

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคมในช่วง 30 ปีที่ผ่านมา ทำให้มีการพัฒนาในด้านการค้าและการพาณิชย์อย่างต่อเนื่อง การค้าปลีกแบบดั้งเดิมที่อยู่คู่กับวิถีชีวิตของคนไทยมานาน ได้เปลี่ยนรูปแบบจากร้านค้าเล็กๆ เป็นร้านค้าแบบใหม่ที่เรียกกันว่า ร้านค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) ได้แก่ ไฮเปอร์มาร์เก็ต ดิสเคอร์สโตร์ ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านสะดวกซื้อ และร้านค้าเฉพาะด้าน ร้านค้าปลีกสมัยใหม่มีการบริหารงานแบบสาขา (Chain Store) ตัวอย่างเช่น ร้านเซเว่น-อีเลฟเว่น (7-eleven) และร้านสะดวกซื้อ (Convenience Store) ที่ปัจจุบันมีอยู่ทั่วไปแม้กระทั่งในปริมณฑล ส่วนร้านค้าขนาดใหญ่ ซึ่งเรียกว่า Hyper Mart ซึ่งมีทั้ง Supermarket และสรรพสินค้าราคาถูก เปิด 24 ชั่วโมง ให้บริการทุกอย่างรวมทั้งมีอาหารขายและสินค้าทุกประเภท ซึ่งล้วนแล้วแต่เกิดจากความเจริญรวดเร็วทางวัตถุ และเทคโนโลยีสมัยใหม่ ที่ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ทำให้การพัฒนาระบบทุนนิยมข้ามชาติรุกหน้าอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับการสื่อสารในยุคปัจจุบันที่ไร้พรมแดน ส่งผลให้เศรษฐกิจโลกพัฒนาอย่างรวดเร็ว และก้าวไปสู่การรวมศูนย์หรือประสานเป็นหนึ่งเดียว กลายมาเป็นโลกาภิวัตน์เศรษฐกิจที่ปราศจากการแทรกแซงของรัฐ ภายใต้ผลประโยชน์อันมหาศาลของธุรกิจการค้าข้ามชาติ โดยมี Walmart ซึ่งเป็นต้นแบบของธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ในสหรัฐอเมริกา ทำให้เกิดการลงทุนของบริษัทต่างชาติจากประเทศต่างๆ เข้ามาลงทุนธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ ที่มีความทันสมัย เข้ามาดำเนินงานในประเทศไทย อาทิเช่น แมคโคร คาร์ฟูร์ เทสโก้ โลตัส เป็นต้น (การบริหารสินค้าคงคลัง, 2552: ออนไลน์)

จากการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบของการค้า การเปลี่ยนแปลงทางสังคมไทย และรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนไทยยุคใหม่ ทำให้ห้างค้าปลีกสมัยใหม่ต้องเรียนรู้ เพื่อให้เข้าใจรูปแบบวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปของคนไทย โดยเฉพาะพฤติกรรมการใช้จ่ายที่มีการใช้อย่างประหยัด กลยุทธ์สินค้าตราเฉพาะ (House Brands, Private Labels, Store Brands, Retailer Brands) เป็นสินค้าที่ถูกจ้างผลิตขึ้นเป็นพิเศษสำหรับร้านค้าปลีกหรือดิสทริบิวเตอร์ โดยใช้ชื่อตรายี่ห้อของตนในการขายสินค้า การขายสินค้าตราเฉพาะนั้น มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสร้างรายได้เพิ่มขึ้นจากกำไรส่วนเกินที่มีมากกว่าการขายสินค้าที่มีแบรนด์ (National Brand) ของผู้จัดจำหน่าย (supplier) เนื่องจากมีต้นทุนสินค้าที่ต่ำกว่า

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา สินค้าตราเฉพาะ มีอัตราขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 15-20 ต่อปี และมูลค่าตลาดสินค้าตราเฉพาะ ปัจจุบันประมาณ 3,000-10,000 ล้านบาท โดยกลุ่มสินค้าอาหาร และสินค้าอุปโภคบริโภค (Consumer Products) จะเป็นกลุ่มที่มีการเจริญเติบโตสูงสุดประมาณร้อยละ 15-20 เช่นเดียวกัน ด้วยราคาที่ถูกกว่าสินค้านี้หือปกติของผู้ผลิตถึงร้อยละ 20-30 (เฮาส์แบรนด์ อาวุธร้าย กลุ่มแบรนด์ไทย, 2549: ออนไลน์)

เทสโก้ โลตัส คือผู้นำธุรกิจทางด้านค้าปลีกของประเทศไทยที่มีสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยปัจจุบันได้ทำการขยายสาขาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีถึง 4 รูปแบบด้วยกัน คือ เทสโก้ โลตัส ประเภทไฮเปอร์มาร์เก็ต, โลตัสคุ่มค่า, ตลาดเทสโก้ โลตัส และเทสโก้ โลตัส เอ็กเพรส เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึงแล้ว ยังนำกลยุทธ์สินค้าตราเฉพาะ มาใช้เพื่อบุกตลาดไปพร้อมๆ กันอีกด้วย โดยทุกรูปแบบของเทสโก้ โลตัสที่กระจายไปทั่วนี้มีผู้นำเอาสินค้าตราเฉพาะของตนเองแทรกซึมเข้าไปอยู่ในทุกพื้นที่ เพราะสินค้าตราเฉพาะ ไม่ได้เพียงแค่แย่งยอดขายจากสินค้าแบรนด์เนม หรือ Local Brand เท่านั้น แต่ยังทำหน้าที่ในการสร้างความจงรักภักดีให้กับแบรนด์เทสโก้ โลตัส อีกด้วย การขยายสาขาไปยังแหล่งธุรกิจสำคัญพร้อมกับนำกลยุทธ์สินค้าตราเฉพาะ มาใช้ควบคู่กันของห้างเทสโก้ โลตัส ไม่เพียงแต่จะเพิ่มยอดขายและรายได้เท่านั้น ยังส่งผลถึงพฤติกรรมกรรมการซื้อสินค้าของลูกค้าในท้องถิ่นที่ขยายสาขาเข้าไปด้วย

สินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัสในปัจจุบัน มีทั้งหมดกว่า 2,500 รายการ ภายใต้ตรา “เทสโก้” “คุ่มค่า” และ “สกิน วิสคอม” (ผลิตภัณฑ์กลุ่มเครื่องสำอางค์) ส่งผลให้เทสโก้ โลตัส เป็นผู้นำในตลาดสินค้าตราเฉพาะ (TESCO Lotus, 2550: ออนไลน์) จากการที่เทสโก้ โลตัส มีสินค้าตราเฉพาะ ครอบคลุมประเภทสินค้ามากที่สุด ทำให้ยอดขายสินค้าตราเฉพาะ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากร้อยละ 9-10 ในปี 2548 เพิ่มเป็นร้อยละ 13 หรือคิดเป็นยอดขายมากกว่า 10,000 ล้านบาท ในปี 2549 (เฮาส์แบรนด์ เทสโก้ โลตัส โออีเอ็มไทย สุวีร์เทลโลก, 2549: ออนไลน์)

จังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดที่มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องเป็นอันดับ 2 ในเขตภาคเหนือ รองจากจังหวัดเชียงใหม่ และยังเป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญอีกแห่งหนึ่งของประเทศไทย จึงทำให้คิสเคาน์ส ตรีหลายๆ บริษัท ได้ตัดสินใจเข้ามาลงทุนในจังหวัดเชียงราย เทสโก้ โลตัสก็เช่นเดียวกัน การลงทุนของเทสโก้ โลตัสในจังหวัดเชียงรายมีจำนวน 2 สาขา คือ สาขาอำเภอแม่สาย และสาขาอำเภอแม่จัน โดยเปิดในรูปแบบของโลตัสคุ่มค่า (Value Store) ซึ่งเป็นร้านค้าปลีกขนาดกลางมีขนาดของพื้นที่ 3,000 ตารางเมตร พัฒนาขึ้นเพื่อเจาะตลาดต่างจังหวัด โดยเฉพาะ ซึ่งมีจุดเด่นคือ เปิดโอกาสให้ผู้ค้าปลีกในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจการตลาดสด เพื่อจำหน่ายผลไม้ ผักพื้นเมือง เนื้อสัตว์ และผลิตภัณฑ์อื่นๆ พร้อมนำกลยุทธ์สินค้าตราเฉพาะมาใช้ควบคู่ไปด้วย

“โลตัส คุ่มค้ำ” สาขาอำเภอแม่สาย เป็นสาขาแรกที่เทสโก้ โลตัส ได้เลือกเปิดสาขาขึ้น เนื่องจากอำเภอแม่สายนั้นเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นประตูไปสู่ประเทศพม่า และแหล่งธุรกิจที่สำคัญของจังหวัดเชียงราย จึงส่งผลให้อเภอแม่สายเป็นศูนย์รวมชาวเชียงรายทั้งในอำเภอแม่สาย อำเภอเมือง และอำเภอต่างๆ ในจังหวัดเชียงราย ที่เดินทางมาเพื่อแสวงหารายได้ ทำให้มีผู้คนหลากหลาย ทั้งชาวบ้านท้องถิ่น นักท่องเที่ยว และพ่อค้า-แม่ค้า มาจับจ่ายใช้สอยที่โลตัส คุ่มค้ำ อำเภอแม่สายอย่างคับคั่ง

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจถึงพฤติกรรมของลูกค้าผู้ซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ในอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยแบ่งการศึกษาออกตามหมวดของสินค้า เพื่อต้องการทราบถึงประเภทของสินค้าตราเฉพาะที่ลูกค้าให้การยอมรับ และประเภทของสินค้าตราเฉพาะที่ไม่ได้รับการยอมรับ เพื่อให้ผู้ผลิต หรือผู้ประกอบการสามารถนำผลการศึกษามาใช้ในการซื้อที่ได้ในครั้ง นี้ ไปพัฒนาสินค้าตราเฉพาะให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า รวมไปถึงการสร้าง ความแตกต่างที่ตรงใจลูกค้ามากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อของผู้ซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ในอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมลูกค้าในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ในอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางวางแผนด้านการพัฒนาสินค้า และด้านการตลาด

## นิยามศัพท์

**พฤติกรรมลูกค้า** หมายถึง พฤติกรรมการซื้อของลูกค้า เพื่อให้ทราบถึงลักษณะความต้องการ และพฤติกรรมตลอดจนปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมลูกค้า โดยจะสามารถตอบคำถาม 7 ประการ ได้แก่ ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย ลูกค้าซื้ออะไร ทำไมลูกค้าจึงซื้อ ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ ลูกค้าซื้อเมื่อใด ลูกค้าซื้อที่ไหน และลูกค้าซื้ออย่างไร ในที่นี้หมายถึง พฤติกรรมผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ในอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

**สินค้าตราเฉพาะ (House Brand หรือ Private Brand)** หมายถึง สินค้าให้ตรา และ/หรือ เครื่องหมายตราของผู้จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ หรือคนกลางรายใดรายหนึ่ง ซึ่งไม่ได้เป็นผู้ผลิตสินค้านั้น ในที่นี้จะศึกษาสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ภายใต้ตรายี่ห้อ “เทสโก้” “คุ้มค่า” “สกินวิสคอม” และ “ออล อะเบาท్ เฟซ” โดยแต่ละยี่ห้อประกอบด้วยสินค้า ดังต่อไปนี้

1) ยี่ห้อเทสโก้ จำแนกออกเป็น 4 ประเภทสินค้า ได้แก่

ประเภทเครื่องแต่งกาย ประกอบด้วย เสื้อผ้าเด็กชาย-หญิง เสื้อผ้าบุรุษ-สตรี เสื้อผ้าทั่วๆ ไป และถุงเท้า เป็นต้น

ประเภทอาหารสด ประกอบด้วย เครื่องดื่มแช่เย็น สินค้าฟู้ดคอร์ท และอาหารแช่แข็ง เป็นต้น

ประเภทสินค้าบริโภค ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์แปรรูปเกษตร ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับขนมปัง เครื่องดื่ม อาหารกระป๋อง เครื่องปรุงอาหาร อาหารแห้ง ผลิตภัณฑ์ดูแลเส้นผม ผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพและความงาม เคมีภัณฑ์ภายในบ้าน ผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพปากและฟัน ผลิตภัณฑ์กระดาษและอาหารสัตว์เลี้ยง เป็นต้น

ประเภทอุปกรณ์ต่างๆ ประกอบด้วย อุปกรณ์สำหรับรถยนต์ อุปกรณ์สำหรับห้องน้ำ เครื่องนอน อุปกรณ์ทำความสะอาดคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ชุคเครื่องครัว เฟอร์นิเจอร์ตกแต่งบ้าน หลอดไฟและโคมไฟ วัสดุสำนักงาน ของใช้พลาสติก และอุปกรณ์กีฬา เป็นต้น

2) ยี่ห้อคุ้มค่า จำแนกออกเป็น 4 ประเภทสินค้า

ประเภทเครื่องแต่งกาย ประกอบด้วย เสื้อผ้าเด็กอ่อน เสื้อผ้าเด็กชาย-หญิง เสื้อผ้าบุรุษ-สตรี เสื้อผ้าทั่วๆ ไป และถุงเท้า เป็นต้น

ประเภทอาหารสด ประกอบด้วย เครื่องดื่มแช่เย็น และอาหารแช่แข็ง เป็นต้น

ประเภทสินค้าบริโภค ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์แปรรูปเกษตร ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับขนมปัง เครื่องดื่ม อาหารกระป๋อง เครื่องปรุงอาหาร อาหารแห้ง ผลิตภัณฑ์ดูแลเส้นผม ผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพและความงาม เคมีภัณฑ์ภายในบ้าน ผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพปากและฟัน ผลิตภัณฑ์กระดาษและอาหารสัตว์เลี้ยง เป็นต้น

ประเภทอุปกรณ์ต่างๆ ประกอบด้วย อุปกรณ์สำหรับรถยนต์ อุปกรณ์สำหรับห้องน้ำ เครื่องนอน อุปกรณ์ทำความสะอาดคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ชุดเครื่องครัว เฟอร์นิเจอร์ตกแต่งบ้าน หลอดไฟและโคมไฟ วัสดุสำนักงาน ของใช้พลาสติก และอุปกรณ์กีฬา เป็นต้น

### 3) ยี่ห้อสกิน วิสคอม

ประกอบด้วย โลชั่นกระชับผิว โฟมล้างหน้า ครีมอาบน้ำ ครีมกันแดด ครีมขัดผิวน้ำยาอณามัย ยาทาสีเล็บ และสบู่เหลว เป็นต้น

### 4) ออด อะเบาท์ เฟซ

ประกอบด้วย อายเชโดว์ ที่ปิดแถม อายไลน์เนอร์ มาสคาร่า แป้งพับ ลิปกลอส และลิปแท่ง

เทสโก้ โลตัส หมายถึง บริษัทร่วมทุนระหว่างห้างเทสโก้ ของประเทศอังกฤษ และห้างโลตัส ของประเทศไทย เมื่อรวมทุนกันแล้ว เรียกชื่อใหม่ว่าห้างเทสโก้ โลตัส ในที่นี้หมายถึง ห้างเทสโก้ โลตัส ในอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย