

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันสินค้าที่ส่งออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศ นำรายได้เข้าสู่ประเทศและช่วยสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนในประเทศ ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มุ่งผลักดันให้ SMEs ส่งออกสินค้าไปยังตลาดต่างประเทศ สินค้าส่งออกของประเทศไทยที่ส่งออกมีหลายรายการ และมีหนึ่งรายการที่น่าสนใจคือ ไม้และผลิตภัณฑ์ไม้ ซึ่งส่งออกไปยังหลายประเทศทั่วโลก ได้แก่ ประเทศในสหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และอาเซียน เป็นต้น

สำนักบริการส่งออก กรมส่งเสริมการส่งออก (พ.ศ.2550) ได้รายงานมูลค่าการส่งออกไม้และผลิตภัณฑ์ไม้ ในช่วงปี พ.ศ. 2548 – 2550 พบว่ามูลค่าการส่งออกไม้และผลิตภัณฑ์ไม้ ในช่วงปี พ.ศ. 2548 – 2550 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยในปี พ.ศ.2550 มีมูลค่าการส่งออก สินค้าไม้และผลิตภัณฑ์จากไม้ 1,190.23 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ หรือประมาณ 36,879 ล้านบาท และ ไม้และผลิตภัณฑ์จากไม้ตั้งแต่ปีพ.ศ.2548 – 2550 มีอัตราการขยายตัวสูงในปีพ.ศ.2549 และลดลงเพียงเล็กน้อยในปีพ.ศ.2550

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ (พ.ศ. 2550) โดยความร่วมมือจากกรมศุลกากร ได้รายงานตลาดส่งออกสำคัญของไทย ปีพ.ศ.2548 มีอัตราการขยายตัวรวม 110,937.66 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ หรือขยายตัวร้อยละ 14.96 แบ่งเป็น อาเซียน (9) ได้แก่ มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย สิงคโปร์ บรูไน ลาว กัมพูชา เวียดนาม และพม่า 24,390.42 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ญี่ปุ่น 15,089.85 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ สหรัฐอเมริกา 16,996.64 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ และสหภาพยุโรป 14,293.81 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ปีพ.ศ. 2549 มีอัตราการขยายตัวรวม 129,720.43 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ เพิ่มขึ้นร้อยละ 16.93 จากปีพ.ศ. 2548 แบ่งเป็น อาเซียน (9) 27,021.71 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ญี่ปุ่น 16,385.90 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ สหรัฐอเมริกา 19,449.60 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ และสหภาพยุโรป 16,874.6 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ และปีพ.ศ. 2550 มีอัตราการขยายตัวรวม 152,477.58 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ เพิ่มขึ้นร้อยละ 17.54 จากปีพ.ศ. 2549 แบ่งเป็น อาเซียน (9) 32,522.37 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ญี่ปุ่น 18,118.59 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ สหรัฐอเมริกา 19,216.66 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ และสหภาพยุโรป 19,502.36 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ

สินค้าไม้และผลิตภัณฑ์จากไม้ มีทั้งการผลิตแบบอุตสาหกรรมและหัตถกรรม (สำนักบริการส่งออก กรมส่งเสริมการส่งออก, 2552: ออนไลน์) แต่สินค้าหัตถกรรม เป็นสิ่งที่แสดง

ถึงเอกลักษณ์ของประเทศไทย สะท้อนถึงความประณีต ความพิถีพิถันในการประดิษฐ์สินค้า และแสดงถึงภูมิปัญญาของคนไทยในการสร้างสรรค์ผลงานออกมา มีขั้นตอนผลิตไม่ซับซ้อน ใช้แรงงานที่มีฝีมือเน้นความประณีตและใช้วัสดุที่หาได้ในท้องถิ่น สินค้าไม้และผลิตภัณฑ์จากไม้ประเภทหัตถกรรม มีจุดแข็งในด้านฝีมือ และความคิดสร้างสรรค์ ปัจจุบันสินค้าหัตถกรรมมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ผลิตเป็นของขวัญและของตกแต่งบ้าน ออกจำหน่ายเป็นจำนวนมาก หลากหลายวัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์หัตถกรรมยังเป็นที่นิยมมากทั้งต่างประเทศและในประเทศ ช่วยให้คนมีงานทำ สร้างรายได้ให้กับประเทศไทย จนในบางท้องถิ่นเกิดผู้ประกอบการที่ผลิตของใช้ตกแต่งบ้านจากไม้ขึ้น เนื่องจากเล็งเห็นโอกาสทางธุรกิจของสินค้าประเภทนี้ การผลิตของขวัญและของตกแต่งบ้าน ยังได้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลใน 4-5 ปีที่ผ่านมาคือ นโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ(สำนักบริการส่งออก กรมส่งเสริมการส่งออก, 2552: ออนไลน์) เช่น กรมส่งเสริมการส่งออก กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม เป็นต้น ในการช่วยพัฒนาศักยภาพการผลิตของ SMEs และนำ SMEs ไปออกงานแสดงสินค้าในต่างประเทศ เป็นการทำให้ SMEs เข้าใจถึงพฤติกรรมและความต้องการผู้บริโภคมากขึ้น

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีชื่อเสียงมากที่สุดในการผลิตของขวัญและของใช้ตกแต่งบ้านที่เป็นสินค้าหัตถกรรม และ มีงานหัตถกรรมพื้นบ้านที่มีความโดดเด่นด้านเอกลักษณ์ที่ยอมรับกันทั่วโลก และหมู่บ้านบ่อสร้าง เป็นหมู่บ้านหัตถกรรมที่มีชื่อเสียงในภาคเหนือ (คลังปัญญาไทย, 2553: ออนไลน์) ด้านทำร่มและพัฒนามานกว่า 100 ปี ปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนเป็นหมู่บ้านที่เน้นการค้าปลีกและค้าส่ง เป็นศูนย์รวมสินค้าหัตถกรรมทุกชนิด นอกจากร่มและพัด ยังมีสินค้ากระดาษสา เทียนหอม ไม้มะม่วง ไม้สัก และไม้ไผ่

บริษัท ชิมพลิ เด็คคอร์ด จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 104 หมู่ 3 ถนนบ่อสร้าง-คอยสะเก็ด ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบธุรกิจประเภทผลิตและส่งออกผลิตภัณฑ์ของขวัญและของตกแต่งบ้านจากไม้ไผ่ อาทิเช่น โคมไฟไม้ไผ่ เชิงเทียนไม้ไผ่ และเฟอร์นิเจอร์ไม้ไผ่ บริษัทฯก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2545 มีพนักงานเริ่มแรก 10 คน และเพิ่มขึ้นเป็น 70 คนในปัจจุบัน โดยแบ่งเป็นฝ่ายผลิตจำนวน 60 คน และฝ่ายสำนักงาน 10 คน เริ่มส่งออกในปี พ.ศ. 2546 จนถึงปัจจุบัน มีช่องทางจำหน่ายสินค้าคือ ทางหน้าร้าน รูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้งแบบ B-to-B และ B-to-C และการออกงานแสดงสินค้า โดยงานแสดงสินค้าแบ่งออกเป็นงานที่จัดโดยกรมส่งเสริมการส่งออก อาทิเช่น งาน BIG&BIH และงาน Thailand Exhibition (สำนักบริการส่งออก กรมส่งเสริมการส่งออก, 2552: ออนไลน์) และงานแสดงสินค้าที่จัดโดยองค์กรต่างประเทศเช่น งานแสดงสินค้า Ambiente และ Collectione จัดขึ้นโดย Messe frankfurt group (Messe Frankfurt

group, 2552: ออนไลน์) และในปี พ.ศ. 2550 สินค้าของบริษัทฯได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ THAILAND BRAND โดยกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์

ฝ่ายการตลาดและขายบริษัท ซิมพลิ เด็คคอร์ด จำกัด (พ.ศ.2552) แสดงข้อมูลตัวเลขด้านยอดขาย จากปี พ.ศ. 2546 มียอดขายและลูกค้าเพิ่มขึ้นทุกปี จากตัวเลขดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบกับ การเติบโตของธุรกิจ จะเห็นว่าอัตราการเพิ่มขึ้นของยอดขายและลูกค้าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน บริษัทฯมีลูกค้าจากสหภาพยุโรปซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่สำคัญและมีจำนวนมากที่สุดของบริษัทฯคิดเป็นร้อยละ 70 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด นอกจากนั้นยังมีประเทศสหรัฐอเมริกา แคนาดา รัสเซีย อียิปต์ ญี่ปุ่น สิงคโปร์ อินเดีย อีกทั้งยังมีบริษัทฯ Trading โรงแรมและรีสอร์ทของคนไทยอีกด้วย รวมทั้งหมด 80 ราย ในตลอดระยะเวลาดำเนินการ บริษัทฯได้ให้ความสำคัญในการออกแบบสินค้า และพัฒนาคุณภาพของสินค้า เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าให้มากที่สุด (ฝ่ายตลาดและขาย บริษัท ซิมพลิ เด็คคอร์ด จำกัด, 255 2: สัมภาษณ์) โดยฝ่ายออกแบบจะออกแบบสินค้าให้มีความแปลกใหม่ แตกต่าง และอนุรักษ์ธรรมชาติ และยังออกแบบให้ครอบคลุมทั้งด้านประโยชน์ใช้สอย (Functional) และด้านคุณค่าทางอารมณ์ (Emotional) ในปี พ.ศ. 2552 ภายใต้วิกฤติสถานการณ์ปัจจุบันในประเทศ ได้แก่ การประท้วง การปิดเส้นทางคมนาคม รัฐบาลใหม่ในสถานการณ์การเมืองที่ไม่มั่นคง นโยบายใหม่ของภาครัฐ เป็นต้น และเศรษฐกิจที่ทรุดตัวลงในหลายๆประเทศ ซึ่งประเทศที่กระทบส่วนใหญ่ต่างเป็นลูกค้าของบริษัทฯเกือบทั้งสิ้น ดังนั้น การรักษาลูกค้าเดิมจึงเป็นกลยุทธ์ที่จำเป็นในสถานการณ์ปัจจุบัน และสามารถทำได้ง่ายกว่าการหาลูกค้าใหม่

ทั้งนี้ในระยะหลัง บริษัทฯได้รับข้อเสนอแนะ ข้อติเตียนในด้านสินค้าและราคา จากลูกค้าเสมอ ทั้งการพูดคุยระหว่างเจ้าของกิจการด้วยกัน และฝ่ายขายกับฝ่ายจัดซื้อ แต่บริษัทฯ ไม่ได้ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะ ข้อติเตียนเหล่านี้เท่าที่ควร ไม่ได้เก็บเป็นเอกสาร ไม่เคยนำข้อมูลเหล่านั้นมาประเมิน เพื่อใช้ในการปรับปรุงพัฒนาสินค้า ในภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ

จากเหตุผลข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วน ประสพการตลาด ของบริษัท ซิมพลิ เด็คคอร์ด จำกัด อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้สามารถนำผลของการศึกษาไปใช้เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ของบริษัท ซิมพลิ เด็คคอร์ด จำกัด อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ให้มากที่สุด เพื่อให้ธุรกิจสามารถแข่งขันกับคู่แข่งทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในสถานการณ์ วิกฤติเศรษฐกิจปัจจุบันที่กำลังเกิดขึ้น และให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน เพื่อให้ผู้ประกอบการที่ต้องการผลิตสินค้าส่งออกของขวัญและของใช้ตกแต่งบ้าน จากไม้ ได้ใช้เป็นข้อมูล

ประกอบการพิจารณา ทั้งยังเป็นข้อมูลให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องได้ใช้ศึกษา เพื่อเป็นแนวทางแก้ปัญหา และสนับสนุนผู้ผลิตของขั้วและของใช้ตกแต่งบ้านจากไม้ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด ของบริษัท ซิมพลิ เด็คคอร์ด จำกัด อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด ของบริษัท ซิมพลิ เด็คคอร์ด จำกัด อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูล ไปใช้เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ของบริษัท ซิมพลิ เด็คคอร์ด จำกัด อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์ บริษัท ซิมพลิ เด็คคอร์ด จำกัด อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้า หมายถึง บุคคลที่สั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท ซิมพลิ เด็คคอร์ด จำกัด อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ลูกค้าต่างประเทศ 71 ราย และลูกค้าคนไทย 9 ราย รวมจำนวนลูกค้าทั้งหมด 80 ราย

บริษัท ซิมพลิ เด็คคอร์ด จำกัด (Simply Décor Co.,Ltd.) หมายถึง ผู้ผลิตและผู้ส่งออกผลิตภัณฑ์ของขั้วและของตกแต่งบ้านจากไม้ ประเภท โคมไฟไม้ไฟ เชนเทียนไม้ไฟ และเฟอร์นิเจอร์ไม้ไฟ ตั้งอยู่ที่เลขที่ 104 หมู่ 3 ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ 50130