

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จังหวัดลำพูนเป็นจังหวัดหนึ่งในเขตภาคเหนือติดกับจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งมีประชากรประมาณ 404,693 ราย แยกเป็นชาย 197,278 ราย หญิง 207,415 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2552: ออนไลน์)ถึงแม้จังหวัดลำพูนจะเป็นจังหวัดที่มีขนาดเล็กแต่ก็มีความสำคัญมากในเชิงเศรษฐกิจของประเทศเนื่องจากเป็นที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ซึ่งมีโรงงานที่ตั้งอยู่ทั้งในและนอกเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ รวมทั้งสิ้น 924 โรงงาน โดยมีโรงงานอุตสาหกรรมที่ตั้งนอกเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนืออยู่ 849 โรงงาน และมีโรงงานที่ตั้งในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนืออยู่ 75 โรงงาน ด้วยเงินลงทุนรวมทั้งในเขตและนอกเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือรวมกว่า 8.5 หมื่นล้านบาท มีกำลังแรงงานทั้งสิ้น 69,896 คน โดยเป็นแรงงานทั้งจากจังหวัดลำพูนเองและจากต่างจังหวัดซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นประชากรที่มีภูมิลำเนาในเขตภาคเหนือตอนบน เช่น จังหวัดเชียงใหม่ แพร่ น่าน ลำปาง พะเยา เป็นต้น ด้วยจำนวนแรงงานและประชากรที่มีจำนวนมากในจังหวัดลำพูนนี้ จึงส่งผลให้มีการจับจ่ายใช้สอยเพื่อการดำรงชีพเพิ่มมากขึ้น โดยพบว่าในปี 2550 คริวเรือนในจังหวัดลำพูนมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยเดือนละ 12,789 บาท ซึ่งค่าใช้จ่ายโดยส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 78 เป็นค่าใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคในครัวเรือน โดยในสองอันดับแรกจะเป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาหาร เครื่องดื่ม ยาสูบ และรองลงมาได้แก่ ค่าที่อยู่อาศัย และเครื่องแต่งบ้าน โดยคิดเป็นร้อยละ 44 และ ร้อยละ 19 ตามลำดับ ค่าใช้จ่ายสำหรับเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม รองเท้า คิดเป็นร้อยละ 4 ค่าใช้จ่ายด้านเวชภัณฑ์ โรงพยาบาล ส่วนบุคคล คิดเป็นร้อยละ 6.14 และค่าใช้จ่ายด้านการเดินทาง การสื่อสารคิดเป็นร้อยละ 27 (สำนักงานสถิติจังหวัดลำพูน, 2553) นอกจากนั้น ยังคาดว่ากำลังการซื้อของคนลำพูนที่เดินทางเข้าไปซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้าทั้ง 6 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่มีสูงถึงปีละ 2 พันกว่าล้านบาท (ประชาชาติธุรกิจ, 2551: ออนไลน์)

แต่เดิมนั้นจังหวัดลำพูนไม่มีห้างสรรพสินค้า ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นร้านขายของชำที่กระจายอยู่ทั่วไปและประชากรที่อาศัยในจังหวัดลำพูนก็มีพฤติกรรมในการซื้อสินค้าอุปโภคและบริโภคจากร้านขายของชำที่มีอยู่ ดังนั้นการแข่งขันจึงไม่รุนแรงมาก จึงถือเป็นโอกาสของห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าในการเริ่มเปิดดำเนินการเป็นห้างสรรพสินค้าท้องถิ่นแห่งแรกและแห่งเดียวในจังหวัดลำพูนมาเป็นเวลา 26 ปี จนเมื่อมีการเข้ามาเปิดบริการของดิสเคาท์ส ไตรบีคชี ซูเปอร์เซ็นเตอร์เชียงใหม่และเป็นดิสเคาท์ส ไตรบีคชีที่อยู่ใกล้จังหวัดลำพูนมากที่สุดทำให้ประชากรที่

