

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ธุรกิจการค้าปลีกแบบดั้งเดิมถือว่าเป็นสัญลักษณ์ของการดำรงชีวิตและวัฒนธรรมของชุมชนและท้องถิ่นที่สำคัญ ที่ผ่านมามีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจการค้าปลีกของไทยอย่างมาก ทั้งการเปิดเสรีการค้า ธุรกิจบริการ โครงสร้างสังคมและครอบครัวที่เปลี่ยนแปลง พฤติกรรม การดำรงชีพของคนในสังคม ความต้องการและรสนิยม ตลอดจนการเมืองระหว่างประเทศ ที่ทำให้การค้าปลีกต้องเผชิญการแข่งขันในทุกรูปแบบ รวมถึงวิวัฒนาการและเทคโนโลยีของการจัดการที่ทันสมัยที่พัฒนาร้านค้าปลีกมาเป็นรูปแบบของการดำเนินธุรกิจแบบสมัยใหม่ ทั้งแบบแฟรนไชส์ ร้านค้าสะดวกซื้อแบบต่างๆ ที่อาศัยความได้เปรียบทางด้านวิทยาการความรู้ อำนาจการต่อรองธุรกิจที่ดีกว่า การตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้านความสะดวกสบาย ความครบถ้วนของสินค้า และความทันสมัย ซึ่งกิจการธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่เหล่านี้ได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันของคนไทยในปัจจุบัน และยังคงความรุนแรง ส่งผลกระทบต่อการลดลงของธุรกิจค้าปลีกของคนไทยลงอย่างต่อเนื่องทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ (สถาบันยุทธศาสตร์การค้า, 2551: ออนไลน์)

จังหวัดลำพูน มีพื้นที่ 4,505 ตารางกิโลเมตร อยู่ในเขตภาคเหนือ จำนวนประชากร 406,127 คน ความหนาแน่นของประชากรโดยเฉลี่ย 90 คน ต่อพื้นที่ 1 ตารางกิโลเมตร (สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง, 2553: ออนไลน์) เป็นเมืองอุตสาหกรรมที่สำคัญของภาคเหนือ รายได้เฉลี่ยของประชากร ปี 2552 จำนวน 160,892 บาท ต่อคนต่อปี ซึ่งสูงสุดเป็นอันดับ 1 ของภาคเหนือ มีผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) มูลค่า 65,112 ล้านบาท โดยสาขาที่มีผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดสูงสุดคือสาขาอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 72.76 ทั้งนี้ เนื่องจากจังหวัดลำพูนเป็นที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ และสวนอุตสาหกรรมศรีสุวิทย์ ร่องลงมาคือ สาขาค้าส่งค้าปลีก คิดเป็นร้อยละ 12.32 โดยสาขาค้าปลีก ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิมในรูปแบบร้านขายของชำหรือโชวห่วย และอันดับสามคือสาขาเกษตร ร้อยละ 11.17 (ผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด, 2552: ออนไลน์)

ปัจจุบันร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ที่มีการออกแบบร้าน และจัดวางสินค้าเป็นหมวดหมู่ เพื่อความสะดวก และเป็นระเบียบ มีการจัดการที่เป็นระบบและบริการทันสมัย ได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในเขตอำเภอเมืองลำพูน นับตั้งแต่ปี 2550 ที่เริ่มมีการเปิดตัวของทั้งในรูปแบบของไฮเปอร์มาร์เก็ตและร้านสะดวกซื้อ ได้แก่ ร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น จำนวน 4 สาขา โลตัสเอ็กซ์เพรส จำนวน 1 สาขา และร้อยแปดร้อยเก้า จำนวน 10 สาขา (สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัด, 2553: ออนไลน์) รวมถึงการเข้ามาของโมเดิร์นเทรดทั้งแม็คโคร บิ๊กซี ซึ่งร้านค้าสมัยใหม่เหล่านี้ มีความได้เปรียบผู้ประกอบการท้องถิ่นทุกด้าน โดยเฉพาะกลยุทธ์การดึงดูดผู้บริโภค ส่งผลกระทบกับกิจการค้าปลีกในท้องถิ่นอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งเห็นได้จากตัวเลขร้านค้าปลีกที่จดทะเบียนพาณิชย์ในเขตอำเภอเมืองลำพูนลดลงจาก 121 รายในปี 2552 เหลือเพียง 107 ราย ในปี 2553 (สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัด, 2553: ออนไลน์) ปัญหาด้านหนึ่งของผู้ประกอบการร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม คือ การขาดข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ตน ดังนั้น การศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในอำเภอเมืองลำพูน จึงเป็นเรื่องสำคัญ จะได้ทราบถึงข้อมูลทั่วไป ปัจจัยด้านการตลาดและพฤติกรรมของผู้บริโภค ว่าผู้บริโภคในอำเภอเมืองลำพูนมีพฤติกรรมการซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมอย่างไร ทำให้เข้าใจผู้บริโภคมากขึ้นและสามารถให้บริการได้ตรงตามความจำเป็นและความต้องการของลูกค้ามากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดของผู้ประกอบการร้านค้าปลีกที่มีอยู่เดิมและกำลังจะเปิดบริการใหม่ในอนาคตให้เหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในอำเภอเมืองลำพูน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าในร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในอำเภอเมืองลำพูน
2. เพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้ประกอบการค้าปลีกแบบดั้งเดิมในการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดของตนในการพัฒนาร้านค้าและดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาซื้อสินค้า
3. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการใหม่ที่ต้องการเปิดกิจการร้านค้าปลีกในการที่จะวางแผนการลงทุนและการวางแผนการตลาด

นิยามศัพท์

พฤติกรรมการซื้อ หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริโภคในการ ซื้อ การใช้ สินค้าอุปโภคบริโภค ในร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะสามารถสนองความต้องการของเขาได้ การศึกษาถึงพฤติกรรมผู้บริโภคจึงเป็นการศึกษาค้นหาคำตอบ 7 ประการ ได้แก่ 1) ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย 2) ผู้บริโภคซื้ออะไร 3) ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ 4) ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ 5) ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด 6) ผู้บริโภคซื้อที่ไหน 7) ผู้บริโภคซื้ออย่างไร

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้อาศัยอยู่ใน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูนและเคยซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค จากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมภายในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา

ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม หมายถึง ร้านค้าปลีกขนาดเล็ก ร้านขายของชำหรือโชว์ห่วย ที่มีเจ้าของคนเดียวและเป็นบุคคลในท้องถิ่น ที่ยังคงไว้ซึ่งลักษณะการจำหน่ายสินค้าและบริการรูปแบบเดิม ใช้พื้นที่น้อย การจัดวางสินค้าไม่ทันสมัย ขายให้แก่ผู้บริโภคโดยตรง สินค้าที่จำหน่ายจะเป็นสินค้าอุปโภคบริโภคที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ที่ไม่ใช่ร้านค้าแบบลูกโซ่ โดยที่ร้านค้าตั้งอยู่ในอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน

ร้านค้าปลีกสมัยใหม่ หมายถึง ร้านค้าที่มีการปรับปรุงการจัดวางสินค้า การให้บริการที่ทันสมัย เน้นความสะดวกด้านทำเลที่ตั้ง มีสาขาจำนวนมาก มีการจัดการที่เป็นระบบ และมีมาตรฐาน ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและลงทุนสูงเพื่อดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการ เช่น ร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น โลตัสเอ็กซ์เพรส และร้อยแปดซีอ็อป