

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันเศรษฐกิจของประเทศไทยอยู่ในสภาวะการณ์ชะลอตัว ดังจะเห็นได้จากการส่งออกซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนหลักของเศรษฐกิจมาโดยตลอดมีแนวโน้มลดลง อันเป็นผลมาจากการชะลอตัวทางเศรษฐกิจของประเทศชั้นนำของโลก ประกอบกับการแข็งค่าของเงินบาทอย่างรวดเร็ว ราคาน้ำมันที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งผลกระทบจากสถานการณ์อุทกภัยครั้งใหญ่ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2553 ; สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2553) จึงส่งผลให้ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่จำเป็นต้องดิ้นรนต่อสู้เพื่อการอยู่รอด และให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจประเภทเดียวกันได้ ตลอดจนเพื่อให้ได้ซึ่งผลผลิต รูปแบบการบริการลูกค้าที่ดียิ่งขึ้นและมีคุณภาพของสินค้าที่ดีกว่าคู่แข่งหรือราคาสินค้าที่ต้องสามารถแข่งขันในตลาดได้ องค์กรจึงจำเป็นต้องมีกลยุทธ์ในการบริหารที่เหมาะสม และมีการจัดการอย่างเป็นระบบเพื่อช่วยให้ธุรกิจขององค์กรอยู่รอดต่อไปได้ และดังนั้นองค์กรธุรกิจต่างๆ จึงต้องมีการวางแผนบริหารการตลาด ศึกษาความต้องการของผู้บริโภคการออกแบบส่วนประสมการตลาดและยุทธวิธีการตลาดเพื่อให้สามารถสนองความต้องการของตลาดเป้าหมายให้พึงพอใจและบรรลุจุดมุ่งหมายของตลาด เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรอย่างสูงสุด

แต่ถึงแม้ว่าในระยะเวลาที่เศรษฐกิจของประเทศไทยอยู่ในสภาวะการณ์ชะลอตัว แต่กลับพบว่ามูลค่าการส่งออกสินค้าหรือผลิตภัณฑ์จากไม้ของประเทศไทยมีอัตราเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับผลรวมมูลค่าการส่งออกในปี พ.ศ. 2553 กับ 2552 โดยเฉพาะสินค้าประเภทรูปแกะสลักและเครื่องประดับทำด้วยไม้มีมูลค่าการส่งออกเพิ่มขึ้นจาก 1,536.79 ล้านบาทในปี 2552 เป็น 1,690.10 ล้านบาทในปี 2553 สินค้าประเภทเฟอร์นิเจอร์ไม้มีมูลค่าการส่งออกเพิ่มขึ้นจาก 17,044.88 ล้านบาทในปี 2552 เป็น 17,470.53 ล้านบาทในปี 2553 รวมทั้งสินค้าประเภทไม้และผลิตภัณฑ์มีมูลค่าการส่งออกเพิ่มขึ้นจาก 41,548.18 ล้านบาทในปี 2552 เป็น 52,218.04 ล้านบาทในปี 2553 (สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, 2554) จากเหตุผลดังกล่าวจึงนับได้ว่าเป็นโอกาสทางธุรกิจของธุรกิจบริการบรรจุหีบห่อที่จะสามารถเติบโตในกลุ่มธุรกิจเป้าหมายข้างต้นเนื่องจากเป็นธุรกิจต่อเนื่องเพื่อการขนส่งสินค้า

ศูนย์หัตถกรรมบ้านถวายเป็นหมู่บ้านหัตถกรรมไม้แกะสลัก เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่ขึ้นชื่อแห่งหนึ่งของจังหวัดเชียงใหม่ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอหางดง และเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในด้านที่เป็นแหล่งผลิตงานแกะสลักไม้ที่ได้รับความ

นิยมอย่างแพร่หลาย ในปัจจุบันมีร้านจำหน่ายสินค้าจำนวนมากกว่า 300 ร้านค้า (อบต. ขุนคง อ.หางดง จ.เชียงใหม่, 2554) อีกทั้งยังเป็นจุดรวมความหลากหลายของงานหัตถศิลป์ที่โดดเด่นหลายประเภท เช่น งานแกะสลักไม้ งานเดินเส้น แต่งลาย งานลงรักปิดทอง แอนดิก เครื่องเงิน เครื่องเงิน ผ้าทอ เครื่องจักรสาน และเครื่องปั้นดินเผา เป็นต้น (www.ban-tawai.com) ประกอบกับที่ผ่านมามหาการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ทำการคัดเลือกหมู่บ้านถวายเป็นหมู่บ้าน OTOP ต้นแบบ ทำให้นักท่องเที่ยวและนักลงทุนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเข้ามาเยี่ยมชมและซื้อสินค้าภายในศูนย์หัตถกรรมบ้านถวายเป็นจำนวนมาก ซึ่งในการซื้อสินค้าเกือบทุกประเภทจะต้องมีการบรรจุหีบห่อ (Packing) ในรูปแบบที่แตกต่างกันให้เหมาะสมกับสินค้าแต่ละประเภท โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าที่ต้องขนส่งไปยังจังหวัดต่างๆ ในประเทศและต่างประเทศ ดังนั้นผู้ประกอบการในศูนย์หัตถกรรมบ้านถวายจึงให้ความสำคัญต่อการบรรจุหีบห่อสินค้า สำหรับการขนย้ายและจัดส่งสินค้า หรืออำนวยความสะดวกต่อการการฝากส่งสิ่งของในรูปแบบต่างๆ เพื่อเป็นการปกป้องคุ้มครองสินค้าให้ปลอดภัยจากความเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทบกระเทือนและป้องกันสิ่งปนเปื้อนที่ไม่พึงประสงค์ที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการขนส่งสินค้า ผลิตภัณฑ์จากร้านค้าหรือโรงงานผลิตไปจนถึงมือผู้บริโภคทั้งภายในและต่างประเทศ และเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการขนส่งอีกทางหนึ่ง

จากความสำคัญของการบรรจุหีบห่อข้างต้นทำให้เกิดธุรกิจบริการบรรจุหีบห่อขึ้นมาเป็นจำนวนมาก พบว่าในปัจจุบันมีบริษัทให้บริการด้านบรรจุภัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่ที่ให้บริการขนส่งและบรรจุหีบห่อกับผู้ประกอบการในศูนย์หัตถกรรมบ้านถวายอยู่แล้วจำนวน 30 ราย (ชมรมตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ภาคเหนือ Northern Region International Forwarder Club : NIFC) เช่นเดียวกับ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ดีพาร์ทเมนท์ 99 ซึ่งประกอบธุรกิจเกี่ยวกับบริการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการส่งออกให้กับบริษัทแม่ในต่างประเทศ โดยทำหน้าที่ติดตามประสานงานกับทาง Supplier ผู้ผลิตสินค้า เพื่อตรวจสอบคุณภาพสินค้า ชำระค่าสินค้าแทนลูกค้า ทำการรับสินค้ามาบรรจุหีบห่อที่โกดัง จัดทำเอกสาร Packing List จัดส่งให้กับทาง Shipping เพื่อจองเรือและตู้คอนเทนเนอร์ ทำการโหลดขึ้นตู้สินค้าให้กับลูกค้า และปัจจุบันมีลูกค้าเป็นผู้ประกอบการชาวต่างชาติเท่านั้น จึงต้องการขยายกลุ่มลูกค้าในประเทศเพื่อให้บริการบรรจุภัณฑ์สำหรับการส่งสินค้าไปยังต่างประเทศให้กว้างขึ้น เพื่อรองรับการแข่งขันทางการตลาดในสภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว รวมทั้งเพื่อเป็นการสร้างชื่อ (Brand) ให้เป็นที่รู้จักในกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในวงกว้าง โดยมีความคาดหวังจะให้บริการบรรจุหีบห่อกับลูกค้าทั้งในและต่างประเทศ ทั้งนี้ในระยะแรกธุรกิจมีแผนการดำเนินงานและตั้งเป้าหมายที่จะหาลูกค้ารายใหม่จากพื้นที่ใกล้เคียงกับที่ตั้งของกิจการ จึงมีความสนใจกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการที่มีที่ตั้งร้านค้าหรือแหล่งผลิตในเขตอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ศึกษาค้นคว้าจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการใช้บริการบรรจุหีบห่อของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดีพาร์ทเมนท์ 99 รวมทั้งศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบรรจุหีบห่อของผู้ประกอบการในศูนย์หัตถกรรมบ้านถวาย ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด เพื่อให้องค์กรนำไปสู่การวางแผนกลยุทธ์อันจะช่วยให้ธุรกิจสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ประกอบการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย อีกทั้งเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการในศูนย์หัตถกรรมบ้านถวายต่อการใช้บริการบรรจุหีบห่อของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดีพาร์ทเมนท์ 99

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความต้องการของผู้ประกอบการในศูนย์หัตถกรรมบ้านถวาย ต่อการใช้บริการบรรจุหีบห่อของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดีพาร์ทเมนท์ 99
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนด้านการตลาดของธุรกิจการให้บริการบรรจุหีบห่อต่อไปในอนาคต เพื่อตอบสนองต่อความต้องการซื้อและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด

นิยามศัพท์

ความต้องการ (Demand) หมายถึง ความต้องการและความเต็มใจในการใช้บริการบรรจุหีบห่อของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดีพาร์ทเมนท์ 99

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบรรจุหีบห่อของผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้าในศูนย์หัตถกรรมบ้านถวาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion)

การบรรจุหีบห่อ หมายถึง การจัดทำกรห่อหุ้มตัวสินค้าจากวัสดุที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการรักษาสภาพเดิมของสินค้า สำหรับการส่งออกไปต่างประเทศจนกว่าจะถึงมือผู้บริโภคคนสุดท้ายและทำให้เกิดความพึงพอใจจากผู้ซื้อสินค้า

ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจที่จำหน่ายสินค้าปลีกและส่งในศูนย์หัตถกรรมบ้านถวาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ในปี พ.ศ. 2554 ที่ใช้บริการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า