

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและปัญหาในการวิจัย

ปัจจุบันประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ได้มีวิถีการดำรงชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีตเนื่องจากภาวะความเจริญด้านเศรษฐกิจและสังคมเป็นไปอย่างรวดเร็ว เชียงใหม่เป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญ มีสนามบินนานาชาติ เป็นศูนย์กลางการค้า การเงิน การท่องเที่ยวของภาคเหนือ ทำให้มีการเดินทางของบุคคลต่างถิ่นเข้าออกเชียงใหม่เป็นประจำทุกวันในปริมาณสูง ขณะเดียวกันได้มีกลุ่มคนเข้ามาประกอบอาชีพในเชียงใหม่ ทุกรูปแบบทั้งผู้มีรายได้สูง ปานกลาง ตลอดจนคนยากจนที่มาเป็นแรงงาน ไร้ฝีมือในเขตเมือง ความหนาแน่นของประชากรก็ทวีมากขึ้นตามลำดับทุกวัน จึงเกิดภาวะที่มีการประกอบอาชีพในรูปแบบรับจ้างทุกระดับ ทุกประเภท เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก พฤติกรรมการประกอบอาชีพที่เปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้สมาชิกในครอบครัวออกบ้านแต่เช้าและกลับเข้าบ้านค่ำมืด การเดินทางเริ่มติดขัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเวลาเช้า เทียง และเวลาเลิกงานจะเกิดภาวะ “รถติด” ขึ้นเป็นประจำทุกวัน ทำให้ต้องรีบเร่ง และมีเวลาเป็นของตัวเองลดลง ขณะเดียวกันความต้องการในการบริโภคอาหารจะเพิ่มขึ้น ทำให้ความต้องการความสะดวก รวดเร็วในการบริโภคอาหารเป็นเรื่องจำเป็นที่เกิดขึ้น อาหารสำเร็จรูปทุกประเภทรวมทั้งน้ำดื่มจึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีพอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อีกทั้งสิ่งแวดล้อมรอบตัวเรารวมถึงมลภาวะอันเป็นผลกระทบจากโรงงานอุตสาหกรรม การนำเสียของน้ำในคลอง แม่น้ำ และน้ำผิวดิน จึงทำให้ประชาชนทั่วไปหันมานิยมบริโภคน้ำดื่มในภาชนะบรรจุปิดสนิททั้งในร้านอาหาร ภัตตาคาร สำนักงาน และครัวเรือนมากขึ้นทุกวัน ขณะเดียวกันผู้สนใจที่จะเข้ามาประกอบธุรกิจผลิตน้ำดื่มจำหน่ายก็ได้เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน¹

สถานการณ์ตลาดน้ำดื่มในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท

ธุรกิจผลิตน้ำดื่มในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิทในจังหวัดเชียงใหม่เริ่มเป็นที่รู้จักมานาน

¹ ฝ่ายเกษตรสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, “คู่มือการผลิตน้ำบริโภคในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท”, เมษายน 2538, หน้า 1

กว่า 20 ปีแล้ว² สัมภาษณ์จุลฉัตร โพธิ์รังสิยากร³ (2544) กล่าวว่า “ห้างหุ้นส่วนจำกัด อควาคิค เพียวริไฟด์ วอเตอร์ จัดตั้งขึ้น ณ วันที่ 21 กรกฎาคม พ.ศ.2538 ทำการผลิต และ จัดจำหน่ายน้ำดื่ม ตรา น้ำไทย ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีผลิตภัณฑ์ที่มีความแตกต่างไปจากน้ำดื่มทั่วไป เพราะผลิตด้วยระบบ RO (Reverse Osmosis) ซึ่งจัดได้ว่าเป็นเทคโนโลยีล่าสุดในการกรองน้ำของโลก (WWW.Aquathin.com,1995) ซึ่งสามารถกรองน้ำทะเลให้เป็นน้ำดื่มได้โดยการอัดน้ำแรงดันสูง(Osmosis)ผ่านไส้กรองเมมเบรนซึ่งผ่านการผลิตด้วยเทคโนโลยีขั้นสูง น้ำที่ได้ออกมาจะเป็นน้ำจืดที่สะอาดมาก ไม่มีสารแขวนลอย ตะกอน กลิ่น สี หรือแม้แต่เชื้อโรคอย่าง ไวรัส หรือ แบคทีเรีย เพราะไส้กรองเมมเบรนจะกักสิ่งเหล่านี้ไว้หมด(หากเทียบขนาดการกรองไส้เมมเบรนมีความละเอียดถึง 0.001 ไมครอนหรือเปรียบเทียบกับที่นำเส้นผมมนุษย์มาผ่าออกเป็น 1,500 เส้น) ส่วนที่ไม่ผ่านการกรองก็จะถูกขับออกมาอีกทางหนึ่ง (Reverse) ทิ้งไป น้ำที่ได้จากกระบวนการกรองด้วยระบบ RO นี้จะยังคงมีคุณสมบัติของน้ำอยู่ คือเป็น H₂O และยังคงเหลือสารอาหารหรือแร่ธาตุที่ร่างกายต้องการอยู่ในรูปของสารเชิงเดี่ยว (ซึ่งมีอยู่เล็กน้อย จึงสามารถผ่านเยื่อเมมเบรนมาได้) ในปัจจุบันทั่วโลกยอมรับระบบ RO ในการนำมาผลิตด้วย(ในวงการเวชกรรม) การกรองน้ำดื่มในเรือค้ำน้ำและยานอวกาศของสหรัฐอเมริกา และเริ่มเผยแพร่มาเป็นน้ำดื่มมากขึ้นเนื่องจากสภาพแวดล้อมที่เสื่อมโทรมลงและแหล่งน้ำสะอาดตามธรรมชาติที่น้อยลง ทั้งนี้มีจำหน่ายใน 5 ชนิดบรรจุภัณฑ์ คือ

- | | |
|---|------------------|
| 1. ขวดแก้วขนาด 500 cc. ถึงละ 24 ขวด | ราคาถึงละ 42 บาท |
| 2. ถังใสขนาด 20 ลิตร | ราคาถึงละ 30 บาท |
| 3. ถังขาวขนาด 20 ลิตร | ราคาถึงละ 30 บาท |
| 4. ถังขาวขนาด 10 ลิตร | ราคาถึงละ 15 บาท |
| 5. ขวดวันเวย์ขาวขุ่นขนาด 1 ลิตร ห่อละ 6 ขวด | ราคาห่อละ 21 บาท |

การจัดจำหน่ายในปัจจุบันเป็นการหาลูกค้าและมีบริการส่งให้ถึงที่พักอาศัยหรือที่ทำงาน จากที่ผ่านมาทางกิจการไม่เคยมีการทำการส่งเสริมการตลาด โดยลูกค้าจะรู้จักจากคุณภาพและการบอกปากต่อปาก” สัมภาษณ์ชั้น แยมขยาย⁴ (2544) กล่าวว่าในปัจจุบันน้ำดื่มตราน้ำไทย มีคู่แข่งชั้น 2 รายซึ่งทำการผลิตและจัดจำหน่ายในจังหวัดเชียงใหม่ คือ

² เรื่องเดียวกัน, หน้า 9

³ สัมภาษณ์จุลฉัตร โพธิ์รังสิยากร หุ้นส่วนผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด อควาคิค เพียวริไฟด์ วอเตอร์, 8 สิงหาคม 2544

⁴ สัมภาษณ์ชั้น แยมขยาย ประธานชมรมน้ำดื่มแห่งประเทศไทยและกรรมการผู้จัดการบริษัทโพลสตาร์, 8 สิงหาคม 2544

1. น้ำดื่ม ตรา วังน้ำค้าง ซึ่งออกสู่ตลาดภายหลังจากน้ำดื่ม ตรา น้ำไทย (ประมาณ 1 เดือน) แต่ยังไม่สามารถนำหน้า น้ำดื่ม ตรา น้ำไทย ได้ เนื่องจากโรงงานผลิตอยู่ไกล ทำให้เสียต้นทุนค่าขนส่งสูง ประกอบกับมีปัญหาเรื่องการบริหารภายในองค์กร ทำให้มีการขายกิจการ เปลี่ยนมือผู้ประกอบการหลายครั้ง
2. น้ำดื่ม ตรา โพลสตาร์ เพชร ซึ่งเพิ่งเริ่มออกสู่ตลาดในระยะ 2 ปีนี้ เนื่องจากเห็นว่า น้ำดื่ม ตรา น้ำไทย สามารถดำรงอยู่ในตลาดได้ จึงเป็นการเพิ่มสายผลิตภัณฑ์ จากเดิมคือ น้ำดื่ม ตรา โพลสตาร์ ซึ่งใช้ระบบการกรองแบบเก่า โดยเพิ่ม น้ำดื่ม ตรา โพลสตาร์ เพชร ซึ่งผลิตด้วยระบบ RO ถึงแม้จะมีเงินลงทุนมากและมีการบริหารภายในองค์กรที่ดี แต่ก็ประสบกับปัญหาเนื่องจากลูกค้าของ โพลสตาร์ ยังยึดติดกับภาพพจน์เดิม คือ ระบบการกรองแบบเดิม เมื่อออกสินค้าใหม่ซึ่งราคาขายสูงกว่า ลูกค้าจึงไม่ค่อยยอมรับเท่าที่ควร ประกอบกับไม่มั่นใจว่าน้ำที่ซื้อมานั้นเป็นน้ำ RO จริงหรือไม่ เพราะการขายและการขนส่งทำพร้อมกัน

ดังนั้น จึงสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของกิจการ น้ำดื่ม ตรา น้ำไทย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการปรับปรุงด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด ให้สามารถสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าและรักษาส่วนครองตลาดไว้ต่อไป

2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของ น้ำดื่ม ตรา น้ำไทย

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของ น้ำดื่ม ตรา น้ำไทย
2. ทราบปัญหาที่เกิดจากตัวผลิตภัณฑ์ (สินค้า) และบริการ ตลอดจนข้อค้นพบและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง แก้ไข ให้ดียิ่งขึ้น
3. เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของ น้ำดื่ม ตรา น้ำไทย เพื่อให้สอดคล้อง กับความต้องการของผู้บริโภค