

บทที่ 1

บทนำ

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ความสำเร็จของธุรกิจอยู่ที่ความสามารถในการสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้บริโภค ความพอใจของลูกค้าก่อให้เกิดการซื้อซ้ำ การซื้อซ้ำทำให้ธุรกิจมีกำไรและสามารถดำรงอยู่ได้ท่ามกลางการแข่งขัน การที่ธุรกิจจะสามารถสร้างความพอใจให้กับลูกค้าท่ามกลางการแข่งขันได้นั้น ธุรกิจต้องเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับการจัดหาสินค้าและบริการ ทั้งนี้ หมายรวมถึง กระบวนการตัดสินใจซึ่งมีมาอยู่ก่อนแล้ว และซึ่งมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำดังกล่าว (องรัช สันติวงษ์, 2524 หน้า 29)

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นสิ่งที่นักธุรกิจสนใจและพยายามเข้าใจเหตุผลของการแสดงออกเกี่ยวกับการได้มาและใช้ไปซึ่งสินค้าและบริการต่างๆ ของผู้บริโภค เหตุผลของการแสดงออกนี้เป็นกระบวนการตัดสินใจที่มีผลโดยตรงต่อการกระทำของผู้บริโภค การเข้าใจถึงพฤติกรรมผู้บริโภคจะช่วยให้ธุรกิจสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมทางการตลาดได้ดียิ่งขึ้น

ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของจังหวัดเชียงใหม่ในช่วง 15 ปีที่ผ่านมา ร้านค้าสิ่งปลูกสร้างอาคารพาณิชย์ถูกสร้างขึ้นมากมาย เขตเมืองขยายกว้างมีธุรกิจใหม่ๆ เกิดขึ้นมากมาย เช่น ศูนย์การค้า ห้างสรรพสินค้า ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด คอนโดมิเนียม เป็นต้น ถ้ามองดูด้วยตาเปล่าธุรกิจเหล่านี้ น่าจะดำเนินไปได้ด้วยดี แต่เรามักจะได้ยินนักธุรกิจกล่าวเสมอว่า “เชียงใหม่เป็นเมืองปราบเซียน” คำกล่าวนี้ เราจะได้ยินหนาหูในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา

เชียงใหม่เป็นเมืองปราบเซียน หมายความว่าอย่างไร

เชียงใหม่เป็นเมืองปราบเซียน หมายความว่า นักธุรกิจที่มีใจชาวเชียงใหม่และมีความสามารถประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจในพื้นที่อื่นๆ มาแล้ว เมื่อมาทำธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่กลับประสบความล้มเหลว

เมื่อนักธุรกิจจะลงทุนในท้องถิ่นใด เขาจะดูสภาพเศรษฐกิจของท้องถิ่นนั้นก่อนว่า เป็นอย่างไร ธุรกิจการค้าในย่านนั้นเป็นอย่างไร การจับจ่ายใช้สอยของประชาชนคึกคักเพียงใด การที่คำกล่าวนี้ถูกหยิบยกขึ้นมากล่าวบ่อยในช่วงเวลาเกือบ 10 ปีที่ผ่านมา เนื่องมาจากคำกล่าวนี้ ปรากฏในนิตยสารคลังสมอง ซึ่งเป็นนิตยสารทางธุรกิจที่กล่าวถึง ความล้มเหลวของนักธุรกิจต่างถิ่นที่มาทำธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่แล้วประสบความสำเร็จว่า ส่วนหนึ่งมาจากการไม่เข้าใจพฤติกรรมกาวรรบริโภคของชาวเชียงใหม่ ชาวเชียงใหม่จริงๆ ชอบใช้ชีวิตอยู่ในบ้าน ไม่ชอบทานอาหารนอกบ้าน ร้านอาหารและสถานบริการต่างๆ มีลูกค้าเป็นนักท่องเที่ยวและคนต่างถิ่นที่อพยพมาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งบางคนมาทำงาน บางคนมาเรียนต่อ ดังนั้นภาพเศรษฐกิจที่นักธุรกิจต่างถิ่นเห็น จึงเป็นภาพลวงตาที่เกิด

จากพฤติกรรมการใช้จ่ายเงินของนักท่องเที่ยวและคนต่างถิ่น(คลังสมอง, กันยายน 2531 หน้า 66-68) มิใช่เป็นการใช้จ่ายของชาวเชียงใหม่ เมื่อเป็นเช่นนี้ เมื่อนักท่องเที่ยวหรือคนต่างถิ่นจากไป นั้นหมายถึง การจากไปของลูกค้ำด้วย

เชียงใหม่เป็นเมืองอันดับสองรองจากกรุงเทพมหานคร และเป็นศูนย์กลางประเพณีวัฒนธรรม ล้านนาเป็นเวลาช้านาน เดิมทีเชียงใหม่เป็นเมืองที่มีความเป็นอยู่เรียบง่าย ต่อมาได้รับการพัฒนาให้เป็น เมืองศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและการศึกษาที่มีความสำคัญที่สุดใภาคเหนือ เชียงใหม่จึงเป็นเมืองที่มี ประชากรโยกย้ายถิ่นฐานเข้ามาศึกษาเล่าเรียนและเข้ามาประกอบอาชีพมากขึ้น จากการสำรวจปี 2530 เชียงใหม่มีประชากรประมาณ 160,696 คน และมีจำนวนบ้านทั้งสิ้น 31,354 หลังคาเรือน ฝ่ายวิจัย นิคมสารคลังสมอง ได้สำรวจประชากรเมืองเชียงใหม่ ในเดือนมิถุนายน 2531 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ 116 คน เป็นคนท้องถิ่นที่มีถิ่นฐานอยู่ในเชียงใหม่จริงๆ เพียงร้อยละ 54.32 ที่เหลืออีกร้อยละ 46.68 เป็นคนต่างถิ่น (คลังสมอง,กันยายน 2531 หน้า 66) ปัจจุบันประชากรในเขตเทศบาลมี 180,566 คน และมีจำนวนบ้าน 60,847 หลังคาเรือน (ณ. วันที่ 30 กันยายน 2539 ข้อมูลจากเทศบาลนครเชียงใหม่) สำหรับในเขตอำเภอเมืองมีประชากรทั้งสิ้น 264,804 คน ถ้ารวมทั้งจังหวัดเชียงใหม่มีประชากรทั้งสิ้น 1,562,848 คน (ณ.วันที่ 30 กันยายน 2539 ข้อมูลจากที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงใหม่)

การที่ประชาชนชาวเชียงใหม่ที่ไปศึกษาเล่าเรียนที่อื่นๆ กลับมาอาศัยในเมืองเชียงใหม่ ประกอบกับสภาพสังคมและวิทยาการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงส่งผลกระทบต่อแบบแผนการ ดำเนินชีวิต ทักษะคิดและพฤติกรรมการบริโภคของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปดังจะเห็นได้จาก การศึกษา วิจัยความคิดเห็นในเรื่องแบบแผนการดำเนินชีวิตและทัศนคติอาทิเช่น การวิจัยเรื่อง 'วิจัยลึกคนไทยใน กรุงเทพฯ โลที-สไตส์ และทัศนคติต่อโฆษณาและสื่อโฆษณา' (คูแ่ง, มิถุนายน 2532) 'พฤติกรรม ผู้บริโภคคนเมือง ธุรกิจที่หมู่เขาต้องการ' (คลังสมอง,ก.ย. 2531) 'ทัศนคติและพฤติกรรมการบริโภค ของข้าราชการพลเรือนชายในเขตกรุงเทพมหานคร' (เกียรติศักดิ์ ตูลารวมกุล, 2531) 'การศึกษาเกี่ยวกับวิถีชีวิตทัศนคติและแบบแผนการบริโภคของพนักงานสตรีบริษัทเอกชน' (ธรรมศาสตร์, 2529)

งานวิจัยส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยที่สำรวจในกรุงเทพฯ สำหรับเชียงใหม่ยังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับ แบบแผนการดำเนินชีวิตทัศนคติและพฤติกรรมการบริโภคอย่างจริงจัง ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะ ศึกษาเพื่อทำความเข้าใจในรูปแบบการดำเนินชีวิต ทักษะคิดและแบบแผนการบริโภคของชาวเชียงใหม่ ว่าเป็นอย่างไร และแบบการดำเนินชีวิตนั้นมีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการบริโภคอย่างไรหรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและการเรียนการสอนวิชาทางด้านบริหารธุรกิจ ตลอดจนผู้บริหารห้าง ร้านกิจการต่างๆและผู้เกี่ยวข้องที่จะนำผลการศึกษาไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อกิจการ

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาแบบแผนการดำเนินชีวิต(Life Style) การใช้จ่ายและรูปแบบการบริโภคของ ชุมชนเมืองเชียงใหม่ ในเรื่องการใช้จ่ายเกี่ยวกับอาหาร เสื้อผ้า การใช้เวลาว่าง การ ยานหนังสือพิมพ์และวารสาร ความสนใจฟังวิทยุและดูโทรทัศน์
2. เพื่อศึกษาทัศนคติ(Attitude) ในการดำเนินชีวิตเกี่ยวกับตัวเอง และครอบครัวของ ประชาชนในชุมชนเมืองเชียงใหม่

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยครั้งนี้มีดังต่อไปนี้

1. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิจัยทางการตลาดและการบริหารธุรกิจ
2. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการพัฒนาการเรียนการสอนวิชาการวิจัยตลาด และวิชาพฤติกรรมผู้บริโภคของมหาวิทยาลัยพายัพ
3. เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาด้านจิตวิทยาประยุกต์และสังคมศาสตร์
4. เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารงานการตลาดและผู้เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐบาลและเอกชน จะใช้ผลการวิจัยเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนงานทางการตลาดให้สอดคล้องกับแบบแผนการดำเนินชีวิต ของประชากรในเขตเทศบาลเมืองเชียงใหม่

4. คำนิยามศัพท์

แบบแผนการดำเนินชีวิต (Life Style) หมายถึง แบบที่ประชาชนได้ใช้ชีวิตและใช้จ่ายเงินและเวลา(Engel, Kollat & Blackwell, 1985)

ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ระเบียบของแนวความคิดความเชื่อ อุดมคติ และสิ่งจูงใจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะของบุคคล(Engel, Kollat & Blackwell, 1985)

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behaviors) หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาและการใช้สินค้าและบริการ ทั้งนี้หมายถึง กระบวนการตัดสินใจ ซึ่งมีมาก่อนแล้วและที่มีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำดังกล่าว (ซงชัย สันติวงษ์, 2524 หน้า 29)

ประชาชนในเขตชุมชนเมือง หมายถึง ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองเชียงใหม่

5. ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของเนื้อหา เป็นการศึกษาแบบแผนการดำเนินชีวิต การหาเลี้ยงตนเองและครอบครัว การหารายได้ การใช้จ่ายเงินและรูปแบบการบริโภคเกี่ยวกับอาหารการกิน เสื้อผ้า การใช้เวลาว่าง ความสนใจข่าวสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ รวมทั้งทัศนคติในการดำเนินชีวิตเกี่ยวกับตนเองและครอบครัวของประชาชนในเขตชุมชนเมืองเชียงใหม่ 'การศึกษาพฤติกรรมแบบการบริโภค' ในครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมการใช้จ่ายเงิน ซึ่งไม่รวมไปถึงพฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์ พฤติกรรมภายหลังการใช้และความพึงพอใจหลังการซื้อผลิตภัณฑ์

ขอบเขตของประชากร เป็นการศึกษาจากประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดเชียงใหม่