

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์เป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้จะต้องผลิตบรรจุภัณฑ์ที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ บรรจุภัณฑ์ที่นำเสนอในตลาดในปัจจุบันมีหลายรูปแบบ ซึ่งหนึ่งในบรรจุภัณฑ์ที่กำลังได้รับความนิยมคือบรรจุภัณฑ์พลาสติก เพราะนอกจากจะใช้ในการถนอมอาหารให้มีอายุการเก็บรักษาที่นานขึ้นสามารถส่งไปขายทั้งภายในและต่างประเทศ ยังเป็นตัวสร้างมูลค่าให้สินค้ากระตุ้นตลาดที่สำคัญคือสามารถประหยัดต้นทุนและอำนวยความสะดวกในการพกพาหรือขนส่ง

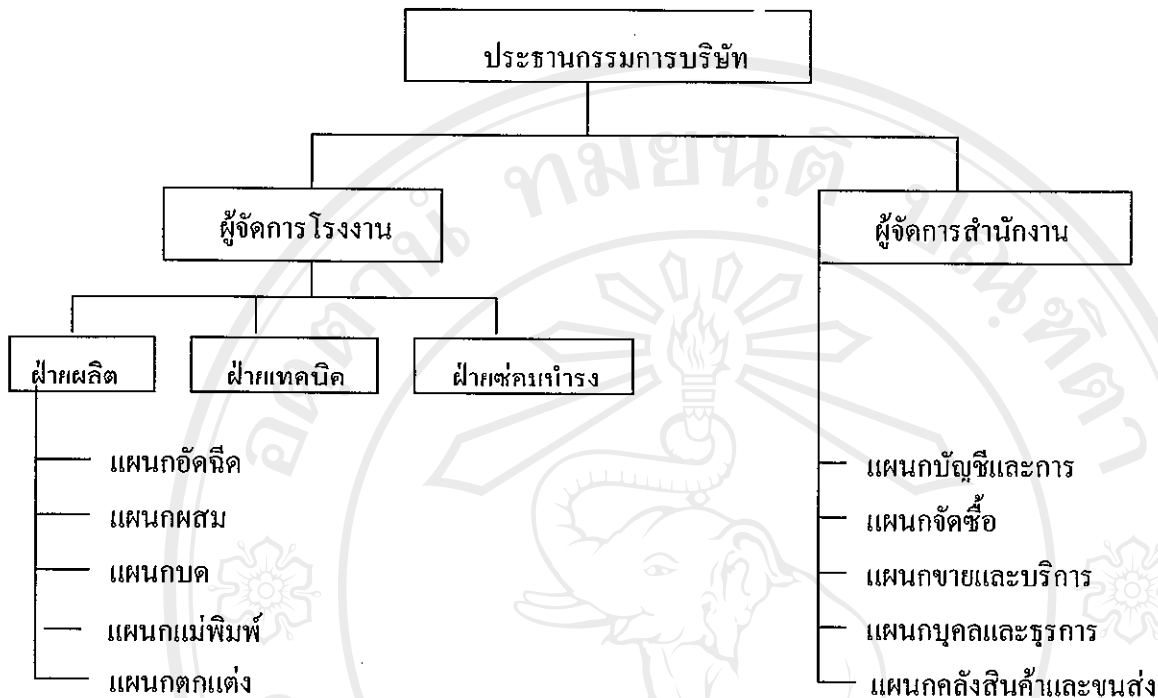
พลาสติก นับเป็นวัสดุสังเคราะห์ประเภทหนึ่งซึ่งทำมาจากปิโตรเคมี ซึ่งเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเราทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตอาหารอุตสาหกรรมสิ่งทออุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนและอุปกรณ์รถยนต์หรือแม้กระทั่งกิจกรรมบำบัดของเสียในระบบบำบัดน้ำเสีย พลาสติกถูกคิดค้นขึ้นในพุทธศักราช 2399 ที่ประเทศอังกฤษ ในปัจจุบัน ประเทศไทยมีบริษัทผลิตและขึ้นรูปพลาสติก มากกว่า 5,000 บริษัท โดยส่วนใหญ่จะเป็นธุรกิจขนาดกลางหรือเล็ก และจากลักษณะการประกอบการดังกล่าวทำให้เกิดการจ้างงานจำนวนมาก 150,000 คนและจ้างแรงงานชั่วคราวถึง 1,000,000 คน ผลิตภัณฑ์พลาสติกที่ผลิตได้ในประเทศไทย จะผลิตเพื่อส่งออกถึงร้อยละ 30 และใช้ภายในประเทศ ร้อยละ 70 (สมาคมบรรจุภัณฑ์ไทย : 2003) ในช่วงปีพุทธศักราช 2468 นับเป็นยุคเริ่มต้นของบรรจุภัณฑ์พลาสติกที่เริ่มเข้ามามีบทบาท เทียบเคียงกับบรรจุภัณฑ์หลัก ซึ่งได้แก่ กระดาษ แก้ว และ โลหะ ความนิยมใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติก มีมาอย่างต่อเนื่องและมีวิวัฒนาการที่ดีขึ้นเป็นลำดับและมีการสร้างคุณสมบัติพิเศษเพื่อให้พลาสติกสามารถสร้างประโยชน์ใช้สอยมากขึ้น เช่น การทนความร้อน-เย็นช่วยยืดอายุอาหารหรือแม้แต่สร้างความสวยงามให้กับสินค้าที่บรรจุได้เช่นกัน (ปุ่น คงเกียรติเจริญและคณะ : 2541) แบบของบรรจุภัณฑ์พลาสติกมีหลากหลาย โดยอาจเน้นทั้งทางด้านความสวยงาม ความคงทนและประโยชน์ใช้สอยแต่อย่างไรก็ตามบรรจุภัณฑ์ดังกล่าวต้องผลิตให้ตรงกับความต้องการของตลาด และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากที่สุด อุตสาหกรรมพลาสติกโดยเฉพาะการผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกได้ขยายตัวอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง กอปรกับปัจจุบันการนิยมประกอบอาหารในครัวเรือนมีน้อยลง อาหารกึ่งสำเร็จรูปและสำเร็จรูปที่ให้ความสะดวกรวดเร็ว จึงได้รับความนิยมจากผู้บริโภคมากขึ้นตามลำดับหรือแม้กระทั่งน้ำดื่มรวมถึงบรรจุภัณฑ์ที่บรรจุน้ำผลไม้

ประเภทต่าง ๆ ด้วยเหตุผลในด้านความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เน้นความสะดวกสบาย ด้านสีสันและลวดลายของบรรจุภัณฑ์ เพื่อเรียกความสนใจจากผู้ซื้อและความคงทนของวัสดุที่ไม่ แดงง่ายและไม่เป็นอันตราย ทั้งต้องการความสะดวกของการบริโภคหรือการขนส่งทางไกล จึงเป็นส่วน กระตุ้นให้ผู้ผลิตอาหารเพื่อจำหน่าย เริ่มหันมาหาใช้พลาสติกเพื่อบรรจุอาหารและเครื่องคัม มากขึ้น อีกทั้งแนวโน้มอัตราการใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติกอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูงและให้ผลตอบแทน ต่อผู้ลงทุนเป็นที่น่าสนใจทำให้มีผู้สนใจเข้ามาลงทุนทำธุรกิจนี้เป็นจำนวนมากก่อให้เกิดการแข่งขัน กันในตลาดทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด ทำให้เกิดความยากลำบากในการดำเนินธุรกิจเพราะการแข่งขันจะสูงมากยิ่งขึ้น ดังนั้นสิ่งที่จะทำให้ลูกค้า ยังคงใช้สินค้าหรือบริการของธุรกิจนั้นต่อไปและมีการเพิ่มจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น อันจะเป็นผลส่ง ต่อไปถึงรายได้และผลกำไรของธุรกิจนั้นเพิ่มขึ้นตามมาองค์กรธุรกิจจึงจำเป็นต้องทำการ สำรองความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการของลูกค้าอยู่เสมอ ๆ เพื่อให้ทราบถึงระดับและแนว ทางยกระดับความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการของลูกค้า ทั้งนี้เพื่อองค์กรธุรกิจจะได้ทำการ ปรับปรุงหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะเป็นผลดีในการ ดำเนินธุรกิจต่อไป

บริษัทจอมพันธ์ กรุ๊ป จำกัด

ตั้งอยู่เลขที่ 4/12 หมู่ 3 ซอยนวลทอง ถนนเศรษฐกิจ ตำบลสวนหลวง อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร 74110 เริ่มก่อตั้งและจดทะเบียนบริษัทฯ เมื่อปี พ.ศ. 2538 ด้วยทุนจดทะเบียน 1 ล้านบาทประกอบธุรกิจรับออกแบบ และรับจ้างฉีดผลิตภัณฑ์พลาสติก โดยใช้เงินลงทุน ในการสร้างโรงงานเริ่มต้นโดยซื้อโรงงานสำเร็จรูปมีที่ดินประมาณ 100 ตารางวา พร้อมทั้งอาคาร สำนักงานสูง 3 ชั้น และเครื่องฉีดพลาสติกที่มีคุณภาพสูง จำนวน 10 เครื่อง มีกำลังฉีดสูงสุด 175 ตันต่อเครื่อง น้ำหนักของชิ้นงานเมื่อฉีดแล้วสูงสุดไม่เกิน 250 กรัม มีจำนวนบุคลากรและแรงงาน 35 คน ปี พ.ศ. 2545 เพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 3 ล้าน เริ่มขยายกำลังการผลิตโดยซื้อโรงงานสำเร็จรูป และเพิ่มจำนวนเครื่องฉีดเป็น 17 เครื่อง จำนวนบุคลากรและแรงงานเพิ่มเป็น 65 คน

