

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

เนื่องจากน้ำในร่างกายมีถึงร้อยละ 70 คุณภาพของน้ำที่เราดื่มเข้าไปในร่างกาย จึงมีความสำคัญต่อชีวิต น้ำจะต้องตอบสนองความต้องการของร่างกาย น้ำที่เห็นไม่ใช่ว่าจะมีคุณค่าเท่าเทียมกันหมด เราต้องคำนึงถึงความสะดวก ไม่มีสารเคมีหรือโลหะหนักเจือปน มีฤทธิ์เป็นด่างอ่อนๆ มีขนาดของโครงสร้างที่เล็ก (Micro Clustu) มีเกลือแร่ที่ละลายอย่างพอเพียง ความชุ่มชื้นและปริมาณที่ใช้ดื่มอย่างพอเพียงด้วย อีกทั้งสภาพอากาศของประเทศไทยส่งผลให้ความต้องการของเครื่องดื่มเพื่อช่วยดับกระหายคลายร้อนเพิ่มสูงขึ้นไม่ว่าจะเป็นน้ำดื่มบรรจุขวด น้ำอัดลม น้ำผลไม้ เป็นต้น โดยเฉพาะน้ำดื่มบรรจุขวดมีข้อได้เปรียบทางด้านราคาที่ไม่สูงเกินไป ในขณะที่เดียวกัน น้ำดื่มบรรจุขวดยังเป็นสินค้าที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่เน้นเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพเพราะไม่มีสารปรุงแต่งอื่น ๆ และนับวันความต้องการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวดจะเพิ่มขึ้นตามจำนวนประชากร และรายได้ของครัวเรือน ส่งผลให้ผู้ประกอบการรายใหม่ๆ ที่มองเห็นโอกาสทางการตลาด เข้าสู่ธุรกิจโรงงานผลิตน้ำดื่มเป็นจำนวนมาก

ในปัจจุบันธุรกิจผลิตน้ำดื่มทั้งประเทศมีมูลค่าตลาดสูงถึงประมาณ 4,000 ล้านบาทต่อปี และมีผู้ประกอบการทั้งรายเล็กและรายใหญ่รวมกันประมาณ 2,000 ราย การผลิตน้ำดื่มมีแนวโน้มขยายตัวได้อีกมากจากหลายปัจจัย เช่น ปัญหาความเสื่อมโทรมของแหล่งน้ำธรรมชาติ ตามการพัฒนาทางเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม แต่ก่อนแหล่งน้ำต่าง ๆ สามารถนำมาใช้เพื่ออุปโภคและบริโภคได้ ทว่าปัจจุบันมลภาวะจากแหล่งต่าง ๆ เช่น โรงงานอุตสาหกรรม รถยนต์ เป็นต้น ทำให้แหล่งน้ำมีมลภาวะปนเปื้อน รวมถึงจำนวนประชากรที่เพิ่มสูงขึ้น (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2554: ออนไลน์)

ในปี 2554 มีโรงงานผลิตน้ำดื่มในจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มขึ้นเป็น 335 แห่งจาก 250 แห่งในปี 2553 (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2554: ออนไลน์) จึงส่งผลให้มีการแข่งขันสูงขึ้น เนื่องจากมีขั้นตอนการผลิตที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน อีกทั้งอุปกรณ์การผลิตก็หาซื้อได้ไม่ยาก ใช้เงินลงทุนไม่สูงนัก และเป็นอุตสาหกรรมที่อยู่ในข่ายได้รับเงินกู้เพื่อการลงทุน และขยายกิจการ จากสำนักงานธนากิจอุตสาหกรรมขนาดย่อม ผู้

ประกอบการรายใหม่ จึงเข้าสู่ธุรกิจได้ง่าย ทำให้ตลาดน้ำดื่มไทย มีผู้ผลิตจำนวนมาก โดยเฉพาะผู้ผลิตรายย่อย

อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มี 12 ตำบล คือ ตำบลสันทรายหลวง ตำบลสันทรายน้อย ตำบลสันพระเนตร ตำบลสันนาเม็ง ตำบลสันป่าเปา ตำบลหนองแห้ง ตำบลหนองจ้อม ตำบลหนองหาร ตำบลแม่แฝก ตำบลแม่แฝกใหม่ ตำบลเมืองเส้นและตำบลป่าไผ่ (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2554: ออนไลน์) มีจำนวนประชากรและความหนาแน่นของประชากรตามข้อมูลในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิติประชากรในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2549-2553

ปี	อำเภอสันทรายจังหวัดเชียงใหม่		
	จำนวนประชากร	อัตราการเปลี่ยนแปลง (%)	ความหนาแน่นของประชากร(ต่อ ตร. กม.)
2549	100,295		351.91
2550	102,709	2.4	360.82
2551	105,771	3.0	371.13
2552	108,352	2.4	380.18
2553	110,291	1.8	387.0

