

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การเกษตรเป็นอาชีพที่สำคัญสำหรับประเทศกำลังพัฒนาเพราะถือว่ามีมูลค่าทางด้านการเกษตรเป็นพื้นฐานของสินค้าอุตสาหกรรม การเกษตรประกอบด้วยการกสิกรรม การเลี้ยงสัตว์ การประมง และการทำป่าไม้ ซึ่งเป็นอาชีพที่ทำรายได้ให้แก่ประเทศไทยเป็นอย่างมากตั้งแต่อดีต โดยโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศไทยปี 2547 ในส่วนของภาคเกษตรมีสัดส่วนร้อยละ 13.76 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (วันวิสาข รัชนี, 2547)

การเลี้ยงผึ้งพันธุ์เป็นอีกอาชีพหนึ่งของการเกษตรที่สำคัญตั้งแต่อดีตที่ผ่านมามีการขยายตัวอยู่ตลอดเวลา ดังจะเห็นได้จากปี 2545 มีเกษตรกรผู้เลี้ยงผึ้งจำนวน 850 ราย (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2545) และในปัจจุบันการเลี้ยงผึ้งพันธุ์มีการขยายการเลี้ยงอย่างกว้างขวางและเพิ่มสูงขึ้นซึ่งสามารถแบ่งเขตได้ดังนี้ ภาคเหนือตอนบน จำนวน 230 ราย ภาคเหนือตอนล่าง 138 ราย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 77 ราย ภาคตะวันออก 92 ราย ภาคใต้ 278 ราย รวมจำนวนเกษตรกรผู้เลี้ยงผึ้งทั้งสิ้น จำนวน 912 ราย โดยมีจำนวนรังผึ้งรวมทั้งหมด 91,242 รัง (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2546) ทั้งนี้เนื่องจากผลผลิตที่ได้จากผึ้งมีหลายชนิด ได้แก่ น้ำผึ้ง นมผึ้ง (รอยัลเจลลี่) เกสรดอกไม้ ไขผึ้ง และโพรโพลิส ซึ่งนับว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีความต้องการเพื่อการส่งออกจำนวนมาก จะเห็นได้จากสถิติการส่งออกน้ำผึ้งของประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ.2544 จำนวนน้ำผึ้งที่ส่งออก 1,397,199 กิโลกรัม เป็นมูลค่าจำนวนเงิน 41,026,449 บาท ปี พ.ศ.2545 จำนวนน้ำผึ้งที่ส่งออก 1,978,658 กิโลกรัม เป็นมูลค่าจำนวนเงิน 59,573,727 บาท และในปี พ.ศ.2546 จำนวนน้ำผึ้งที่ส่งออก 2,496,263 กิโลกรัม เป็นมูลค่าจำนวนเงิน 107,303,473 บาท (กรมศุลกากร, 2548: ออนไลน์)

ปัจจัยที่สำคัญในการเลี้ยงผึ้งให้ประสบความสำเร็จได้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆอย่างด้วยกัน เช่น สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ แหล่งอาหารสำหรับเลี้ยงผึ้ง และที่สำคัญที่ขาดไม่ได้ คือ อุปกรณ์ในการเลี้ยงผึ้งซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญที่สามารถช่วยเพิ่มผลผลิตของการเลี้ยงผึ้งได้เป็นอย่างดี (จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการบริษัท เชียงใหม่ เฮลตี้ โปรดักส์ จำกัด, 3 มีนาคม 2548)

บริษัท เชียงใหม่ เฮลตี้ โปรดักส์ จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2518 เป็นบริษัทแห่งแรกในจังหวัดเชียงใหม่ ที่จำหน่ายอุปกรณ์การเลี้ยงผึ้งให้แก่เกษตรกรผู้เลี้ยงผึ้ง และจำหน่ายผลิตภัณฑ์แปรรูปผึ้งทุกชนิด การผลิตผลิตภัณฑ์ผึ้งส่วนใหญ่จะส่งออกไปจำหน่ายในต่างประเทศมากกว่าจำหน่ายภายในประเทศ แต่สินค้าเกี่ยวกับอุปกรณ์การเลี้ยงผึ้งจะจำหน่ายให้แก่เกษตรกรทั่วประเทศ ซึ่งอุปกรณ์ที่จำหน่ายในปัจจุบันมีมากกว่า 108 ชนิด โดยมีขอดีในการจำหน่ายอุปกรณ์