แผนผังการบริหารงานและการทำหน้าที่ของหน่วยงานของบริษัททอมพังก์ กรุ๊ป จำกัด



ภาพที่ 1.1 แผนผังการบริหารงานของบริษัท
ที่มา : บริษัททอมพังก์ กรุ๊ป จำกัด

การจัดแบ่งหน้าที่ของการบริหารงานของบริษัททอมพังก์ กรุ๊ป จำกัด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ผู้จัดการโรงงานรับผิดชอบกิจกรรมการผลิตทั้งหมดของบริษัท การวางแผนการผลิต การควบคุมการผลิต ทำการผลิตและตรวจสอบคุณภาพสินค้าที่ผลิตและผู้จัดการสำนักงาน รับผิดชอบงานที่นอกเหนือไปจากฝ่ายผลิต ได้แก่ บัญชีการเงิน จัดซื้อ ขายและบริการ บุคคลและธุรการ คลังสินค้าและขนส่ง

1. ฝ่ายผลิต มีหน้าที่ผลิตสินค้าแบ่งออกเป็น แผนกต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 1.1 แผนกฉีด ผลิตสินค้าพลาสติกให้มีรูปแบบตามที่กำหนด
- 1.2 แผนกผสม มีหน้าที่ผสมวัตถุดิบสีกับเม็ดพลาสติกให้มีตามต้องการใช้ผลิต
- 1.3 แผนกบด มีหน้าที่นำสินค้าที่ผลิตแล้วใช้ไม่ได้นำมาบดเป็นเศษผง
- 1.4 แผนกแม่พิมพ์ ผลิตแม่พิมพ์ตามรูปแบบที่ลูกค้ากำหนด
- 1.5 แผนกตกแต่ง มีหน้าที่ตกแต่งสินค้าให้สวยงามเรียบร้อย

2. ฝ่ายสำนักงานมีหน้าที่ปฏิบัติงานนอกเหนือ ไปจากฝ่ายผลิต แบ่งออกเป็นแผนกดังนี้

- 2.1 แผนกบัญชีการเงิน รวบรวมข้อมูลการเงิน จัดทำงบการเงิน งานภาษีอากร ควบคุมระบบการเงินทุกประเภทของบริษัท
- 2.2 แผนกจัดซื้อ จัดหาวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต อุปกรณ์อะไหล่ที่จำเป็นตลอดจน การควบคุมดูแล
- 2.3 แผนกขายและบริการ รับคำสั่งซื้อจากลูกค้า เตรียมข้อมูลให้ฝ่ายผลิต ควบคุม การจัดส่งสินค้า วางแผนเกี่ยวกับปริมาณการจัดซื้อวัตถุดิบ
- 2.4 แผนกบุคคลและธุรการ จัดการสรรหาบุคลากรสำหรับแผนกต่าง ๆ รับผิดชอบงานด้านธุรการทั้งหมด
- 2.5 แผนกคลังสินค้าและขนส่ง ตรวจสอบรับสินค้าจากแผนกผลิตเข้าเก็บตามที่ ๆ กำหนดพื้นที่สินค้าแต่ละประเภทและทำการPacking ตามใบจัดสินค้าและจัดส่งตามวันเวลาการนัด ในใบจัดตั้งสินค้า และตรวจนับสินค้าขาออกเพื่อขนส่ง

ปัญหาและอุปสรรค

1. ด้านผลิตภัณฑ์ เนื่องจากอุตสาหกรรมพลาสติก โดยเฉพาะการผลิตบรรจุภัณฑ์ มีการแข่งขันกันอย่างสูง และความต้องการของลูกค้าค่อนข้างมีความหลากหลาย อีกทั้งรูปแบบของ ผลิตภัณฑ์และขนาดบรรจุภัณฑ์ที่มีความต้องการหรือความพึงพอใจที่แตกต่างกันมาก คุณภาพของ สินค้าและความแปลกใหม่ของผลิตภัณฑ์ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ จึงควรจะมีการพัฒนาในรูปแบบใหม่ๆ
2. ด้านราคาชิ้นงาน เนื่องจากโรงงานพลาสติกขนาดย่อมมีเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดการแข่งขันกัน มีการตัดราคาของสินค้าให้ต่ำลงและลูกค้าส่วนใหญ่ไม่มีความจงรักภักดีต่อตรา สินค้า แต่จะคำนึงถึงต้นทุนที่ต้องจ่ายต่ำ บริษัทฯ วางแผนเพิ่มกำลังการผลิตและได้ปรับปรุงแม่พิมพ์ใหม่เพื่อให้สามารถผลิตได้ต่อวันเพิ่มขึ้นทำให้ต้นทุนต่อหน่วยลด ความสามารถกำหนดราคา ต่ำลงและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ค่อนข้างต้องแข่งขันกันด้านเวลาและความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกซื้อและการสะดวกรับสินค้าของลูกค้าและการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ของบริษัทถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องคำนึงถึงเป็นอย่างยิ่ง เพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้ทันที

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด การนำเสนอสินค้าใหม่ๆ การให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการนำเสนอสินค้าใหม่ๆ ความสม่ำเสมอของตัวแทนขายของบริษัท ความสุภาพและการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของบริษัท ไม่ว่าจะด้านผลิตภัณฑ์ใหม่ ราคาเมื่อภาวะเม็ดพลาสติกผันผวน ข้อจำกัดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากที่ บริษัทฯ ให้ฝ่ายตลาดเป็นผู้เจรจาตลาดคู่แข่ง โดยการใช้ประชาสัมพันธ์ การทำแคตตาล็อกของบริษัทฯ ส่งทางไปรษณีย์ มีโฆษณาทาง Internet และขยายทีม Sale ออกไปสัมผัสกับลูกค้าและคำนึงถึงความจริงใจด้านราคา ความซื่อสัตย์ และคุณภาพเป็นสำคัญ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดการใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติกของ บริษัทจอมพันธ์ กรุ๊ป จำกัดในด้านความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาด และเหตุผลในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์พลาสติกสำหรับบรรจุอาหาร โดยผู้ศึกษาคาดว่าประโยชน์ที่จะได้รับจะนำมาพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ การดำเนินธุรกิจผลิตและการตลาด ให้เป็นที่พอใจของลูกค้าต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดการใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติกของ บริษัทจอมพันธ์ กรุ๊ป จำกัด

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดการใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติกของ บริษัทจอมพันธ์ กรุ๊ป จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงข้อมูลแนวทางการปรับปรุงและวางกลยุทธ์การตลาด รวมถึงการผลิตให้ สอดคล้องกับความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับธุรกิจ

1.4 องค์ประกอบของการศึกษา

บทที่ 1 บทนำ เนื้อหาประกอบด้วย ที่มาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์การศึกษา ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ องค์ประกอบของการศึกษาและนิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เนื้อหาประกอบด้วย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3 วิธีการศึกษาและรวบรวมข้อมูล เนื้อหาประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา ข้อมูล และแหล่งข้อมูล เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4 ผลการศึกษา

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ เนื้อหาประกอบด้วย สรุปผลการศึกษา วัตถุประสงค์การศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบจากการศึกษาและข้อเสนอแนะ

1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึกที่เป็นไปในทางที่ดีหรือทางบวก ซึ่งเกิดมาจากการรับรู้ ทดสอบหรือประเมินว่าสิ่งที่ได้ผ่านระบบประสาทสัมผัสทั้งห้า นั้น ตอบสนองความต้องการแล้ว

ลูกก้า หมายถึง บุคคลหรือบริษัทซึ่งดำเนินกิจการที่เกี่ยวข้องกับการผลิต การบรรจุอาหาร หรือ เครื่องดื่ม โดยใช้ บรรจุภัณฑ์พลาสติกของบริษัท

บรรจุภัณฑ์พลาสติก หมายถึง ภาชนะบรรจุ ซึ่งผลิตจากวัสดุเม็ดพลาสติก ประเภทที่ใช้กับผลิตภัณฑ์ อาหารและเครื่องดื่มได้ (Food Grade Polymer) โดยต้องไม่นำมาจากพลาสติกที่ใช้แล้วมาหลอมละลายใช้ใหม่ หรือ เม็ดพลาสติกเกรดอุตสาหกรรม (Technical Grade Polymer) ซึ่งภาชนะบรรจุดังกล่าวจะเป็นภาชนะที่สะอาด ปลอดภัย เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ที่บรรจุและช่วยในการรักษาคุณภาพของอาหารที่จะได้รับการบรรจุ