

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันวิถีการดำรงชีวิตของประชาชนในเมืองใหญ่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีตอย่างมาก เนื่องจากการที่ต้องเผชิญกับสภาพเศรษฐกิจที่รัดตัว และสภาพสังคมที่เร่งรีบอยู่ตลอดเวลา โดยคนส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อหารายได้ให้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริโภคในครอบครัว ส่งผลให้คนในสังคมเมืองใหญ่เลือกที่จะทำงานนอกบ้านมากกว่าการทำอาชีพเกษตรกรรมเช่นเดียวกับบรรพบุรุษ เพราะคิดว่าสามารถสร้างรายได้ได้มากกว่า ซึ่งการทำงานนอกบ้านทำให้ขาดเวลาในการดูแลครอบครัวและความเป็นอยู่ในเรื่อง การอุปโภค การบริโภค สุขอนามัย รวมไปถึงการบริโภคน้ำดื่มซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินชีวิต แม้ว่าคนส่วนใหญ่จะทราบถึงความสำคัญและประโยชน์ของการบริโภคน้ำดื่มที่ถูกสุขอนามัยก็ตาม

แต่เดิมนั้นกรรมวิธีการทำให้น้ำสะอาดมีหลายวิธีเช่นการนำไปต้มหรือกรอง แต่คนในปัจจุบันเห็นว่าการใช้วิธีการต้มจะทำให้เสียเวลาและเกิดการ สิ้นเปลืองเชื้อเพลิง ส่วนวิธีการกรองจะไม่ช่วยทำให้น้ำสะอาดปราศจากเชื้อโรคและที่สำคัญหากไม่คำนึงถึงความสะอาดของเครื่องมือเครื่องใช้ในการกรองจะทำให้น้ำยิ่งปนเปื้อนมากขึ้น และเหตุผลอีกประการหนึ่งคือคนส่วนใหญ่คุ้นเคยกับการดำเนินชีวิตแบบสะดวกสบาย โดยซึมซับมาจากวัฒนธรรมตะวันตกจนกลายเป็นวิถีชีวิตแบบใหม่ เช่น การนิยมบริโภคอาหารสำเร็จรูปเพื่อลดระยะเวลาในการปรุงแต่ง การให้เด็กทารกดื่มนมผงแทนน้ำนมมารดา เพราะความสะดวกเป็นต้น เช่นเดียวกับการบริโภคน้ำดื่มที่ต้องการน้ำดื่มแบบบรรจุเสร็จ ประกอบกับปัจจุบันมีการทำธุรกิจเกี่ยวกับร้านอาหารมากขึ้น ซึ่งต้องการน้ำดื่มสำหรับบริการลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในร้านในปริมาณมากในแต่ละวัน ตลอดจนการจัดตั้งองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อดำเนินงานทางด้านราชการ และธุรกิจพาณิชย์ ซึ่งมีพนักงานจำนวนมาก และที่สำคัญองค์กรเหล่านี้ต้องการน้ำดื่มสำหรับบริการผู้มาติดต่องาน หรือลูกค้าคนสำคัญ ซึ่งน้ำดื่มที่ใช้บริการต้องสามารถให้ความมั่นใจในเรื่องความเพียงพอ และความสะอาดที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข ด้วย

การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของคนในสังคมเมืองดังที่กล่าวมาแล้วเริ่มที่จะขยายเขตจากในเมืองสู่ชนบทรวมถึงประชาชนในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ก็เช่นกัน ประชาชนส่วนใหญ่จะนิยมทำงานนอกบ้านหรือเดินทางมาทำงานในเมืองใหญ่ และใช้ชีวิตแบบคนเมืองจนซึมซับ

วิถีชีวิตบางส่วน รวมทั้งพฤติกรรมกรบริโภคน้ำดื่มก็เช่นกัน แทบทุกครัวเรือนจะสั่งซื้อน้ำดื่มเพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภคมากกว่าการทำให้น้ำสะอาดโดยวิธีการต้ม หรือกรองเช่นในอดีต เนื่อง จากค่าน้ำถึงความสะดวก ค่าใช้จ่ายค่าเชื้อเพลิงที่นับวันจะเริ่มมีราคาแพงขึ้น และความมั่นใจใน ความสะอาดเหมาะสำหรับการอุปโภคและบริโภคได้

พื้นที่ในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ เป็นพื้นที่ที่น่าสนใจในการลงทุนผลิตน้ำดื่ม เพื่อจำหน่ายเนื่องจากมีเนื้อที่ประมาณ 1,882 ตารางกิโลเมตร มีข้อมูลประชากรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ (ข้อมูลประชากรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่, 2548: ออนไลน์) แสดงใน ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลประชากรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร	จำนวน
ตำบล	7
หมู่บ้าน	77
จำนวนครัวเรือน	19,656
ประชากร (คน)	75,808
ความหนาแน่นของประชากร (คน/ตารางกิโลเมตร)	40.28

ที่มา : ข้อมูลประชากรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่, 2548: ออนไลน์

จากข้อมูลจำนวนประชากรทั้งหมด 75,808 คน จาก 19,656 ครัวเรือนในพื้นที่ 7 ตำบล 77 หมู่บ้าน ความหนาแน่นของประชากร 40.28 คน/ตารางกิโลเมตรในอำเภอเชียงดาว ทำให้มี ผู้เห็นโอกาสในการเข้าสู่ตลาดน้ำดื่มบรรจุเสร็จในเขตนี้ เช่นเดียวกับผู้บริหารน้ำดื่มตรากนิรี ที่เห็น ว่าจำนวนประชากรมีจำนวนมาก และการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของคนในพื้นที่โดยเปลี่ยนจากสังคม เกษตรกรรมมาเป็นสังคมการทำงานนอกบ้านมากขึ้นจนไม่มีเวลาในการนำน้ำมาผ่านกระบวนการ ต้มหรือกรองเพื่อความสะอาดเนื่องจากเห็นว่าจะต้องใช้เวลานานและต้องการความรีบเร่ง และ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายสูง จึงได้ให้ความสนใจและมองเห็นโอกาสและเริ่มเข้าสู่ธุรกิจการจำหน่ายน้ำ ดื่ม โดยใช้ชื่อผลิตภัณฑ์ “น้ำดื่มตรากนิรี” เพื่อจำหน่ายแก่ลูกค้า ภายในอำเภอเชียงดาว มาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2539 มาจนปัจจุบัน น้ำดื่มตรากนิรีมีขนาดบรรจุ 2 ขนาด แสดงตามตารางที่ 1.2

ตารางที่ 2 แสดงขนาดบรรจุ ราคาต่อหน่วย และปริมาณการขายของน้ำดื่มตรากินรี

ขนาดบรรจุ	ราคาต่อหน่วย	ปริมาณการขาย/วัน
แบบบรรจุขวด ปริมาณ 950 ซม <sup>3</sup> /20 ขวด/ถัง	25	100
แบบบรรจุถังปริมาณ 20 ลิตร	15	100

ที่มา : สมบูรณ์ ดาวเงิน. ผู้จัดการน้ำดื่มตรากินรี. สัมภาษณ์. 2 ธันวาคม 2548.

การจัดจำหน่ายทางกิจการจะมีพนักงานทำหน้าที่บริการขนส่งน้ำดื่ม ไปสู่บ้านของลูกค้า ร้านค้า และองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น เช่นองค์กรบริหารส่วนตำบลบางแห่งที่ต้องการน้ำไว้เพื่ออุปโภคและบริโภค ตามจำนวน และปริมาณที่ได้ตกลงกันไว้ โดยกำหนดบริการขนส่งน้ำดื่มสัปดาห์ละหนึ่งครั้งหมุนเวียนกันตามพื้นที่ตลอดช่วงวันจันทร์ - เสาร์ ปัจจุบันในอำเภอเชียงดาวมีผู้ประกอบการผลิตและจำหน่ายน้ำดื่มบรรจุเสร็จ จำนวน 5 ราย คือ น้ำดื่มวิมล น้ำดื่มคอยหลวง น้ำดื่ม 95 น้ำดื่มตราดาว และน้ำดื่มตรากินรี โดยน้ำดื่มตรากินรีได้รับความนิยมเป็นอันดับที่สองรองจากน้ำดื่มวิมล ซึ่งมียอดจำหน่ายต่างกันเพียงเล็กน้อย และปัญหาการเข้าสู่ตลาดน้ำดื่มของผู้ประกอบการหน้าใหม่ในพื้นที่ดังกล่าวเริ่มมีมากขึ้นส่งผลให้มีการแข่งขันทางการตลาดมากขึ้นตามไปด้วย หากผู้ประกอบการรายใดไม่สามารถรักษาส่วนแบ่งตลาดเดิม หรือขยายตลาดจากลูกค้ากลุ่มใหม่ได้จะประสบปัญหาการสูญเสียส่วนแบ่งตลาด และลูกค้า ไปทำให้การดำเนินงานของ กิจการนั้นๆ ต้องออกจากตลาดน้ำดื่มในพื้นที่อำเภอเชียงดาวไป

จากปัญหาที่ได้กล่าวมาแล้ว ทางผู้บริหารน้ำดื่มตรากินรี มีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด และปัญหาของลูกค้าที่มีต่อน้ำดื่มตรากินรีในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อต้องการเพิ่มศักยภาพ ในการแข่งขันทางด้านการตลาด และเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด ให้มากขึ้น

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของลูกค้าน้ำดื่มตรากินรี ในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่บริโภคน้ำดื่มตรากินรีที่อยู่ในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อน้ำดื่มตราकिनรี ในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่
2. เป็นประโยชน์ต่อผู้ผลิตน้ำดื่มตราकिनรี และผู้สนใจที่เป็นผู้ประกอบการน้ำดื่ม ในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ในการนำไปเป็นข้อมูลด้านการตลาด ตลอดจนเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ต้องการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการต่อไป

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด** หมายถึง ระดับความพึงพอใจของลูกค้า น้ำดื่มตราकिनรีในอำเภอเชียงดาว ต่อส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด

**น้ำดื่มตราकिनรี** หมายถึง น้ำดื่มบรรจุภาชนะที่มีการปิดสนิท พร้อมกับตราสินค้าอย่างชัดเจน และได้รับการอนุญาตจากคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุขให้จำหน่ายได้ในชื่อน้ำดื่มตราकिनรี

**ลูกค้า** หมายถึง ผู้ที่สั่งซื้อน้ำดื่มตราकिनรีเพื่อการบริโภคและอุปโภคเป็นประจำ และอยู่ในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

**ผู้บริโภค** หมายถึง ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจสั่งซื้อน้ำดื่มตราकिनรี