

แผนธุรกิจความพึงพอใจมารยาทของร้านค้าปลีก

The consumers' satisfactory and loyalty on the conduct of seller or buyer

Hiunam Yau

นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บทคัดย่อ

การจัดทำแผนธุรกิจฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ การรับรู้ถึงความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อมารยาทของผู้ขายหรือซื้อ และการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง แผนธุรกิจได้จัดทำขึ้นสำหรับธุรกิจประเภท ซื้อมาขายไป โดยเป็นการขยายขนาดของธุรกิจ เดิม เทคนิคและวิธีการในการจัดทำแผน คือ การวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมทางธุรกิจการวิเคราะห์การแข่งขัน และการสัมภาษณ์ กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคคลจำนวน 10 คน โดยใช้วิธีการสุ่มจากลูกค้าประจำที่มีประวัติการทำการค้าขายกันมานานกว่า 1 ปี ผลการวิเคราะห์จากปัจจัยแวดล้อมภายในระบบพบว่าเจ้าของกิจการเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียงด้านบวกตลอดอายุ 20 ปีการทำ ธุรกิจในด้านค้าขายเหล็กเส้น และการที่ในเขตพื้นที่ระเทศที่ระเทศนั้นจะให้ราคาซื้อที่สูงกว่า สามารถที่จะมีข้อมูลข่าวสารที่ กว้างขวาง รับรู้ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงของโรงหลอมในที่ต่างๆ และสภาพคล่องของเงินมีความคล่องตัวสูง มีกำลังการแข่งขัน ในด้านของเงินทุนที่พร้อมตลอดเวลา และสามารถที่จะติดต่อซื้อเศษเหล็กต้นทุนต่ำจากต่างประเทศได้ และผลวิเคราะห์จาก ปัจจัยภายนอก พบว่าในเขตพื้นที่อำเภอกระทุ่มแบนยังไม่มีร้านค้าคู่แข่งที่ขายเหล็กเส้นรีดที่มีคุณภาพดีมาขาย และสภาพ เศรษฐกิจในตอนนี้มีความพร้อมในการค้าขายเนื่องจากสภาพการเมืองที่มีความมั่นคงมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถที่จะทำการ ติดต่อกู้และเข้าใจสภาพเศรษฐกิจจากต่างประเทศเช่นจีนและฮ่องกงได้ ปัจจัยเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมภายในและ ภายนอกได้แก่ สภาพพื้นที่ที่มีอย่างจำกัดมากขึ้นในการวางสินค้าที่เป็นประเภทเหล็กเส้น ทำให้พื้นที่การใช้งานมีอย่างจำกัด มากขึ้น รวมทั้งสภาพคนงานที่มีฝีมือมากมักจะลาพัก และเจ้าของกิจการมีความเข้าใจในภาษาไทย และพม่าอย่างจำกัด การที่ ต้องเสียเวลากับการรอสินค้าจากการขนส่งทางเรือ ค่าซ่อมบำรุงเครื่องจักรต่างๆ ซึ่งจะเป็นปัจจัยภายในที่ส่งผลความเสี่ยงที่ เกิดแก่กิจการ และปัจจัยเสี่ยงภายนอกที่ประสบในปัจจุบัน คือความผันผวนของราคาเหล็ก ในตลาดที่เกิดขึ้นจากสภาพ เศรษฐกิจระหว่างประเทศ ต้นทุนค่าจ้างแรงงานที่ถูกกฎหมายบังคับที่สูงขึ้น และความมั่นคงของการเมืองจะยาว ล้วนเป็น ปัจจัยความเสี่ยงภายนอกที่ต้องระวังอย่างต่อเนื่อง สภาพการแข่งขันของธุรกิจนี้ในปัจจุบันมีความดุเดือดในการแข่งขันบน ตลาดเศษเหล็กทั้งคู่แข่งขันรายใหม่ที่เพิ่มขึ้นมา และด้านราคาที่แตกต่างกันมีการแข่งขันตลอดเวลาอยู่แล้ว คู่แข่งขันหลักที่สำคัญ คือ ร้านรับซื้อเศษเหล็กโดยตรงในพื้นที่ระเทศที่ระเทศ และโรงหลอมขนาดใหญ่ เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง พบว่า ตำแหน่งของ ธุรกิจในตลาดคือ เครื่องหมายคำถาม ในขณะที่ข้อเสียเปรียบทางการแข่งขันคือ ด้านการสื่อสาร เพราะความเชี่ยวชาญด้าน ภาษา กลยุทธ์ที่สำคัญในการทำธุรกิจคือ การใช้ความแตกต่าง และการสร้างความพึงพอใจ

คำสำคัญ: ผู้บริโภค ความพึงพอใจ ปัจจัยภายนอก

Abstract

The objective of this business plan is to examine the consumers' satisfactory and loyalty on the conduct of seller or buyer. This business plan has been designed for the merchandising business focusing on the expanding of the business. The process and technique of the plan was the business environment and competitiveness analysis and the personal interview that the sample was collected from 10 customers that they have been the regular customers over 1 year. The statistical method was descriptive

statistic, for example, mean, median and mode. According to the study of the business's internal factors, the entrepreneur has been a positively well-known dealer for 20 years in the scrap metal trading industry. Furthermore the entrepreneur gets the good prices in the scrap metal trading and the update news and information from smelters. The other factor is the entrepreneur has a great amount of capital, in order to compete in the market and purchase low cost scrap from overseas. The analysis of external factors pointed out that there are no another quality scrap merchandiser Kratumban district. Due to the more stable political situation, the economic has been gradual upturn which it enhances the overall trade from oversea, for instance, China and Hong Kong. Moreover, there are some internal risk factors that hinder the business. The working area is limited, due to the small space of the scarp stocks. Besides, the absence of skilled workers and the entrepreneur has very little knowledge of Thai and Myanmar Language. The shipping takes too long, as well as, the high maintenance cost also negatively affects the business. In parallel with internal risk factors, many external risk factors are also concerned. The scrap metal price is fluctuated from international economy. The labor cost is increase to comply with the Thai labor laws. In addition, the long term political situation is continually the external risk factor. Nowadays, the competitiveness in the industry is more extreme because the new merchandisers increase and compete in the market. The major competitors of the business are the local scrap metal traders in Krathumban district and the major smelters. To compare with these competitors, the question is the position of the entrepreneur in the market. While, the weaknesses are language skills, the key strategy in the business are making difference and building up satisfaction.

Keywords: Customers, Satisfaction, External Factors

บทนำ

การที่ในสังคมปัจจุบันต่างมีการพัฒนาระบบต่างๆภายในองค์กรของตัวเองอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ในตลาดต่างๆมีการแข่งขันที่ดุเดือดขึ้น และที่สำคัญคือในด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ในระบบต่างๆ ก็ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ประกอบการสามารถที่จะทำการผลิตเป็นจำนวนมากขึ้น ต้นทุนในการผลิตต่างๆก็ลดลง ทำให้ประหยัดในด้านของการผลิตและแรงงานต่างๆ จนทำให้สภาพตลาดก็ได้มีการแข่งขันที่หลากหลาย ส่งผลให้ปัจจุบันตลาดต่างๆก็มีการแข่งขันที่ดุเดือดมากขึ้น บริษัท เหล็กสยามอินเตอร์เวิร์ค จำกัด เป็นบริษัทที่ทำการก่อตั้งขึ้นมา เพื่อเป็นตัวแทนทำการรับซื้อขายเศษเหล็กตามพื้นที่ในเขตพื้นที่มหาชัย และ กระทุ่มแบน ในจังหวัดสมุทรสาคร เดิมนั้นได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปีพ.ศ. 2542 และได้ใช้ชื่อเป็น บริษัท ลีซิง สตีล จำกัด ผู้ก่อตั้งเป็นชาวฮ่องกง 2 คน และคนไทย 1 คน เป็นผู้ร่วมก่อตั้งบริษัท ต่อมาได้ขายกิจการให้แก่ บริษัท เทรส จำกัด เนื่องจากประกอบการเป็นขาดทุนตลอด 3 ปี ดังนั้น การจัดทำแผนธุรกิจนี้ จึงเพื่อดำเนินการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

วัตถุประสงค์ของการทำแผน

1. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนธุรกิจ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการกู้เงินกับทางธนาคารในการหาเงินทุนเพิ่ม

ระเบียบวิธีวิจัย

แผนธุรกิจได้จัดทำขึ้นสำหรับธุรกิจประเภท ซื้อมาขายไป โดยเป็นการขยายขนาดของธุรกิจเดิม เทคนิคและวิธีการในการจัดทำแผน คือ การวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมทางธุรกิจการวิเคราะห์การแข่งขัน และการสัมพันธ์กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคคลจำนวน 10 คน โดยใช้วิธีการสุ่มจากลูกค้าประจำที่มีประวัติการทำการค้าขาย เป็นลูกค้าประจำที่มีการนำสินค้ามาขาย ทุกๆสัปดาห์ กันมานานกว่า 1 ปี (บุญเรียง 2529) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น คือ สถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1: การวิเคราะห์ความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ปัจจัยที่นำมาวิเคราะห์	รายละเอียดของความได้เปรียบ
ด้านต้นทุน	ต้นทุนในการซื้อเศษเหล็กจากต่างประเทศที่มีราคาถูกกว่า สามารถที่จะมีแหล่งซื้อในระยะยาวตลอดปี และทางบริษัทสามารถที่จะต่อรองด้านราคาให้ถูกลงได้อีก รวมไปถึงการกำหนดประเภท คุณภาพของสินค้า
ด้านความหลากหลายของสินค้า	มีการนำเข้าเศษเหล็กเส้นยาวที่มีความต้องการตลอดจากโรงรีดในพื้นที่ทั้งปี และมีคุณภาพที่ดีกว่าในท้องตลาดไทย เพราะเป็นเหล็กประเภทน้ำหนักเต็มแน่นอน รวมไปถึงการที่เป็นเหล็กที่มีมาตรฐานระดับสากล

ตารางที่ 2: การเปรียบเทียบคู่แข่งหลัก คู่แข่งรอง

คู่แข่งหลัก	คู่แข่งรอง
กิจการที่เป็นตัวกลางรับซื้อ-ขายเศษเหล็กที่เดิมมีอยู่แล้วในเขตพื้นที่สมุทรสาคร เนื่องจากเปิดเป็นเวลานานกว่า ทำให้มีลูกค้าที่มากกว่า และโรงหลอมติดต่อทำการซื้อขายที่มากกว่า	ร้านรับซื้อของเก่า ในเขตพื้นที่สมุทรสาคร เนื่องจากเป็นร้านรับซื้อของเก่าที่มีการรับซื้อของเก่าทุกชนิดทำให้ร้านเล็กๆจะเลือกนำเศษเหล็กจำนวนไม่มากไปขายให้แทน
โรงหลอมใหญ่ที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง จะสามารถเลือกรับซื้อเองได้โดยตรงโดยไม่ต้องผ่านร้านค้าเศษเหล็กตัวกลาง	กิจการที่เป็นตัวกลางรับซื้อ-ขายเศษเหล็กที่เกิดขึ้นใหม่ในเขตพื้นที่ใกล้เคียง เพราะจะเข้ามาแย่งลูกค้ารายใหม่ และเก่าที่มีอยู่

สิ่งสำคัญที่สามารถทำให้บริษัท เหนือกว่าคู่แข่งทางร้านค้านั้นนอกจากเรื่องของคุณภาพเหล็ก ยังมีด้านราคาต้นทุนที่ต่ำกว่าเป็นข้อเด่นที่เหนือกว่า เพราะทางบริษัทเหล็กสยาม สามารถที่จะหาแหล่งเศษเหล็กต้นทุนต่ำได้จากต่างประเทศ เช่น จีน และฮ่องกง เนื่องจากประเทศเหล่านั้นมีเหล็กอยู่ในประเทศเป็นจำนวนมาก ยิ่งทางภาครัฐมีการส่งเสริมเรื่องการแก้ไขสิ่งก่อสร้างที่มีอายุเกินการใช้งาน หรือมีสภาพที่เก่ามากแล้วให้ทำการรื้อถอนแล้ว ยังมีการส่งเสริมด้านการส่งออกเหล็กเป็นจำนวนมาก และในช่วงปีที่ผ่านมาของเศรษฐกิจไทยในด้านค่าเหล็กนั้นมีข้อมูล แสดงให้เห็นว่า ประเทศไทยนั้นมีการนำเข้าเหล็กสำเร็จรูปเข้ามาจากทางประเทศจีนเป็นจำนวนมากมหาศาล จึงเป็นเหตุให้เหล็กจากจีนและฮ่องกงมีราคาถูก จึงสามารถที่จะสู้แข่งขันด้านราคากับร้านรับซื้อเศษเหล็กในเขตพื้นที่นี้ได้ รวมไปถึงในกิจการที่รับซื้อขายของรีไซเคิลนั้นจะให้ราคาซื้อที่ต่ำกว่าในราคาที่รับซื้อของร้านรับซื้อเศษเหล็กโดยเฉพาะอยู่มาก จึงทำให้กิจการเหล่านี้ไม่ใช่คู่แข่งที่น่ากลัว รวมไปถึงร้านรับซื้อของเก่าที่อยู่ในเขตพื้นที่นี้

บทสรุปจากที่ได้ทำการสัมภาษณ์จากกลุ่มลูกค้าตัวอย่างทั้ง 10 ท่าน ทำให้ได้คำตอบที่ให้ความสำคัญกับมารยาท ทั้งสิ้นเป็นจำนวน 8 ท่าน การใช้กิริยาท่าทางมารยาทที่ดีนั้น มีความสำคัญในการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และทำให้อยากกลับมาทำการค้าใหม่อีกครั้งในอนาคต และเกิดความรู้สึกด้านบวกที่มีต่อบริษัทเหล็กสยามอินเตอร์เวิร์ค จำกัด ในด้านการให้บริการที่ดีอยู่แล้วอยากให้ดีขึ้น หรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำป้ายบอกทางให้ชัดเจนตรงจุดปากซอย รวมไปถึงเรื่องของการติดต่อสื่อสารบน Social Network ที่ต้องการให้มีความทันสมัย โดยการอยากให้มีบน Line, Facebook เพื่อให้ง่ายต่อการติดต่อในสถานที่ต่างๆ ทำการได้มีการเลือกใช้ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ และความแตกต่าง

การอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์จากปัจจัยแวดล้อมภายในระบบพบว่าเจ้าของกิจการเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียงด้านบวกตลอดอายุ 20 ปี การทำธุรกิจในด้านค้าขายเหล็กเส้น และการที่ในเขตพื้นที่ระเทศบ้านนั้นจะให้ราคาซื้อขายที่สูงกว่า สามารถที่จะมีข้อมูลข่าวสารที่กว้างขวาง รับรู้ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงของโรงหลอมในที่ต่างๆ และสภาพคล่องของเงินมีความคล่องตัวสูง มีกำลังการแข่งขันในด้านของเงินทุนที่พร้อมตลอดเวลา และสามารถที่จะติดต่อซื้อเศษเหล็กต้นทุนต่ำจากต่างประเทศได้ และผลวิเคราะห์จากปัจจัยภายนอก พบว่าในเขตพื้นที่อำเภอกระทุ่มแบนยังไม่มีร้านค้าคู่แข่งที่ขายเหล็กเส้นรีดที่มีคุณภาพดีมาขาย และสภาพเศรษฐกิจในตอนนี้มีความพร้อมในการค้าขายเนื่องจากสภาพการเมืองที่มีความมั่นคงมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถที่จะทำการติดต่อคู่ค้าและเข้าใจสภาพเศรษฐกิจจากต่างประเทศเช่นจีนและฮ่องกงได้ ปัจจัยเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมภายในและภายนอกได้แก่ สภาพพื้นที่ที่มีอย่างจำกัดมากขึ้นในการวางสินค้าที่เป็นประเภทเหล็กเส้น ทำให้พื้นที่การใช้งานมีอย่างจำกัดมากขึ้น รวมทั้งสภาพคนงานที่มีฝีมือมากมักจะลาพัก และเจ้าของกิจการมีความเข้าใจในภาษาไทย และพม่าอย่างจำกัด การที่ต้องเสียเวลากับการรอสินค้าจากการขนส่งทางเรือ ค่าซ่อมบำรุงเครื่องจักรต่างๆ ซึ่งจะเป็นปัจจัยภายในที่ส่งผล ความเสี่ยงที่เกิดแก่กิจการ และปัจจัยเสี่ยงภายนอกที่ประสบในปัจจุบันคือความผันผวนของราคาเหล็กในตลาดที่เกิดขึ้นจากสภาพเศรษฐกิจระหว่างประเทศ ต้นทุนค่าจ้างแรงงานที่ถูกกฎหมายบังคับที่สูงขึ้น และความมั่นคงของการเมืองระยะยาว ล้วนเป็นปัจจัยความเสี่ยงภายนอกที่ต่อระวางอย่างต่อเนื่อง สภาพการแข่งขันของธุรกิจนี้ในปัจจุบันมีความดุเดือดในการแข่งขันบนตลาดเศษเหล็กทั้งคู่แข่งขันรายใหม่ที่เพิ่มขึ้นมา และด้านราคาที่ต่างมีการแข่งขันตลอดเวลาอยู่แล้ว คู่แข่งขันหลักที่สำคัญ คือ ร้านรับซื้อเศษเหล็กโดยตรงในพื้นที่กระทุ่มแบน และโรงหลอมขนาดใหญ่ เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง พบว่า ตำแหน่งของธุรกิจในตลาดคือ เครื่องหมายคำถาม ในขณะที่ข้อเสียเปรียบทางการแข่งขันคือ ด้านการสื่อสาร เพราะความเชี่ยวชาญด้านภาษา กลยุทธ์ที่สำคัญในการทำธุรกิจคือ การใช้ความแตกต่าง และการสร้างความพึงพอใจ

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากข้อมูลต่างๆ และหลังจากที่ได้รวบรวมข้อมูลต่างๆที่ได้รับมา ทำให้ผู้จัดทำได้มองเห็นว่าในเวลานี้ สภาพตลาดของธุรกิจเศษเหล็กปี 2556 นี้มีโอกาที่จะทำกำไรได้ในเวลานี้ แต่ยังไม่เหมาะสมที่จะทำการลงทุนในการทำธุรกิจนำเข้าเหล็กเส้นรีดมา เนื่องจากความไม่พร้อมในด้านเงินทุนที่จะเพียงพอต่อการหมุนเวียนในการบริหารหากมีการนำเข้ามาแล้ว รวมไปถึงด้านการบริการต่างๆที่ให้แก่ลูกค้า อีกทั้งจากการที่คาดการณ์สภาพเศรษฐกิจของปี 2557 ทำให้มองเห็นว่าเป็นช่วงเวลาที่สามารถทำการนำเข้าเหล็กเส้นรีด เนื่องจากว่าตลาดมีความต้องการที่เพิ่มมากขึ้นมากกว่าเดิม เป็น 3.1% และมีโอกาที่จะเพิ่มขึ้นอีก 3.3% ในปี 2558 ดังนั้นจึงเป็นโอกาสดีในการที่จะนำเข้าเหล็กเส้นรีด และทำการเจาะตลาดเหล็กรีด รวมทั้งในปี 2557 กิจการสามารถที่จะมีผลกำไรเพียงพอในการหมุนเวียนเงินทุน และมีกำลังทรัพย์ที่เพียงพอในการแข่งขัน ลดความเสี่ยงจากการกู้ยืมเงินทุนกับแหล่งเงินทุนในธนาคาร และอีกทั้งยังสามารถที่จะทำการหาแหล่งซื้อเศษเหล็ก และเหล็กเส้นรีดในต่างประเทศที่มีต้นทุนที่ถูกกว่าภายในประเทศ แต่อุปสรรคที่พอเจอในเวลานี้นอกจากจะเป็นในเรื่องของคุณแข่งรายใหม่ที่เข้ามาแล้ว ยังมีในด้านการพัฒนาขึ้นของคุณแข่งรายเก่า อีกทั้งยังมีปัญหาด้านการเมืองที่ในเวลานี้อย่างยังไม่มีความสงบเรียบร้อยอย่าง

แท้จริง ซึ่งหากยังมีความไม่ชัดเจนในด้านการส่งเสริมจากภาครัฐในเวลานี้ จึงทำให้การที่จะชะลอการเจาะตลาดเหล็กridingในปี 2556 ไว้ก่อน และควรที่จะรอให้มีความชัดเจนในด้านภาครัฐ และเศรษฐกิจช่วงปลายปีนี้ แล้วค่อยทำการเจาะตลาดในปี 2557 จะมีความปลอดภัยและสามารถลดความเสี่ยงจากการลงทุนที่มากกว่า อีกทั้งยังสามารถที่มีเงินทุนที่เพียงพอต่อการหมุนเวียนเงินภายในบริษัท

เอกสารอ้างอิง

บุญเรียง ขจรศิลป์. (2529). *วิธีวิจัยทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: พี.เอ็น.การพิมพ์.

