

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ที่อยู่อาศัยจัดว่าเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ที่มีความจำเป็นและสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ นอกเหนือจาก อาหาร เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ปัจจุบันจำนวนที่อยู่อาศัยมีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากจำนวนประชากรและความต้องการของผู้บริโภคมีอัตราเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี วัสดุก่อสร้างที่ใช้ในการก่อสร้าง ต่อเติม หรือตกแต่งบ้านเรือนและที่อยู่อาศัย มีอยู่หลากหลายชนิด ได้แก่ เหล็ก อะลูมิเนียม ปูนซีเมนต์ ดิน หวาย กระจก และไม้ เป็นต้น แต่ไม่จัดว่าเป็นวัสดุก่อสร้างที่มีความแตกต่างจากวัสดุก่อสร้างชนิดอื่นๆ เพราะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและยังเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญและเป็นประโยชน์แก่มนุษย์เป็นอย่างยิ่งในการก่อสร้างบ้านเรือน และที่อยู่อาศัย เฟอร์นิเจอร์ เครื่องเรือน และข้าวของเครื่องใช้ต่าง ๆ

คำจำกัดความของ “ไม้” (Wood or Timber) ในความหมายทางวิทยาศาสตร์ หมายถึง วัสดุอินทรีย์ธรรมชาติ (Natural organic material) เป็นการสังเคราะห์จากสารเคมีก่อกำเนิดขึ้นเอง โดยกลไกธรรมชาติ ในความหมายของกฎหมายป่าไม้ หมายถึง ไม้ทุกชนิดทั้งที่เป็นต้น กอ หรือเถา ไม่ว่าที่ยืนต้นหรือล้มลงแล้ว และรวมถึงราก ปุ่ม ตอ หน่อ กิ่ง หัว เหง้า เศษ หรือปลาย หรือ ส่วนใดส่วนหนึ่งของไม้ ไม่ว่าจะถูกตัดฟัน เลื่อย ผ่า ถาก ทอน ขุด หรือกระทำโดยวิธีการอื่นใด ไม้มีลักษณะและคุณสมบัติที่แตกต่างจากวัสดุก่อสร้างอื่น ๆ คือ มีความทนทานตามธรรมชาติ สามารถทนทานต่อการทำลายของเชื้อรา แต่ไม่สามารถทนทานต่อแมลงได้ มีความเหนียว แข็งแรง ลวดลายสวยงาม มีความยืดหยุ่นในตัว และมีอายุการใช้งานตามลักษณะของเนื้อไม้และประเภทของไม้ นอกจากนี้ การนำไม้มาก่อสร้างต่อเติม หรือตกแต่งที่อยู่อาศัยยังแสดงถึง ค่านิยม ความเป็นเอกลักษณ์และวัฒนธรรมของคนไทยอีกด้วย¹

¹ ส่วนวิจัยและพัฒนาผลผลิตป่าไม้, การใช้ประโยชน์ไม้ขั้นพื้นฐานและแนวโน้มตลาดไม้ (กทม. : สำนักวิชาการ กรมป่าไม้, 2541), หน้า 155-156.

ไม้เป็นทรัพยากรธรรมชาติที่ไม่หมดไปจากโลกหากมนุษย์รู้จักการใช้อย่างรู้คุณค่า ตามหลัก 4 ประการ² คือ

1. การฉลาดใช้ เพื่อเป็นการประหยัดเนื้อไม้โดยใช้ไม้ให้ตรงวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับสภาพการใช้งานจริง ทั้งในแง่ความแข็งแรง และความทนทาน เช่น ไม้ที่ใช้งานกลางแจ้งหรือสัมผัสดินควรใช้ไม้ที่มีความทนทานตามธรรมชาติสูง
2. การประหยัดใช้ โดยนำไม้ขนาดเล็กหรือเศษไม้ ปลายไม้มาผลิตเป็นไม้อัด หรือไม้ประกอบชนิดต่าง ๆ ซึ่งเป็นการนำเอาเทคโนโลยีการผลิตมาเพิ่มความแข็งแรงทนทานให้กับไม้ ไม่เสียไม้โดยเปล่าประโยชน์
3. การรู้จักใช้ เมื่อสามารถใช้วัสดุอื่นที่ทดแทนไม้ได้ก็ควรใช้วัสดุนั้น ๆ เพื่อเป็นการประหยัดเนื้อไม้ไว้ใช้ในงานอื่น ๆ วัสดุสมัยใหม่หลายชนิดสามารถนำมาใช้แทนไม้ได้ เช่น บานประตูพลาสติกหรือไฟเบอร์ วงบอลลูมิเนียม เป็นต้น
4. การนำกลับมาใช้ (Recycle) วัสดุสิ่งของที่ชำรุดไม่ควรทิ้งขว้าง แต่ควรหาทางซ่อมแซม หรือส่งเสริมการนำกลับมาใช้ใหม่ เช่น แยกเศษกระดาษออกเพื่อขายให้ผู้ผลิตนำกลับมาผลิตเป็นกระดาษใหม่ หรือการนำเครื่องเรือนเฟอร์นิเจอร์เก่ามาซ่อมแซมหรือจัดแต่งทำสีใหม่เพื่อเพิ่มอายุการใช้งานให้ยาวนานกว่าเดิม เป็นต้น

นอกจากนี้การปลูกต้นไม้ทดแทนในอัตราส่วนที่สมดุลกับการนำไม้มาใช้ประโยชน์ ก็จะสามารถรักษาทรัพยากรป่าไม้ให้อยู่คู่ประเทศของเราต่อไปได้ในอนาคต

ประเทศไทยมีจำนวนประชากรเพิ่มขึ้น 1-2% ต่อปี นับตั้งแต่ปี 2526 มีประชากร 49.5 ล้านคน เพิ่มขึ้นจนกระทั่งปี 2540 มีประชากร 60.8 ล้านคน ทำให้ปริมาณความต้องการใช้ไม้และผลิตภัณฑ์ไม้เพิ่มขึ้นทุกปี ความสามารถในการผลิตหรือปลูกสร้างสวนป่าในประเทศจึงยังไม่พอเพียงต่อความต้องการ ทำให้มีผลต่อราคาไม้และผลิตภัณฑ์ไม้ที่สูงขึ้นตามไปด้วย ในปี 2540 ประเทศไทยมีความต้องการใช้ไม้ประมาณ 5 ล้าน ลูกบาศก์เมตร แต่มีความสามารถในการผลิตหรือปลูกสร้างสวนป่าภายในประเทศเพียง 59,700 ลูกบาศก์เมตร ซึ่งยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงมีการนำเข้าไม้จากต่างประเทศ เช่น อินโดนีเซีย มาเลเซีย พม่า และลาว เป็นต้น ไม้ที่นำเข้าจากต่างประเทศ ได้แก่ ไม้ท่อน ไม้แปรรูป ผลิตภัณฑ์ไม้ เยื่อกระดาษ และกระดาษ เป็นต้น³

² กลุ่มวิชาการป่าไม้, การปฏิบัติต่อไม้ใช้รู้ค่าอย่างยั่งยืน (แพร่. : สำนักงานป่าไม้เขตแพร่, 2542), หน้า 29.

³ ส่วนศูนย์ข้อมูลกลาง, สถิติการป่าไม้ของประเทศไทย (กทม. : สำนักสารนิเทศ กรมป่าไม้, 2541), หน้า 14.