ที่มา:สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2554

จากข้อมูลข้างต้นพบว่าการเพิ่มขึ้นของประชากรและมีความหนาแน่น ของประชากรมากขึ้นทุกปี แสดงถึงความต้องการน้ำดื่มในภาคครัวเรือนที่มากขึ้น นอกจากจะมีปัจจัยสนับสนุนจากการที่น้ำดื่มเป็นสิ่งจำเป็นในการบริโภคเพื่อประโยชน์แก่ร่างกายแล้ว การที่พฤติกรรมของผู้บริโภคในสังคมเมืองส่วนใหญ่ต้องการความสะดวกสบาย และมีความมั่นใจในความสะอาดปลอดภัยของน้ำดื่มบรรจุขวด มากกว่าการบริโภคน้ำประปา ความเสื่อมโทรมของแหล่งน้ำธรรมชาติที่มีปัญหารุนแรงขึ้น จนไม่สามารถนำมาใช้บริโภคได้ในชนบท ภัยแล้งในช่วงฤดูร้อนในแต่ละปีที่มีความรุนแรงเพิ่มขึ้น ภาวะอากาศที่ร้อนอบอ้าวยิ่งขึ้นอันเนื่องมาจากภาวะโลกร้อน รวมทั้งประเพณีและวัฒนธรรมไทยในโอกาสต่างๆ ล้วนจำเป็นต้องใช้น้ำดื่มบรรจุขวดเพื่อการต้อนรับหรือเลี้ยงรับรองแขกด้วยกันทั้งสิ้น

น้ำดื่มตราโรส เริ่มจัดตั้งขึ้นวันที่ 29 มีนาคม 2546 ตั้งอยู่เลขที่ 188/521 หมู่ 10 ซ.21 หมู่บ้านคุรุสภา ต.สันนาเม็ง อ.สันทราย จ.เชียงใหม่ โดยการทำเป็นธุรกิจในครัวเรือน ผลิตน้ำดื่ม 2 ขนาดบรรจุคือ ขนาดถึงบรรจุ 20 ลิตรและขนาดขวดบรรจุถึง 950 CC x 20

ขวด กลุ่มลูกค้าในครั้งแรกคือญาติพี่น้องและข้าราชการครูที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านคุรุสภา ตำบลสันนาเม็ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ และได้มีการพัฒนาคุณภาพการผลิตและอุปกรณืรวมถึงการเพิ่มของลูกค้าขึ้นเป็นลำดับ ในปัจจุบันลูกค้าของน้ำดื่มโรสมิ 5 ตำบล ได้แก่ตำบลหนองหาร ตำบลสันทรายหลวง ตำบลสันพระเนตร ตำบลสันทรายน้อย และตำบลสันนาเม็ง ซึ่งนอกจากน้ำดื่มตราโรส แล้ว ยังมีผู้ผลิตน้ำดื่มรายอื่น ที่มีการผลิตอยู่ในอำเภอสันทราย ได้แก่ น้ำดื่มแวนด้า น้ำดื่มไบเฟิร์น น้ำดื่มอัมฤทธิ์ น้ำดื่มวอเตอร์เวฟ น้ำดื่มทิวลิปน้ำดื่มแสงจันทร์ อีกทั้งยังมีน้ำดื่มที่ผลิตจากภายนอกแล้วส่งมาขายในอำเภอสันทราย อีก เช่นน้ำดื่มกลาเซียร์ น้ำดื่มคิวครอบ น้ำดื่มริท น้ำดื่มโพสตาร์ เป็นต้น จากสถานการณ์ข้างต้นถึงแม้บริษัทน้ำดื่มตราโรส จะมีลูกค้ามากขึ้นเรื่อย ๆ แต่ก็เพิ่มในอัตราที่ลดลงจากอัตราร้อยละ 25 ในปี 2552 เป็นร้อยละ 18 และ 16 ในปี 2553 และ 2554 ตามลำดับ(บริษัทน้ำดื่มโรส จำกัด, 2554)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีแนวคิดที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดของน้ำดื่มตราโรส ในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ใน 5 ตำบลที่เป็นลูกค้าในปัจจุบันเพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพและบริการของน้ำดื่มตราโรส

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำดื่มตราโรส

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำดื่มตราโรส
- 2.สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพและบริการของน้ำดื่มตราโรส และตราอื่น ๆ

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อน้ำดื่มตราโรส ในด้านต่าง ๆ คือด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

**ลูกค้า** หมายถึง ผู้ที่สั่งซื้อและผู้บริโภคน้ำดื่มตราโรส ใน 5 ตำบลคือตำบลหนองหาร ตำบลสันทรายหลวง ตำบลสันพระเนตร ตำบลสันทรายน้อย และตำบลสันนาเม็ง ในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

**น้ำดื่มตราโรส** หมายถึง น้ำดื่มที่บรรจุในภาชนะพลาสติกสีขาวขุ่น พร้อมกับตราสินค้าโรส โดยบริษัทน้ำดื่มตราโรส มีปริมาณบรรจุ 2 ขนาดคือ ปริมาณบรรจุถึง ถึงละ 20 ลิตรและ บรรจุเป็นถัง ถังละ 20 ขวด ขวดละ 950 cc

**อำเภอสันทราย** หมายถึง อำเภอที่เป็นที่อยู่ของลูกค้าน้ำดื่มตราโรส ใน 5 ตำบลคือตำบลหนองหาร ตำบลสันทรายหลวง ตำบลสันพระเนตร ตำบลสันทรายน้อย และตำบลสันนาเม็ง ในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่