

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันภาพรวมของอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ยังมีแนวโน้มที่สดใสและเติบโตอย่างต่อเนื่อง แต่ไม่มากเท่าปีที่ผ่านมานี้เนื่องจากปัญหาใช้วัตถุดิบ ราคาน้ำมันที่ปรับราคาสูงขึ้น สถานการณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ และแนวโน้มการเพิ่มของอัตราดอกเบี้ย (ผู้จัดการรายสัปดาห์, 2547: ออนไลน์) เทคโนโลยีเครื่องใช้ไฟฟ้ามีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามความต้องการของผู้บริโภคที่ตอบรับกับเทคโนโลยีใหม่ค่อนข้างสูง คู่แข่งขันในกลุ่มสินค้าประเภทนี้มีหลายกลุ่ม เช่น กลุ่มผู้นำเข้าสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้า กลุ่มผู้ผลิตสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้า และกลุ่มตัวแทนจำหน่ายสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้า ผู้ประกอบการและผู้จำหน่ายดังกล่าวมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงด้วยกลยุทธ์หลากหลายรูปแบบ และต่างก็ใช้สงครามราคาสร้างจุดขายเพื่อต้องการแย่งส่วนแบ่งตลาด (พิทักษ์ ปลื้มพิทักษ์กุล, 2548 : สัมภาษณ์)

ธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับสองรองจากกรุงเทพมหานคร ในปี 2547 มีมูลค่าตลาดเครื่องใช้ไฟฟ้าโดยรวมประมาณ 3,500 ล้านบาท (พิทักษ์ ปลื้มพิทักษ์กุล, 2548 : สัมภาษณ์) ผู้จำหน่ายเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้า โดยเฉพาะและให้บริการลูกค้าแบบครบวงจร เช่น บริษัท เชียงใหม่สยามทีวี จำกัด บริษัท นิยมพานิช จำกัด และบริษัท สหพานิช จำกัด นอกจากนี้ยังมีผู้จำหน่ายที่เป็นร้านค้าสมัยใหม่ ได้แก่ เทสโก้โลตัส บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) คาร์ฟูไฮเปอร์มาร์เก็ต บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด ตลอดจนร้านค้าปลีกอิสระทั่วไป

บริษัท เชียงใหม่สยามทีวี จำกัด มีลักษณะเป็นร้านค้าเฉพาะอย่างหรือเฉพาะสายผลิตภัณฑ์ (Specialty Store) มีความเชี่ยวชาญในสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้ามานานกว่า 25 ปี ปัจจุบันมี 4 สาขา 3 ร้านค้า ได้แก่ สำนักงานใหญ่เชียงใหม่ สำนักงานสาขาจอมทอง สำนักงานสาขาลำปาง สำนักงานสาขาลำพูน ร้านโซนี่เซ็นเตอร์ ร้านแอลจีดิจิตอลสโตร์ และร้านเจวีซีช้อป สาขาต่าง ๆ ปัจจุบันปรับเปลี่ยนเป็นสินค้า AV-IT ตามแนวโน้มตลาดเครื่องใช้ไฟฟ้ายุคใหม่มีสินค้าหมวดเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน ได้แก่ สินค้าในครัวเรือน สินค้าหมวดภาพและเสียง สินค้าหมวดไอที และยูบิซีเคเบิลทีวี บริษัท เชียงใหม่สยามทีวี จำกัด ใช้นโยบายการมีสินค้าให้เลือกอย่างครบครัน (One Stop Shopping) ดังนั้นนอกจากการเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าที่หือชั้นนำแล้ว ยังมีการให้บริการหลังการ

ขายครบวงจร ทั้งบริการจัดส่งและติดตั้ง และบริการซ่อมแบบรวดเร็วทันใจด้วยศูนย์บริการ สายฟ้าแลบ การจำหน่ายสินค้าผ่านโซเชียลมีเดีย สามารถชำระเงินด้วยเงินสด บัตรเครดิตและเงินผ่อน ผ่านบัตรเครดิตออนไลน์ เฟิร์สซ้อยส์ อีซีบาย แซทเทิลแมม บัตรเครดิตธนาคารกรุงไทย และบัตรเครดิต ธนาคารซีทีแบงก์ ในปี 2547 มียอดขายประมาณ 1,000 ล้านบาท ซึ่งสูงกว่าประมาณการที่กิจการ ตั้งไว้ (พิทักษ์ ปลื้มพิทักษ์กุล, 2548 : สัมภาษณ์)

เนื่องจากแนวโน้มการขายตลาดเครื่องใช้ไฟฟ้ามีมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้ศึกษาจึงสนใจ ศึกษาพฤติกรรม การซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าของลูกค้าบริษัท เชียงใหม่สยามทีวี จำกัด ทั้งนี้เพื่อจะได้ เข้าใจในพฤติกรรม การซื้อของลูกค้าซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นแนวทาง สำหรับบริษัท เชียงใหม่สยามทีวี จำกัด ในการออกแบบกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดได้เหมาะสม ยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้า สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้ ประกอบ ในการวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าและรักษาส่วนแบ่งตลาดในภาวะการแข่งขันที่รุนแรงได้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าของลูกค้าบริษัท เชียงใหม่สยามทีวี จำกัด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าของลูกค้า บริษัท เชียงใหม่สยามทีวี จำกัด
2. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารการตลาดของบริษัท เชียงใหม่สยามทีวี จำกัด ที่จะ ใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพิจารณาถึงกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับสินค้าและบริการด้านเครื่องใช้ ไฟฟ้า เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

พฤติกรรมการซื้อ หมายถึง ความคิดและการกระทำต่าง ๆ ที่ผู้บริโภคแสดงออกมาในการ แสวงหาสำหรับการซื้อ การใช้ และการประเมินในคุณสมบัติของเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ผู้บริโภคคาดหวังว่าจะทำให้ความต้องการของตนเองได้รับความพอใจสูงสุด คือ 6W's และ 1H

เครื่องใช้ไฟฟ้า หมายถึง สินค้าประเภท โทรทัศน์ กล้องถ่ายรูปดิจิทัล กล้องบันทึกภาพ วิดีโอ และเครื่องซักผ้า

ลูกค้าของบริษัท เชียงใหม่สยามทีวี จำกัด หมายถึง ผู้บริโภคที่เคยซื้อสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้า
ที่บริษัท เชียงใหม่สยามทีวี จำกัด และได้ตัดสินใจซื้อสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าจากบริษัท เชียงใหม่
สยามทีวี จำกัด ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนมกราคม 2549 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2549



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved