

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากนโยบายของรัฐที่ต้องการจะกระจายความเจริญสู่ภูมิภาค ตลอดจนการที่รัฐพยายามดึงดูดให้ชาวต่างประเทศนำเงินเข้าประเทศเพื่อให้เกิดการลงทุนโดยตรงทดแทนการนำเข้านั้น ส่งผลให้การขยายตัวของเมือง การขยายตัวทางด้านอุตสาหกรรมและการลงทุนในประเทศไทยขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2530 เป็นต้นมา ทำให้ภาวะเศรษฐกิจของไทยขยายตัวอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด จากการเปลี่ยนแปลงจากการที่รวมกันอยู่เป็นครอบครัวใหญ่ กลายมาเป็นครอบครัวเดี่ยวที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวเพียงไม่กี่คน ทำให้ความต้องการที่อยู่อาศัยมากยิ่งขึ้น เหล่านี้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจการพัฒนอสถาปัตยกรรมและบ้านจัดสรร ทำให้พฤติกรรมการณ์ซื้อที่อยู่อาศัยของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปเมื่อความต้องการที่อยู่อาศัยมากยิ่งขึ้น จึงส่งผลให้ความต้องการใช้สินค้าวัสดุก่อสร้างและตกแต่งในประเทศขยายตัวตามมา

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมเครื่องสุขภัณฑ์จัดว่า เป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากจะนำรายได้เข้าสู่ประเทศปีละกว่า 1,000 ล้านบาทแล้วยังก่อให้เกิดการนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ภายในประเทศมาใช้ให้เกิดมูลค่าเพิ่ม ช่วยส่งเสริมอุตสาหกรรมต่อเนื่อง รวมทั้งก่อให้เกิดการจ้างงานภายในประเทศที่สูงขึ้น โดยที่ความต้องการสินค้านี้มีลักษณะเป็นความต้องการต่อเนื่อง ซึ่งจะขึ้นอยู่กับภาวะเศรษฐกิจและการก่อสร้างภายในประเทศเป็นหลัก ดังนั้นเมื่อความต้องการที่อยู่อาศัยภายในประเทศขยายตัวสูงขึ้นความต้องการใช้สินค้าสุขภัณฑ์ก็จะขยายตัวตามในทิศทางเดียวกันและนอกจากจะมีความสำคัญในด้านสินค้าอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศแล้วนั้นในการดำเนินชีวิต ปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการของมนุษย์คือ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม อาหาร และยารักษาโรค ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคจำเป็นต้องแสวงหาเพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานของตนเองในการดำรงชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ทางด้านที่อยู่อาศัย เป็นปัจจัยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญและพิถีพิถันในการเลือกซื้อเป็นอย่างมาก ความต้องการของสินค้าวัสดุก่อสร้างจะขึ้นอยู่กับภาวะเศรษฐกิจและการก่อสร้างภายในประเทศเมื่อความต้องการที่

อยู่อาศัยเพิ่มมากขึ้น ความต้องการใช้สินค้าวัสดุก่อสร้างจะขยายตัวเพิ่มตาม และอุตสาหกรรมเครื่องสุขภัณฑ์เป็นส่วนหนึ่งในอาคารที่อยู่อาศัยที่นำมาติดตั้งในห้องน้ำ หรือห้องสุขาเพื่อรองรับการใช้

ในปัจจุบันเครื่องสุขภัณฑ์สำหรับห้องน้ำ ผู้ผลิตได้พัฒนาวิวัฒนาการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค นอกเหนือไปจากคุณสมบัติในการชำระล้างโดยทั่วไป โดยเครื่องสุขภัณฑ์ได้มีวิวัฒนาการในด้านรูปทรง เพื่อการใช้งานให้สะดวกสบายยิ่งขึ้น เหมาะสมทั้งขนาด รูปร่าง รวมทั้งสอดคล้องกับสรีระของร่างกายอีกด้วย นอกจากนี้ยังมีแบบ ขนาดให้เลือกมากมายหลายชนิด รวมทั้งสีของเครื่องสุขภัณฑ์ได้ปรับปรุงคุณภาพและจำนวนสีให้เลือกได้ตามรสนิยมอีกด้วย เครื่องสุขภัณฑ์ที่นำมาติดตั้งในอาคารแต่ละชนิดจะถูกออกแบบมา เพื่อรองรับน้ำและสิ่งโสโครก จากจุดมุ่งหมายสองประการดังกล่าวเครื่องสุขภัณฑ์จะแยกการใช้งานเพื่อจุดประสงค์ต่าง ๆ คือ

1. เพื่อการทำความสะอาดร่างกาย การทำความสะอาดร่างกาย หมายถึง การอาบน้ำ การล้างมือ ล้างหน้า ถือว่าเป็นการชำระล้างสิ่งสกปรกที่ติดอยู่ตามร่างกายให้หมดสิ้น การทำความสะอาดร่างกายอาจใช้เวลาเพียง 5-10 นาที อาจถือเป็นการทำความสะอาดเพียงบางส่วนของร่างกาย หรือการทำความสะอาดทั้งร่างกาย เช่น การทำความสะอาดปาก การสระผม การเสริมสวย การล้างหน้า เป็นต้น
2. เพื่อรับรองการขับถ่าย การขับถ่ายของเสียออกจากร่างกายจะเป็นเหงื่อ ปัสสาวะ อุจจาระ ปกติคนเราจะขับถ่ายปัสสาวะออกมาประมาณวันละ 1-1.5 ลิตร / วัน หรือ 380-570 กิโลกรัม / ปี อุจจาระขับถ่ายออกมาประมาณ 0.09 กิโลกรัม
3. เพื่อการประกอบอาหาร การประกอบอาหารมีหลายประเภท เช่น เครื่องดื่ม อาหารที่จำเป็นต่อชีวิต เช่น น้ำ เกลือแร่ ไขมัน คาร์โบไฮเดรต โปรตีน วิตามิน ฯลฯ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปรุงอาหารจะอยู่ในห้องครัว ได้แก่ อ่างล้างจาน เครื่องล้างถ้วยชาม และแก้ว เครื่องใช้ก๊าซประกอบอาหาร รวมถึงที่ใช้กับการประกอบอาหารที่เป็นอุตสาหกรรมด้วย
4. เพื่อดูแลทำความสะอาด เครื่องนุ่งห่ม เครื่องใช้ การทำความสะอาดเครื่องนุ่งห่มต่างๆ ของคนเรามีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะเครื่องนุ่งห่มสามารถเป็นแหล่งเพาะเชื้อโรคได้ การทำความสะอาดต้องการสถานที่สำหรับเก็บสัมภาระ
5. เพื่อสุขภาพอนามัยเครื่องสุขภัณฑ์บางอย่างจะผลิตขึ้นมา เพื่อก่อให้เกิดสุขภาพอนามัยที่ดีต่อผู้ใช้ ปลอดภัย สะดวกต่อการใช้สุขภัณฑ์อื่น สุขภัณฑ์เหล่านี้ได้แก่ เครื่องลดความกระด้างของน้ำ (Water Softener) อ่างน้ำพุสำหรับดื่ม เครื่องทำน้ำร้อน

6. เพื่อบำบัดรักษาโรค เครื่องสุขภัณฑ์ชนิดที่ผลิตขึ้นมาเป็นกรณีพิเศษ เพื่อใช้กับการรักษาพยาบาลโดยเฉพาะ เช่น การผ่าตัด การชำระล้างแผล หรือการรับสิ่งปฏิกูลต่าง ๆ ส่วนใหญ่จะใช้กับโรงพยาบาล สถานพยาบาลคลินิก สุขภัณฑ์เหล่านี้ได้แก่ อ่างแช่ขา บำบัด (Leg bath) อ่างแช่แขนบำบัด (Arm bath) อ่างแช่อาบทั้งตัว (Full Body Bath) เป็นต้น

ในปัจจุบันในอุตสาหกรรมเครื่องสุขภัณฑ์นี้มีผู้ผลิตรวม 7 ราย ประกอบด้วยผู้ผลิตรายใหญ่ 3 ราย และผู้ผลิตรายเล็ก 4 ราย โดยผู้ผลิตรายใหญ่ 3 ราย สามารถครอบครองส่วนแบ่งการตลาดรวมกันได้กว่าร้อยละ 80 ภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมเครื่องสุขภัณฑ์ เริ่มทวีความรุนแรงขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 เป็นต้นมา ทั้งนี้เพราะการชะลอตัวลงของเศรษฐกิจ ส่งผลให้โครงการก่อสร้างต่าง ๆ ชะลอตัวลงโดยเฉพาะตลาดบ้านจัดสรร และทาวน์เฮ้าส์ ส่งผลให้ความต้องการเครื่องสุขภัณฑ์ในประเทศชะลอตัวลง ในขณะที่กำลังการผลิตมีการขยายมากขึ้น เพราะผู้ผลิตรายเดิมขยายกำลังการผลิต และมีผู้ผลิตรายใหม่เข้าสู่ตลาดส่งผลให้เกิดภาวะสินค้าล้นตลาดขึ้น ผู้ผลิตในประเทศต่างต้องประสบปัญหาการแข่งขันการอย่างรุนแรง ทั้งการแข่งขันทางด้านราคา และการแข่งขันที่ไม่ใช่ราคา ทำให้ผู้ผลิตทุกรายต้องเร่งปรับตัวเพื่อให้สามารถอยู่ได้ ดังนั้นเครื่องสุขภัณฑ์ที่ผลิตออกมาจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภคมีมากมายหลายรูปแบบจากบริษัทผู้ผลิต ซึ่งมีการผลิตขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค โดยมีความแตกต่างทั้งทางด้านคุณลักษณะ รูปแบบ สี ลักษณะการใช้งานและคุณภาพของตัวผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างครบถ้วน จึงส่งผลทำให้เกิดความแตกต่างและความหลากหลายในรูปแบบของผลิตภัณฑ์

ส่วนภาวะตลาดและพฤติกรรมผู้บริโภคเครื่องสุขภัณฑ์นั้น ในช่วงแรกผู้บริโภคนิยมใช้สุขภัณฑ์นั่งยอง สีส่อน ไม่มีเรื่องแฟชั่นเข้ามาเกี่ยวข้อง จะเป็นเรื่องของความจำเป็นในการใช้มากกว่า ดังนั้นผู้ผลิตส่วนใหญ่จึงยังไม่มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์เท่าไรนัก โดยมองว่าเป็นสินค้าวัสดุก่อสร้างผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่จะเป็นสุขภัณฑ์นั่งยองประมาณ 80-90% การกระจายสินค้าสู่ตลาด ในช่วงแรกทำได้ยาก การแข่งขันจะต้องแข่งขันกับสุขภัณฑ์ชาวจีน เช่น ส้วมซีเมนต์ หินขัด โดยการแข่งขันในช่วงแรกจะใช้ราคาการกระจายสินค้าสู่ตลาดจะใช้ร้านค้าวัสดุก่อสร้างเป็นหลัก หลังปี พ.ศ. 2519 เป็นต้นมา ผู้บริโภคเริ่มมีการตื่นตัวในเรื่องของสี และรูปแบบของสุขภัณฑ์มากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากผู้ผลิตต่างพยายามโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ รวมถึงการจัดตกแต่งร้านค้าให้เห็นถึงความสวยงามและการใช้งานของเครื่องสุขภัณฑ์ เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคให้มองเครื่องสุขภัณฑ์เป็นสินค้าตกแต่งบ้านมากขึ้น โดยพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคจะขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในรูปแบบ สี สัน มาก

กว่าราคา โดยผู้ผลิตเครื่องสุขภัณฑ์ในปัจจุบันมุ่งที่จะเปลี่ยนภาพพจน์สินค้าสุขภัณฑ์จากสินค้าวัสดุก่อสร้าง มาเน้นให้การศึกษากับผู้บริโภคถึงความสำคัญหรือประโยชน์ที่ได้รับ โดยพยายามสร้างจุดยืนสินค้าให้เป็นเฟอร์นิเจอร์เน้นความสวยงาม และสะดวกสบายมากขึ้น เช่นการใช้โฆษณา และการจัดตกแต่งหน้าร้านผู้แทนจำหน่ายใหม่ เพื่อให้ผู้บริโภคเห็นถึงความสวยงาม และความน่าใช้ของสุขภัณฑ์ ขณะเดียวกันก็มีการกระตุ้นให้ร้านค้าเห็นว่า โซลูชั่นที่แท้จริงควรเป็นอย่างไร โดยผู้ผลิตจะเริ่มทำเป็นตัวอย่างก่อน

ในการจำหน่ายเครื่องสุขภัณฑ์นั้นเดิมผู้ผลิตแต่ละแห่งเป็นผู้ผลิตและจำหน่ายเอง แต่เมื่อมูลค่าการขายสูงขึ้น และผู้ผลิตได้มีการขยายธุรกิจให้กว้างขวางมากขึ้นมีสินค้าหลายชนิดขึ้น ผู้ผลิตต่าง ๆ จึงได้เปลี่ยนกลยุทธ์ในการจัดจำหน่ายมาตั้งบริษัทใหม่ขึ้นมา เพื่อทำหน้าที่ในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของตนให้แก่ลูกค้า ซึ่งอาจเป็นโครงการ หรือตัวแทนจำหน่าย พร้อมทั้งทำหน้าที่ส่งเสริมการขาย และประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ให้กับคนด้วย ในการกระจายสินค้าสู่ตลาดในประเทศ ผู้ผลิตในอุตสาหกรรมเครื่องสุขภัณฑ์จะแบ่งออกเป็น 2 ช่องทาง ด้วยกันคือ จำหน่ายผ่านตัวแทนจำหน่าย เช่น ร้านค้าวัสดุก่อสร้าง ร้านค้าสุขภัณฑ์และกระเบื้องปูพื้นบุผนัง ซึ่งมีสัดส่วนการจำหน่ายประมาณร้อยละ 90 และจำหน่ายตรงให้กับผู้ใช้ หน่วยงาน หรือโครงการเช่น หมู่บ้านจัดสรร ทาวน์เฮ้าส์ ตึกแถว เป็นต้น โดยทั่วไปจะเป็นหน่วยงาน โครงการที่มีขนาดใหญ่มูลค่าการซื้อขายมาก ซึ่งมีสัดส่วนการจำหน่ายประมาณร้อยละ 10

ในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ มุ่งทำการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อเครื่องสุขภัณฑ์ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องสุขภัณฑ์ของผู้บริโภค ตลอดจนศึกษารูปแบบและลักษณะการเลือกซื้อของผู้บริโภคว่ามีลักษณะ โครงสร้างเป็นอย่างไรเพื่อที่จะได้เป็นประโยชน์ต่อร้านค้าวัสดุก่อสร้างในการปรับปรุง จัดการด้านธุรกิจต่อไป และเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตในการคัดเลือกรูปแบบ และประเภทของเครื่องสุขภัณฑ์ให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าของทางร้านค้าได้อย่างเหมาะสม

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อเครื่องสุขภัณฑ์ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อเครื่องสุขภัณฑ์ของผู้บริโภคในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2. เพื่อศึกษาถึงลักษณะรูปแบบร้านค้าเครื่องสุขภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค ในเขต อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อเครื่องสุขภัณฑ์ของผู้บริโภคในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีขอบเขตของการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อในด้านประเภท ลักษณะ ตรายี่ห้อ รูปแบบ สี และคุณภาพ ของสุขภัณฑ์ที่ เลือกซื้อของผู้บริโภค
2. ศึกษาปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาในการเลือกซื้อสุขภัณฑ์ ซึ่งทำการศึกษาถึงปัจจัยในด้านบุคคล ปัจจัยทางด้านสังคม ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยทางการตลาดของสินค้า
3. การคัดเลือกผู้บริโภคกลุ่มประชากรเป้าหมาย ใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงโดยคัดเลือกจากผู้บริโภคที่เข้ามาเลือกซื้อสินค้าในร้านค้าวัสดุ ในเขต อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ในการศึกษาทำการเก็บตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงลักษณะและความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดหาเครื่องมือการตลาดที่เหมาะสมและ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบร้านค้าจำหน่ายเครื่องสุขภัณฑ์ที่ตรงความต้องการของ ผู้บริโภค เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทาง ในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการค้าเครื่องสุขภัณฑ์ต่อไปในอนาคต