื่อตราหือเนชั่นแนล พานาโซนิค และเทคนิคส์ ก่อตั้งเมื่อเดือนเมษายน พ.ศ. 2513 โดยการร่วมทุนระหว่าง บริษัท ชิว-เนชั่นแนล จำกัด และบริษัท มัทซุซิตะ อิเล็กทริก อินดัสเตรียล จำกัด ประเทศญี่ปุ่น ปัจจุบัน บริษัท พานาโซนิค ชิว เซลล์ (ประเทศไทย) จำกัด นับเป็นบริษัทจัดจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าที่มีชื่อเสียงของประเทศไทย ด้วยทุนจดทะเบียน 120 ล้านบาท และมีสินทรัพย์มากกว่า 2,000 ล้านบาท ตลอดเวลาได้สร้างสรรค์ และพัฒนาความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่นำเสนอต่อผู้บริโภค ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ด้านภาพ และเสียง อุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติ เครื่องมือสื่อสาร และถ่านไฟฉายหรือแบตเตอรี่ ตลอดจนการให้บริการหลังการขาย ทำให้ผลิตภัณฑ์ภายใต้ตราหือเนชั่นแนล พานาโซนิค และเทคนิคส์ ซึ่งปัจจุบันเปลี่ยนเป็นตราหือพานาโซนิค เป็นสินค้าที่เป็นที่ยอมรับจากผู้บริโภคทั้งในและต่างประเทศ

ทั้งนี้ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันแบตเตอรี่ หรือที่คนทั่วไปนิยมเรียกว่า “ถ่านไฟฉาย” เป็นสินค้าอุปโภคที่มีความจำเป็นในทุกครัวเรือน เนื่องจากเป็นสินค้าที่ต้องใช้ควบคู่กับอุปกรณ์เครื่องใช้พื้นฐานที่จำเป็นหลายอย่าง เช่น วิทยุ นาฬิกา กระบอกไฟฉาย ฯลฯ รวมถึงอุปกรณ์เครื่องใช้ที่กำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบัน เช่น กล้องถ่ายรูปดิจิทัล เครื่องเล่นแผ่นซีดี เครื่องเล่นเกม ฯลฯ แม้ว่าด้วยเหตุผลดังกล่าวจะทำให้ความต้องการในสินค้าถ่านไฟฉาย เป็นที่ต้องการของตลาด ผู้บริโภคมากก็ตาม สินค้าประเภทดังกล่าวมีการแข่งขันที่รุนแรง ปัจจุบันสินค้าถ่านไฟฉายยี่ห้อพานาโซนิค เป็นสินค้าที่มีส่วนแบ่งตลาดสูง แต่เนื่องจากคู่แข่งเดิมเช่น Eveready หรือ Energizer มีาขาว ฟ้าแพะ และ Duracell ต้องการเพิ่มส่วนแบ่งตลาดของตนโดยพยายามใช้กลยุทธ์ต่างๆ ทางการตลาด และคู่แข่งใหม่ๆ ได้แก่ Rockwell, Toshiba, Kodak, Magnacell และ GP ต้องการเข้าแทรกในตลาดธุรกิจสินค้าประเภทนี้ นอกจากนี้ยังมีคู่แข่งที่เข้ามาในตลาดโดยไม่อาศัยยี่ห้อ หรืออาจใช้การละเมิดลิขสิทธิ์ในการใช้ยี่ห้อพานาโซนิคประทับบนตัวสินค้ารวมถึงสินค้าหนีภาษี และอาศัย

โอกาสจากต้นทุนการผลิตที่ต่ำทำให้มีราคาที่ถูกมาก เช่น แบตเตอรี่จากประเทศจีน เป็นต้น ซึ่งสินค้าหลักของถ่านไฟฉายยี่ห้อพานาโซนิค แบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือกลุ่มแมงกานีส และกลุ่มอัลคาไลน์ ทั้งนี้ส่วนแบ่งตลาดของสินค้ากลุ่มถ่านไฟฉายในประเทศไทย ซึ่งได้ข้อมูลจากการสำรวจตลาดโดยการจัดกิจกรรมให้ผู้บริโภคนำถ่านเสียมาแลกถ่านใหม่รวม 219 หมู่บ้านใน 73 จังหวัด โดยคำนวณจากข้อมูลของถ่านไฟฉายที่ได้รับจากลูกค้าทุกรุ่นเปรียบเทียบสัดส่วนระหว่างสินค้าตราพานาโซนิค กับคู่แข่ง จำนวนทั้งสิ้น 29,485 ชิ้น พบว่าถ่านไฟฉายยี่ห้อพานาโซนิคมีส่วนแบ่งตลาดสูงถึงร้อยละ 74 เมื่อเทียบกับสินค้าคู่แข่งคือ ถ่านไฟฉายจากประเทศจีนมีส่วนแบ่งตลาดคิดเป็นร้อยละ 13 ถ่านไฟฉายยี่ห้อEveready หรือ Energizer คิดเป็นร้อยละ 5 ถ่านไฟฉายตราม้าคิดเป็นร้อยละ 3 ถ่านไฟฉายตราห่านพะคะคิดเป็นร้อยละ 1 และอื่นๆร้อยละ 4 (เมธี รักศิลป์, 2548: จดหมายอิเล็กทรอนิกส์)

ทั้งนี้ส่วนแบ่งตลาดของสินค้ากลุ่มถ่านไฟฉายในจังหวัดเชียงใหม่ รวม 13 หมู่บ้าน โดยคำนวณจากข้อมูลของถ่านไฟฉายที่ได้รับจากลูกค้าแยกเป็นแต่ละกลุ่ม และแบ่งย่อยตามแต่ละหมวดเปรียบเทียบสัดส่วนระหว่างสินค้าตราพานาโซนิค กับคู่แข่ง โดยกลุ่มแมงกานีสซึ่งประกอบไปด้วยถ่านไฟฉายทั้งสิ้น 5 หมวด โดยแบ่งตามขนาดของสินค้า หมวดแรกคือ UM-1 หรือถ่านไฟฉาย SIZE D จากข้อมูลของถ่านไฟฉาย SIZE D ที่ได้รับ จากลูกค้าจำนวนทั้งสิ้น 1,405 ชิ้น ถ่านไฟฉายพานาโซนิคมีส่วนแบ่งตลาดสูงถึงร้อยละ 87 ถ่านไฟฉายตราม้าร้อยละ 5 ถ่านไฟฉายตราห่านพะคะร้อยละ 4 ถ่านไฟฉายตราEveready ร้อยละ 2 และถ่านไฟฉายของประเทศจีนร้อยละ 2 ตามลำดับ

หมวดที่สองคือ UM-2 หรือถ่านไฟฉาย SIZE C ถ่านไฟฉาย SIZE C ที่ได้รับจากลูกค้าจำนวนทั้งสิ้น 51 ชิ้น ถ่านไฟฉายพานาโซนิคมีส่วนแบ่งตลาดเท่ากับร้อยละ 84 และถ่านไฟฉายตราEveready เท่ากับร้อยละ 16

หมวดที่สามคือ UM-3 หรือถ่านไฟฉาย SIZE AA ถ่านไฟฉาย SIZE AA ที่ได้รับ จากลูกค้าจำนวนทั้งสิ้น 1,175 ชิ้น ถ่านไฟฉายพานาโซนิคมีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 75 ถ่านไฟฉายจากประเทศจีนร้อยละ 14 ถ่านไฟฉายตรา Eveready ร้อยละ 5 ถ่านไฟฉายตราโซนี่ร้อยละ 2 ถ่านไฟฉายตราม้าร้อยละ 1 และตราอื่นๆร้อยละ 3

หมวดที่สี่คือUM-4 หรือถ่านไฟฉาย SIZE AAA ถ่านไฟฉาย SIZE AAA ที่ได้รับ จากลูกค้าจำนวนทั้งสิ้น 179 ชิ้นถ่านไฟฉายจากประเทศจีนมีส่วนแบ่งตลาดเท่ากับร้อยละ40 ถ่านไฟฉายพานาโซนิคร้อยละ 34 ถ่านไฟฉายตราEveready ร้อยละ 8 และตราอื่นๆร้อยละ 18

หมวดสุดท้ายในกลุ่มถ่านแมงกานีสคือ 9V หรือ ถ่าน 9 โวลต์ ถ่านไฟฉาย 9 โวลต์ ที่ได้รับ จากลูกค้าจำนวนทั้งสิ้น 33 ชิ้น ถ่านไฟฉายพานาโซนิคมีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 70 ถ่านไฟฉายจากประเทศจีนร้อยละ 21 และถ่านไฟฉายตราEveready ร้อยละ 9

ส่วนกลุ่มอัลคาไลน์ ซึ่งประกอบด้วยสินค้า 7 ขนาด คือ ถ่านอัลคาไลน์ SIZE D SIZE C SIZE AA SIZE AAA 9V และ SIZE N โดยส่วนแบ่งตลาดโดยรวมของถ่านไฟฉายกลุ่มอัลคาไลน์ในประเทศไทย ซึ่งได้ข้อมูลจาก 219 หมู่บ้านใน 73 จังหวัด ถ่านอัลคาไลน์ที่ได้รับจากลูกค้าจำนวนทั้งสิ้น 1,428 ชิ้น ถ่านไฟฉายพานาโซนิคมีส่วนแบ่งตลาดสูงเป็นอันดับหนึ่งคือร้อยละ 77 ถ่านไฟฉายตราEnergizer ร้อยละ 10 ถ่านไฟฉายตรา Duracell ร้อยละ 7 และตราอื่นๆร้อยละ 6 และส่วนแบ่งตลาดโดยรวมของถ่านไฟฉายกลุ่มอัลคาไลน์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจาก 13 หมู่บ้าน ถ่านไฟฉายกลุ่มอัลคาไลน์ที่ได้รับ จากลูกค้าจำนวนทั้งสิ้น 102 ชิ้น ถ่านไฟฉายพานาโซนิคมีส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 69 ถ่านไฟฉายตรา Duracell ร้อยละ 13 ถ่านไฟฉายตราEnergizer ร้อยละ 12 และตราอื่นๆร้อยละ 6

จากข้อมูลข้างต้น แม้สินค้าถ่านไฟฉายยี่ห้อพานาโซนิค จะเป็นผู้นำตลาดของสินค้าในกลุ่มถ่านไฟฉายทั้งกลุ่มแมงกานีสและกลุ่มอัลคาไลน์เกือบทุกขนาด แต่ด้วยสภาพการแข่งขันที่รุนแรง ในขณะที่บริษัทฯ มีนโยบายเพิ่มส่วนแบ่งตลาดให้ได้มากที่สุด และพยายามป้องกันการสูญเสียส่วนแบ่งตลาดเดิม ทั้งนี้ความพึงพอใจของผู้บริโภคถือเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางพื้นฐานเพื่อประโยชน์ในการวางแผนทางการตลาดและการสนับสนุนนโยบายของบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นเพื่อรักษาส่วนแบ่งตลาดในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) งานวิจัยครั้งนี้จึงทำการวัดระดับความพึงพอใจของร้านค้าปลีก เนื่องจากกลุ่มร้านค้าปลีกเป็นกลุ่มที่ใกล้ชิดและทราบข้อมูลผู้บริโภค (Consumer) มากที่สุด โดยทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงและกระจายสินค้าจากผู้ผลิตสู่ผู้บริโภคอย่างทั่วถึง ผ่านระบบตลาดที่มีผู้เข้ามามีส่วนร่วมจำนวนมากและเป็นแหล่งของการยังชีพของคนกลุ่มใหญ่ ตั้งแต่ผู้ผลิตสินค้า เจ้าของโรงงาน ผู้ประกอบการธุรกิจค้าส่ง การขนส่ง แรงงานรับจ้าง นอกจากนี้ ธุรกิจค้าปลีกยังเป็นสัญลักษณ์ของการดำรงชีวิตและวัฒนธรรมของชุมชนและท้องถิ่นที่สำคัญ การเก็บข้อมูลจากร้านค้าปลีกของบริษัท ทำให้ทราบความพึงพอใจของร้านค้าปลีกที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของสินค้าถ่านไฟฉายยี่ห้อพานาโซนิค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด และใช้วางแผนทางการตลาดโดยสร้างความพึงพอใจ และสนองความต้องการของผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของร้านค้าปลีกที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของสินค้า
ถ่านไฟฉายยี่ห้อพานาโซนิค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของร้านค้าปลีกที่มีต่อส่วนประสมการตลาดสินค้า
ถ่านไฟฉายยี่ห้อพานาโซนิค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายสินค้าประเภทถ่านไฟฉาย ได้รับข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการวางแผนการตลาด เพื่อการรักษาและเพิ่มส่วนแบ่งตลาดให้มีประสิทธิภาพ และเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจของร้านค้าปลีก หมายถึง ความรู้สึกของร้านค้าปลีกที่เลือกซื้อสินค้า
ถ่านไฟฉายยี่ห้อพานาโซนิค ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการ
จัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ถ้าผลลัพธ์จากการใช้
สินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พอใจ ถ้าผลลัพธ์เป็นไปตามความคาดหวัง
ลูกค้าก็พอใจ และถ้าผลลัพธ์มีค่าเกินความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น

ร้านค้าปลีก (Retailer) หมายถึง ร้านค้าที่ซื้อสินค้าถ่านไฟฉายยี่ห้อพานาโซนิค ใน
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากบริษัท สุทธิภัณฑ์ (1991) จำกัด เพื่อขายสินค้าส่วนใหญ่โดยตรง
ไปสู่ผู้บริโภคคนสุดท้าย(Consumer) เท่านั้น ทั้งนี้ไม่รวมร้านค้าที่มีลักษณะเป็นสาขา และ/หรือ
ร้านค้าที่รับสินค้าจากศูนย์กระจายสินค้า (Distribution Centre) เช่น 7-eleven เป็นต้น

สินค้านำเข้าถ่านไฟฉายยี่ห้อพานาโซนิค หมายถึง สินค้าประเภทถ่านไฟฉายของบริษัทพา
นาโซนิค ชิว เซลล์ (ประเทศไทย) จำกัด คือ กลุ่มแมงกานีส และกลุ่มอัลคาไลน์ เท่านั้น
ส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และ
การส่งเสริมการตลาด