อาศัยในจังหวัดลำพูนเองก็เดินทางไปจับจ่ายซื้อสินค้าที่ดิสเคาท์ส โตร์บิกซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ เชียงใหม่เช่นกันซึ่งมูลค่าของการจับจ่ายซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคของผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดลำพูน ในส่วนของเฉพาะดิสเคาท์ส โตร์บิกซีซูเปอร์เซ็นเตอร์เชียงใหม่มีมูลค่าถึง 600 ล้านบาทต่อปี ด้วยกำลังการซื้อที่มีอยู่สูงนี้จึงทำให้ดิสเคาท์ส โตร์บิกซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ได้เปิดทำการที่จังหวัดลำพูน ติดกับเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ เพื่อให้สามารถรองรับและตอบสนองกับความต้องการของคนในพื้นที่ได้ (เอ็มไทย, 2549: ออนไลน์) หลังจากนั้นอีก 2 เดือนในปีเดียวกัน คือ ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2550 ดิสเคาท์ส โตร์แมคโครก็ได้เปิดทำการสาขาใหม่ที่จังหวัดลำพูน โดยตั้งอยู่ห่างจากดิสเคาท์ส โตร์บิกซีซูเปอร์เซ็นเตอร์เพียง 500 เมตรและอยู่ใกล้เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือเช่นกัน นอกจากนี้ ยังมีดิสเคาท์ส โตร์โลตัสที่กำลังจะเข้ามาเปิดสาขาใหม่ในจังหวัดลำพูนอีกด้วย (ประชาชาติธุรกิจ, 2551: ออนไลน์) ด้วยเหตุนี้ ภาพรวมการแข่งขันของดิสเคาท์ส โตร์ที่เข้าสู่จังหวัดลำพูนนั้นจึงทวีความรุนแรงขึ้นในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา เนื่องจากดิสเคาท์ส โตร์เหล่านี้ต่างก็มุ่งกลุ่มลูกค้ากลุ่มเดียวกัน ก็คือผู้ที่ทำงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือที่มีอยู่จำนวนมาก โดยจะเห็นได้จากทำเลที่ตั้งของดิสเคาท์ส โตร์เหล่านี้ที่มีการกระจุกตัวอยู่ใกล้เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือด้วยกันทั้งสิ้น เพื่อให้ใกล้และอำนวยความสะดวกต่อการเดินทางของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้มากที่สุด นอกจากนี้ ดิสเคาท์ส โตร์ทุกแห่งที่ตั้งอยู่ในบริเวณนั้นยังมีการส่งเสริมการขายต่างๆ ซึ่งเป็นกลยุทธ์จากส่วนกลางเพื่อดึงดูดให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายเข้ามาใช้บริการให้มากขึ้น (กรุงเทพธุรกิจ, 2551: ออนไลน์)

ในปี 2550 ที่มีการเปิดดำเนินการของดิสเคาท์ส โตร์บิกซีซูเปอร์เซ็นเตอร์และแมคโครนั้น ได้เกิดผลกระทบกับห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าเป็นอย่างมาก เนื่องจากยอดขายสินค้าที่ลดลงกว่า 50% โดยเฉพาะสินค้าอุปโภค บริโภค เสื้อผ้า และอาหารสด แม้จะมีความพยายามในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอยู่อย่างเต็มที่และต่อเนื่องเพื่อแข่งขันกับดิสเคาท์ส โตร์ที่เข้ามาเปิดใหม่ทั้งที่ต้องใช้ต้นทุนในการแข่งขันที่สูงมาก แต่ก็ยังไม่สามารถทำให้สถานการณ์การขายของห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าในจังหวัดลำพูนดีขึ้นได้เหมือนแต่ก่อน อย่างไรก็ตาม จากการที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าเป็นห้างสรรพสินค้าแห่งแรกที่อยู่คู่กับจังหวัดลำพูนมานาน จึงทำให้ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่ายังคงสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ถึงแม้ยอดขายจะได้รับผลกระทบอย่างมากจากห้างโมเดิร์นเทรดที่เข้ามาเปิดกิจการ (กรุงเทพธุรกิจ, 2551: ออนไลน์)

ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า เป็นห้างสรรพสินค้าแห่งแรกในจังหวัดลำพูน โดยในปัจจุบันได้เปิดดำเนินการมาแล้ว 29 ปี ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่ามีทั้งหมด 3 สาขา โดยในจังหวัดลำพูนมีอยู่ 2 สาขา สาขาแรกคือ สาขาในเมืองลำพูน มีพื้นที่ประมาณ 3,000 ตารางเมตร เป็นอาคาร 2 ชั้น ประกอบไปด้วย แผนกเสื้อผ้าบุรุษ แผนกยีนส์ แผนกรองเท้า แผนกเครื่องสำอาง

สินค้าซูเปอร์มาร์เก็ต แผนกเสื้อผ้าสตรี แผนกเสื้อผ้าของใช้เด็ก แผนกกีฬา แผนกเครื่องเขียน แผนกกีฬาฟู้ด และแผนกเครื่องเล่นเด็ก สาขาที่ 2 คือ สาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน มีพื้นที่ประมาณ 2,000 ตารางเมตร ประกอบด้วย สินค้าแผนกซูเปอร์มาร์เก็ต แผนกโปรโมชัน และเพิ่งเปิดสาขาที่ 3 ที่จังหวัดเชียงใหม่ คือ สาขาแม่โจ้ ซึ่งมีพื้นที่ประมาณ 1,000 ตารางเมตร (ฐานเศรษฐกิจ, 2551: ออนไลน์) เนื่องจากที่แม่โจ้นั้นยังไม่มีคู่แข่งมากนักและยังอยู่ใกล้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายกลุ่มใหม่คือกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้ (อัญเชิญ วงศ์มณีรุ่ง, 2553: สัมภาษณ์)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะทราบถึงพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าอุปโภคจากห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าในสองสาขาแรก คือ สาขาในเมืองลำพูนและสาขานิคมอุตสาหกรรมลำพูน เพื่อนำข้อมูลการวิจัยที่ได้มาใช้ประกอบในการวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าและรักษาส่วนแบ่งตลาดในสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงได้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อสินค้าอุปโภคของลูกค้าห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าในอำเภอเมืองลำพูน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการซื้อสินค้าอุปโภคของลูกค้าห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าอำเภอเมืองลำพูน
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนการตลาดและปรับกลยุทธ์สำหรับห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่าในอำเภอเมืองลำพูน

นิยามศัพท์

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำที่ผู้บริโภคทำการค้นหา การซื้อ การใช้ การประเมินผล การใช้สอยผลิตภัณฑ์ ซึ่งคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขาโดยการตอบคำถาม 6W1Hอันประกอบไปด้วย ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย ผู้บริโภคซื้ออะไร ทำไม ผู้บริโภคจึงซื้อ ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด ผู้บริโภคซื้อที่ไหน ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (Who, What, Why, When, Where, Who participates in buying & How)

สินค้าอุปโภค หมายถึง สินค้าที่ผู้บริโภคซื้อจากห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนไปเพื่อใช้เองหรือใช้ในครอบครัว ได้แก่ สินค้าในหมวดหมู่เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม สินค้า

ในหมวดหมู่ของใช้ส่วนบุคคล เช่น เครื่องสำอาง สินค้าในหมวดหมู่ของใช้สำหรับเด็ก สินค้าในหมวดหมู่อุปกรณ์กีฬา สินค้าในหมวดหมู่เครื่องเขียนและกีฬาที่ซ้อป ไม่รวมถึงสินค้าบริโภค อันได้แก่ ของขบเคี้ยว อาหารและเครื่องดื่ม

ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า หมายถึง ห้างสรรพสินค้าที่มีเจ้าของเป็นคนไทยรวมในส่วนของซูเปอร์มาร์เก็ตตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ซึ่งจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีรูปแบบเป็นร้านขายสินค้าอุปโภคบริโภค ที่มีขนาดพื้นที่ขายประมาณ 2,000-3,000 ตารางเมตร มีอยู่ 2 สาขา โดยสาขาแรกตั้งอยู่เลขที่ 160 ถนนอินทวงยศ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน และสาขาที่สองตั้งอยู่ที่ตำบลบ้านกลาง ตลาดสันป่าฝ้าย จังหวัดลำพูน