นับตั้งแต่กลางปี 2540 ประเทศไทยได้ประสบปัญหาวิกฤตการณ์เศรษฐกิจครั้งใหญ่ วิกฤตสำคัญของวิกฤตครั้งนี้เกิดขึ้นเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจฟองสบู่แตกกระจาย ส่งผลให้บางธุรกิจได้ปิดกิจการลง ธุรกิจเอกชนขาดสภาพคล่องทางการเงิน มีการปรับตัวด้วยการลดค่าใช้จ่ายและขนาดของธุรกิจให้เล็กลง ตลาดไม้ภายในประเทศเริ่มหดตัวเนื่องจากกำลังซื้อของผู้บริโภคลดลงและความซบเซาของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ทำให้ปริมาณความต้องการใช้ไม้ในการก่อสร้างต่อเติม หรือตกแต่งที่อยู่อาศัยย่นหมุดตัวตามไปด้วย ส่งผลให้ปริมาณการใช้ไม้ของภาคอุตสาหกรรมไม้ภายในประเทศโดยเฉลี่ยมีแนวโน้มลดลง จากเหตุการณ์ข้างต้นทำให้มีผู้ประกอบการธุรกิจค้าไม้จำนวนมากได้ปิดกิจการลงหรือทำการปรับเปลี่ยนไปดำเนินธุรกิจด้านอื่น⁴

ตลาดไม้ในจังหวัดเชียงใหม่จัดว่าเป็นศูนย์กลางการค้าไม้ที่ใหญ่ที่สุดในเขตภาคเหนือ ปัจจุบันมีสถานประกอบการเกี่ยวกับไม้ จำนวน 504 แห่งทั่วจังหวัดเชียงใหม่ แบ่งออกเป็นโรงค้าไม้แปรรูป 74 แห่ง ร้านค้าสิ่งประดิษฐ์ 255 แห่ง และโรงงานประดิษฐ์กรรม 175 แห่ง⁵ ซึ่งมีขนาดแตกต่างกันขึ้นอยู่กับจำนวนเงินลงทุน พื้นที่ประกอบการและปริมาณสินค้าคงคลัง กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธุรกิจค้าไม้แปรรูปและผลิตภัณฑ์ไม้จะเป็นกลุ่มเดียวกัน ได้แก่ ผู้รับเหมาบริษัทรับเหมาก่อสร้าง เจ้าของบ้าน และโครงการบ้านจัดสรร เป็นต้น ปัจจุบันธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ของจังหวัดเชียงใหม่ค่อนข้างซบเซาทำให้ปริมาณความต้องการใช้ไม้ในการก่อสร้างบ้าน อาคารพาณิชย์ มีแนวโน้มลดลง จึงทำให้เกิดการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในธุรกิจค้าไม้แปรรูปและผลิตภัณฑ์ไม้ โดยทางด้านสินค้ามีการปรับเปลี่ยนชนิดและประเภทไม้ที่จำหน่ายอยู่ตลอดเวลาเพื่อหาวัตถุดิบที่มีคุณภาพและมีต้นทุนต่ำที่สุด และการแข่งขันด้านราคามีการลดราคาให้ต่ำกว่าคู่แข่งหรือทำการตัดราคากันเพื่อดึงดูดใจลูกค้าให้มาใช้บริการของบริษัทตนเอง เป็นต้น สำหรับคู่แข่งของธุรกิจค้าไม้แปรรูปและผลิตภัณฑ์ไม้มี 2 ประเภท คือ คู่แข่งทางตรง ได้แก่ ร้านค้าไม้แปรรูปและผลิตภัณฑ์ไม้รายใหญ่และรายย่อยที่จำหน่ายไม้แปรรูปและผลิตภัณฑ์ไม้คล้าย ๆ กัน และคู่แข่งทางอ้อม ได้แก่ ร้านค้าวัสดุก่อสร้าง ที่จำหน่ายสินค้าที่สามารถนำมาทดแทนไม้ได้ ได้แก่ ปูน เหล็ก สังกะสี อะลูมิเนียม เป็นต้น

⁴ ส่วนวิจัยและพัฒนาผลผลิตป่าไม้, การใช้ประโยชน์ไม้ขั้นพื้นฐานและแนวโน้มตลาดไม้ (กทม. : สำนักวิชาการ กรมป่าไม้, 2541), หน้า 115-123.

⁵ สัมภาษณ์ พรชัย ใจมั่น เจ้าพนักงานป่าไม้จังหวัดเชียงใหม่ ฝ่ายใบอนุญาต (เก็บข้อมูลในช่วงเดือน มกราคม – กุมภาพันธ์ 2544)

บริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ คำไม้ เป็นธุรกิจภายในครอบครัวที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับไม้มาตั้งแต่ปี 2525 ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง เริ่มต้นจากการตั้งโรงงานเพื่อผลิต เฟอร์นิเจอร์และเครื่องเรือนต่าง ๆ โดยจัดหาแหล่งวัตถุดิบจากอำเภอรอบนอกและจังหวัดใกล้เคียง ได้แก่ ลำพูน ลำปาง เป็นต้น และจัดส่งสินค้าให้กับร้านค้าปลีกในอำเภอบ่อสร้างและสันกำแพง จนเป็นที่รู้จักและมีชื่อเสียงโดยทั่วไป ต่อมากิจการประสบปัญหาเกี่ยวกับการจัดหาวัตถุดิบ เนื่องจากวัตถุดิบเริ่มขาดแคลนและราคาต้นทุนที่สูงขึ้น ประกอบกับตลาดเฟอร์นิเจอร์เริ่มอิ่มตัว ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนการดำเนินธุรกิจ ในปีพ.ศ. 2530 จึงได้ซื้อกิจการโรงเลื่อยจักรคอยสะเกิดต่อจากครอบครัวชัยมงคลซึ่งดำเนินธุรกิจมาก่อนหน้านี้ประมาณ 17 ปี โรงเลื่อยจักรคอยสะเกิดมีพื้นที่ประมาณ 4 ไร่ และเครื่องมือเครื่องจักรครบครัน หลังจากซื้อกิจการโรงเลื่อยและดำเนินงานมาได้ระยะหนึ่งก็ทำการซื้อที่ดินผืนติดกันประมาณ 3.5 ไร่ เพื่อก่อตั้งเป็นโรงงานผลิต เฟอร์นิเจอร์ เครื่องเรือน วงกบ ประตู หน้าต่าง และผลิตภัณฑ์ไม้แบบครบวงจร มีเครื่องมือเครื่องจักรที่ทันสมัย และได้ย้ายโรงงานจากในเมืองมาที่คอยสะเกิดทั้งหมด สำหรับโรงงานเก่าในเขตอำเภอเมืองซึ่งมีพื้นที่ประมาณ 300 ตารางวา ได้ปรับเปลี่ยนกิจการเป็นร้านค้าไม้แปรรูป จำหน่ายไม้แปรรูป และเฟอร์นิเจอร์และสลักทุกชนิด สินค้าที่จำหน่ายส่วนใหญ่ได้มาจากการผลิตเองที่โรงงานและซื้อมาขายไป ซึ่งส่วนหนึ่งได้มาจากจังหวัดกรุงเทพมหานคร และนราธิวาส ต่อมาเจ้าของกิจการได้ซื้อพื้นที่ข้างเคียงของร้านค้าไม้แปรรูปเพิ่มเติม จนถึงปัจจุบันมีพื้นที่ประมาณ 6 ไร่⁶

ปัจจุบันบริษัท ฯ เป็นศูนย์รวมการผลิตและจำหน่าย ไม้ท่อน ไม้แปรรูป และผลิตภัณฑ์ไม้ทุกชนิดแบบครบวงจร ธุรกิจประกอบด้วยโรงเลื่อยไม้ โรงงานที่อำเภอคอยสะเกิด และร้านค้า 5 สาขา ได้แก่ สาขาในเมือง สาขาสันกำแพง สาขาคอยสะเกิด สาขาอ้อมเมือง และสาขาเชียงดาว นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มที่จะขยายสาขาออกไปอีกในอนาคต บริษัทดำเนินธุรกิจและคลุกคลีในวงการไม้มาเกือบ 20 ปี ด้วยประสบการณ์และความรู้ที่ได้สั่งสมมาเป็นเวลานาน ทำให้เกิดความชำนาญในธุรกิจ ส่งผลให้ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายของผู้ซื้อในจังหวัดเชียงใหม่ บริษัทมีส่วนแบ่งการตลาดเมื่อเทียบกับตลาดโดยรวมในจังหวัดเชียงใหม่ประมาณร้อยละ 30 นโยบายหลักในการบริหารงานของบริษัท คือ มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้ซื้อเป็นอันดับแรกในการส่งมอบสินค้าและบริการ และปรับปรุงพัฒนาบุคลากรในบริษัทให้มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในธุรกิจ เพื่อสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามปรัชญาของบริษัทที่ว่า “ลูกค้าคือคนสำคัญ สุขสวัสดิ์มุ่งมั่นพัฒนา” นอกจากนี้สินค้าทุกชนิดของบริษัทจะมุ่งเน้นในการรักษาคุณภาพและราคาที่เป็นธรรมต่อผู้ซื้อ⁷ รายละเอียดเพิ่มเติมของบริษัทศึกษาได้จากภาคผนวก ก