การเลี้ยงฝักรวมเป็นจำนวนเงิน 58 ล้านบาท ในปี 2546 และในปี 2547 ในการจำหน่ายอุปกรณ์เลี้ยงฝักรวมเป็นจำนวนเงิน 73 ล้านบาท (จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการบริษัทเชียงใหม่ เฮลตี้ โปรดักส์ จำกัด, 3 มีนาคม 2548) ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีแนวโน้มความต้องการในการจำหน่ายอุปกรณ์การเลี้ยงฝักรวมเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ประกอบกับในปัจจุบันรัฐบาลให้การสนับสนุนเป็นอย่างดีจึงทำให้เกษตรกรหรือบุคคลภายนอกที่มีความสนใจที่จะเลี้ยงฝักรวมและต้องการขยายการเลี้ยงฝักรวมมากขึ้น ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความต้องการใช้อุปกรณ์การเลี้ยงฝักรวมสูงขึ้นไปด้วย และปัจจุบันได้มีบริษัทที่จำหน่ายอุปกรณ์การเลี้ยงฝักรวมเพิ่มขึ้นอีกไม่น้อยกว่า 5 ราย (จากการสำรวจเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2548) ทำให้มีการแข่งขันเพิ่มสูงขึ้นในทุกๆ ด้าน แต่ยอดขายของบริษัทก็มีอัตราที่ลดลง

จากเหตุผลข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจทำศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการซื้ออุปกรณ์การเลี้ยงฝักรวมจากบริษัท เชียงใหม่ เฮลตี้ โปรดักส์ จำกัด เพื่อนำมาปรับปรุงในการวางแผนการตลาด โดยมุ่งให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด เพื่อรักษาลูกค้าเดิมและต้องการขยายลูกค้าใหม่ อีกทั้งยังสามารถดูแลลูกค้าได้อย่างทั่วถึง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการซื้ออุปกรณ์การเลี้ยงฝักรวมจากบริษัท เชียงใหม่ เฮลตี้ โปรดักส์ จำกัด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าและปัญหาที่มีต่อการซื้ออุปกรณ์การเลี้ยงฝักรวมจากบริษัท เชียงใหม่ เฮลตี้ โปรดักส์ จำกัด
2. ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและพนักงานของบริษัท เชียงใหม่ เฮลตี้ โปรดักส์ จำกัด เพื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในแผนกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดและเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อการซื้ออุปกรณ์การเลี้ยงฝักรวมของบริษัทเชียงใหม่ เฮลตี้ โปรดักส์ จำกัด ต่อการซื้ออุปกรณ์การเลี้ยงฝักรวม ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการตลาด

ลูกค้า หมายถึง เกษตรกรผู้เลี้ยงฝักรวมที่มาซื้ออุปกรณ์การเลี้ยงฝักรวมของบริษัทเชียงใหม่ เฮลตี้ โปรดักส์ จำกัด

อุปกรณ์เลี้ยงผึ้ง หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้ในการเลี้ยงผึ้ง เช่น แผ่นรังเทียม รังผึ้ง คอนผึ้ง สโมกเกอร์ อาหารเลี้ยงผึ้ง ยารักษาโรคผึ้ง และอื่น ๆ

บริษัท เชียงใหม่ เสดตี โปรดักส์ จำกัด หมายถึง บริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการจำหน่าย อุปกรณ์การเลี้ยงผึ้งและผลิตภัณฑ์ผึ้งทุกชนิด ตั้งอยู่เลขที่ 193 หมู่ 2 ถนนเชียงใหม่-ลำปาง ตำบล สารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved