

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

หนึ่งในภูมิปัญญาท้องถิ่นของไทย ที่มีการสืบทอดและสรรค์สร้างผลิตภัณฑ์มานานหลายชั่วอายุคน คือ ภูมิปัญญาในการผลิตกระดาษสา ซึ่งเป็นกระดาษพื้นเมืองที่ยังคงมีการผลิตและได้รับความนิยมาจนถึงปัจจุบัน ทั้งในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดเล็ก เนื่องด้วยคุณลักษณะพิเศษของเยื่อสาที่เส้นใยมีความเหนียว ทนทาน สวยงาม และวัตถุดิบยังหาได้ง่าย และผลิตภัณฑ์สามารถย่อยสลายได้ตามธรรมชาติ ในอดีตมีการใช้กระดาษสาเพื่อการบันทึกคำสั่งสอนของคนพื้นเมืองภาคเหนืออันเรียกว่า “พับสา” (สมุดไทย) มีการตกแต่งปกสมุดด้วยการลงรักปิดทองอย่างสวยงามและสามารถนำไปประยุกต์เป็นผลิตภัณฑ์อื่นได้หลายรูปแบบ เช่น ร่มกระดาษ สาดอกไม้ประดิษฐ์ ปกสมุดบันทึก กระดาษห่อของขวัญ โคมไฟ บัตรอวยพร นามบัตร ของชำร่วย ของที่ระลึกและใช้ในงานศิลปะหัตถกรรม ซึ่งกระดาษสาเป็นกระดาษที่มีลวดลายที่สวยงาม มีเนื้อสัมผัส (Texture) มีลายนูน และสามารถทำลวดลายได้หลากหลาย โดยการเพิ่มสีสัน เพิ่มเยื่อใบไม้ ดอกไม้ ให้เกิดความสวยงาม นอกจากนี้กระดาษสายังเหมาะกับการออกแบบบรรจุภัณฑ์หีบห่อสินค้า เช่น หีบห่อกล่องเซรามิกหรืออัญมณี ซึ่งช่วยเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ให้สูงขึ้น กระดาษสาและผลิตภัณฑ์จากกระดาษสาจึงกลายมาเป็นสินค้า “หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์” (OTOP) ของหลายจังหวัดทางภาคเหนือ เช่น เชียงใหม่ เชียงราย แพร่ และน่าน จากข้อมูล ณ วันที่ 20 มกราคม ปี พ.ศ. 2549 ของกรมโรงงานอุตสาหกรรมมีโรงงานอุตสาหกรรม จดทะเบียนเป็น โรงงานผลิตกระดาษสา ในเขตจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 3 โรงงาน เชียงรายจำนวน 3 โรงงาน แพร่จำนวน 4 โรงงาน และน่าน จำนวน 10 โรงงาน ตามลำดับและยังมีกลุ่มผู้ผลิตกระดาษสาและผลิตภัณฑ์จากกระดาษสา รายย่อยในระดับวิสาหกิจชุมชนและอุตสาหกรรมครัวเรือนของแต่ละจังหวัดอีกเป็นจำนวนมาก (กรมอุตสาหกรรม, 2555: ออนไลน์)

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีการผลิตกระดาษสาและผลิตภัณฑ์จากกระดาษสาอย่างแพร่หลาย โดยภาพรวมของอุตสาหกรรมกระดาษสาในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ส่วนใหญ่มีแหล่งผลิตในอำเภอสันกำแพง ด้วยความเป็นแหล่งผลิตและต้นกำเนิดของกระดาษสา จึงมีทั้งผู้ผลิตทั้งรายใหญ่และรายย่อยเป็นจำนวนมาก ซึ่งปัจจุบันในอำเภอสันกำแพง มีผู้ประกอบการธุรกิจผลิตกระดาษสา ทั้งในรูปแบบเป็นแผ่นและแปรรูป และมีผู้ส่งออกกระดาษสาที่อยู่ในพื้นที่ เช่น สยามพรหมประทาน ซึ่งส่งออกกระดาษสาในรูปแบบแผ่น บ้านอนุรักษ์กระดาษสา ซึ่งส่งออกในรูปแบบการแปรรูป

รูปกระดาศา เป็นต้น ผลิตภัณฑ์กระดาศาในภาคเหนือโดยเฉพาะกระดาศาจากอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นผลิตภัณฑ์ที่เป็นที่รู้จัก เนื่องจากแหล่งผลิตอยู่บนถนนสันกำแพงซึ่งเป็นเส้นทางของการท่องเที่ยวและสินค้าหัตถกรรมต่างๆ ซึ่งหัตถกรรมกระดาศาเป็นหนึ่งในสินค้าหัตถกรรมอุตสาหกรรมที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจมากที่สุด ผลิตภัณฑ์กระดาศาของจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่จะผลิตกระดาศาออกมาในลักษณะของกระดาศาเป็นแผ่น และผลิตภัณฑ์จากกระดาศา เช่น ถุงกระดาศา กรอบรูปกระดาศา อัลบั้มรูป กล่องใส่ของ ดอกไม้กระดาศา การ์ดกระดาศา ซองจดหมาย เป็นต้น ปัจจุบันมูลค่าทางการตลาดของผลิตภัณฑ์กระดาศาเริ่มปรับตัวดีขึ้นหลังจากเกิดวิกฤตทางการค้าหลายๆ ปัจจัย เช่น การอึมตัวของผลิตภัณฑ์กระดาศา จำนวนนักท่องเที่ยวที่ลดน้อยลง การแข่งขันทางการค้ากับคู่แข่งภายในจังหวัดเอง รวมถึงสถานการณ์ทางการเมือง อันเป็นเหตุที่ส่งผลให้มูลค่าทางการตลาดลดลงในช่วงปี 2549 - 2550 แต่ในช่วงปี พ.ศ. 2551 จนถึงปัจจุบัน สถานการณ์เริ่มดีขึ้น ทำให้มูลค่าทางการตลาดของกระดาศาเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 5-10 ต่อปี (เชียงใหม่คอกทอม, 2555: ออนไลน์) ในปัจจุบันตลาดของอุตสาหกรรมกระดาศาและผลิตภัณฑ์จากกระดาศาของจังหวัดเชียงใหม่ยังเป็นลูกค้าชาวต่างชาติเสียส่วนใหญ่ โดยชาวต่างชาติที่เข้ามาดูสินค้าก็เพื่อสั่งซื้อและนำไปจำหน่ายยังประเทศของตนเป็นส่วนมาก ส่วนผู้ค้ารายใหญ่ในประเทศไทยนั้นมีเพียง 1-2 ราย หากวัดมูลค่าตลาดผู้บริโภคระดาศาในเชียงใหม่แล้ว กลุ่มลูกค้าในประเทศไทยนั้นมีเพียงร้อยละ 5 โดยลูกค้าชาวไทยส่วนใหญ่ไม่ได้มาสั่งซื้อหรือสั่งผลิตเพื่อนำไปจำหน่าย แต่เป็นการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อนำไปเป็นของฝาก หรือของขวัญมากกว่า ในขณะที่กลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติซึ่งถือว่าเป็นตลาดหลักและเป็นตลาดที่สำคัญของผู้ที่ประกอบธุรกิจ ผลิตกระดาศาส่วนใหญ่เป็นรูปแบบเพื่อการส่งออก คุณณัฐพงษ์ หาญภัทรไชยกุล อดีตนายกสมาคมผู้ผลิตและผู้ส่งออกสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ และผู้ประกอบการและส่งออกผลิตภัณฑ์จากกระดาศา ได้ประมาณการตลาดผลิตภัณฑ์จากกระดาศาว่ามีมูลค่าตลาดทั้งหมด ประมาณ 500 - 700 ล้านบาท อันแบ่งเป็นตลาดต่างประเทศประมาณร้อยละ 70 และตลาดภายในประเทศประมาณร้อยละ 30 โดยผู้ผลิตรายใหญ่ในระดับประเทศมีเพียงไม่กี่ราย ส่วนใหญ่เป็นผู้ผลิตรายย่อยซึ่งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนตลาดสำคัญของอุตสาหกรรมกระดาศาและผลิตภัณฑ์จากกระดาศาในต่างประเทศนั้น ได้แก่ ตลาดเอเชีย อย่างญี่ปุ่น เกาหลี และได้หันตลาดยุโรป อย่างเยอรมัน และสวีเดน และตลาดสหรัฐอเมริกา แคนาดา (ศูนย์บริการข้อมูลการค้าการลงทุน จังหวัดเชียงใหม่, 2554: ออนไลน์)

ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค ตั้งอยู่เลขที่ 96/14 หมู่ 2 ตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ เริ่มก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2539 มีคุณสังวร ลานยศ เป็นเจ้าของกิจการ และมีหุ้นส่วน คือ คุณจุรีย์ ลานยศ รูปแบบของกิจการเป็นกิจการผลิตและส่งออก

ผลิตภัณฑ์หลักของกิจการประกอบไปด้วยผลิตภัณฑ์จากกระดาษสา เช่น บัตรอวยพร ก่อ่ง สมุด เป็นต้น วัตถุดิบหลักที่ใช้ในการผลิตได้แก่ เยื่อสา กระดาษสา กระดาษแข็ง และวัสดุธรรมชาติ กิจการมีการดำเนินธุรกิจเพื่อการส่งออก 100 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งกิจการจะมีการขายไปยังกลุ่มลูกค้าโดยตรง หรือ (Business-to-Business : B2B) ลูกค้าหลักเป็นลูกค้าต่างประเทศ โดยแบ่งเป็นกลุ่มลูกค้าทวีปยุโรป ร้อยละ 60 ตะวันออกกลาง ร้อยละ 30 และเอเชีย ร้อยละ 10 (ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค, 2555) ที่ผ่านมาห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค ต้องเผชิญกับการแข่งขันระหว่างผู้ผลิตในอุตสาหกรรม โดยจะแข่งขันกันในด้านราคาเป็นหลัก รองลงมาคือด้านคุณภาพสินค้าและบริการ อีกทั้งยังมีคู่แข่งจากธุรกิจสินค้าประเภทของขวัญ ของที่ระลึก ของตกแต่งบ้าน ทั้งในและต่างประเทศที่มีความสามารถในการผลิตสูง เช่น ประเทศจีน จึงมีต้นทุนในการผลิตที่ต่ำกว่า และมีราคาขายที่ถูกกว่า ทำให้ผู้สั่งซื้อมีอำนาจต่อรองสูงและมีทางเลือกเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ยังประสบกับภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ส่งผลให้ยอดขายในการส่งออกลดลงบ้างเล็กน้อย จากค่าเงินบาทที่แข็งตัวขึ้น รวมถึงภาวะทางการเมืองหลังจากที่มีการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลแบบผสมผสานพรรคบ่อยครั้ง เนื่องจากผู้นำเข้าต่างชาติจะมีความอ่อนไหวต่อปัจจัยทางการเมือง เพราะมีข้อเกี่ยวพันทางกฎหมายและมาตรการต่างๆ เช่น มาตรการส่งเสริมการส่งออก กฎระเบียบที่ใช้สำหรับการค้าระหว่างประเทศ ความขัดแย้งทางการเมืองจึงถือเป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อการดำเนินธุรกิจส่งออก แม้กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่จะยังให้ความเชื่อมั่นในศักยภาพของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค ก็ตาม แต่ด้วยสถานะเศรษฐกิจและการเมืองของโลกที่ยังผันผวน การสั่งซื้อสินค้าของลูกค้าจึงลดลงอย่างต่อเนื่อง (จุริย์ ลานยศ, 2555: สัมภาษณ์) และในระหว่างปี 2551 – 2554 จากสถิติจำนวนลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค ปี 2551 เท่ากับ 112 ราย ปี 2552 เท่ากับ 96 ราย ปี 2553 เท่ากับ 85 ราย และปี 2554 เท่ากับ 80 ราย หรือมีการลดลงคิดเป็นร้อยละต่อปี โดยเทียบกับปี 2551 ได้ดังนี้ ปี 2552 ลดลงร้อยละ 14.3 ปี 2553 ลดลงร้อยละ 24.1 และ ปี 2554 ลดลงร้อยละ 28.6 นอกจากนี้พบว่ายอดขายมีแนวโน้มลดลงเช่นกัน การลดลงของยอดขายคิดเป็นร้อยละต่อปี โดยเทียบกับปี 2551 ได้ดังนี้ ปี 2552 ลดลงร้อยละ 5.1 ปี 2553 ลดลงร้อยละ 12.8 และ ปี 2554 ลดลงร้อยละ 20.5 (ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค, 2555)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำมาปรับปรุง พัฒนาและนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ ทางธุรกิจในเชิงหัตถอุตสาหกรรม และสืบสานไว้ซึ่งกิจการที่สืบทอดความเป็นเอกลักษณ์ต่อไป เพื่อให้สอดคล้อง

กับความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เดค อย่างสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เดค

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วน จำกัด เชียงใหม่อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เดค

1.3.2 ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจ และปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาด ของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เดค ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความสุข ความพอใจและประทับใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เดค

ลูกค้า หมายถึง ผู้ซื้อชาวต่างประเทศที่เป็นกลุ่มธุรกิจ หรือองค์กรเอกชน ที่เคยซื้อสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เดค ได้แก่ เจ้าของกิจการหรือผู้นำเข้า ฝ่ายจัดซื้อ และฝ่ายการตลาดของลูกค้า

ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง เครื่องมือที่ต้องใช้ร่วมกันเพื่อสนองความต้องการของตลาดเป้าหมายให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่/การจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เดค หมายถึง ธุรกิจที่ผลิตและส่งออกผลิตภัณฑ์จากกระดาษสาที่มีดีไซน์ เช่น ถุงกระดาษ บัตรอวยพร ก่อ่ง สมุดและอัลบั้ม เป็นต้น ตั้งอยู่เลขที่ 96/14 หมู่ 2 ตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ เริ่มเปิดดำเนินการในปี พ.ศ. 2539 ถึงปัจจุบัน