⁶ สัมภาษณ์ สวัสดิ์ เจริญสุข เจ้าของกิจการ (เก็บข้อมูลในช่วงเดือน มกราคม – กรกฎาคม 2543)

⁷ เรื่องเดียวกัน, หน้า 4

ผู้ซื้อของบริษัทแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ซื้อที่เป็นผู้บริโภค ได้แก่ เจ้าของบ้าน และผู้ซื้อที่เป็นองค์กร ได้แก่ บริษัทรับเหมาก่อสร้าง ผู้รับเหมารายย่อย ผู้ประกอบการโครงการบ้านจัดสรร และร้านค้าปลีกวัสดุก่อสร้าง หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ผู้ซื้อแต่ละกลุ่มจะคำนึงถึงชนิด ประเภท คุณภาพ ปริมาณ และราคาของสินค้าที่แตกต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น ผู้ซื้อที่เป็นผู้บริโภค โดยส่วนใหญ่จะพิถีพิถันในเรื่องคุณภาพและราคาของสินค้า แต่จะไม่มี ความชำนาญหรือความรู้ในเรื่องชนิดและประเภทสินค้าในการตัดสินใจเลือกซื้อ เมื่อเทียบกับผู้ซื้อที่เป็นองค์กร รวมถึงการมีเป้าหมาย และวิธีการซื้อที่แตกต่างกัน

ดังนั้นทางผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมผู้ซื้อในแต่ละกลุ่มในการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ เพื่อเป็นแนวทางในการนำมาปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจให้เหมาะสมและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อในแต่ละกลุ่มให้มากที่สุด ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง เพื่อก่อให้เกิดข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน และทำให้ธุรกิจมีกำไรในระยะยาว โดยการสร้างคุณค่าให้กับสินค้าและบริการเพื่อให้ผู้ซื้อรู้สึกประทับใจและกลับมาซื้อซ้ำครั้งต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ซื้อในการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้ กรณีศึกษา บริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ ไม้ จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบพฤติกรรมของผู้ซื้อในการเลือกซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ มาใช้ในการปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัท เชียงใหม่สุขสวัสดิ์ ไม้ จำกัด ให้เหมาะสมและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อให้มากที่สุด

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

พฤติกรรมผู้บริโภค (Buyer Behavior) หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการได้มา การใช้ และการประเมินผลของสินค้าและบริการ รวมไปถึงกระบวนการตัดสินใจที่มีผลทั้งก่อนและหลังการกระทำนั้น

วัสดุก่อสร้างประเภทไม้ หมายถึง ไม้แปรรูป และผลิตภัณฑ์ไม้ เช่น วงกบ ประตู หน้าต่าง ไม้บัว ไม้คิ้ว ไม้พื้น เป็นต้น

ผู้ซื้อ หมายถึง ผู้ซื้อที่เป็นผู้บริโภค และผู้ซื้อที่เป็นองค์กร

- ผู้ซื้อที่เป็นผู้บริโภค : ผู้ที่ซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้เพื่อใช้ในการก่อสร้างที่อยู่อาศัยของตนเอง
- ผู้ซื้อที่เป็นองค์กร : ผู้ที่ซื้อวัสดุก่อสร้างประเภทไม้เพื่อใช้ในการผลิตต่อ ขายต่อ หรือให้บริการ