

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจุบันประชาชนในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่เปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิต (Life Style) ที่ต้องการน้ำดื่มที่สะอาดปลอดภัยมากขึ้น ทำให้พฤติกรรมกรบริโภคน้ำดื่มของคนส่วนใหญ่ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน เปลี่ยนไป โดยคนส่วนใหญ่หันมาซื้อน้ำดื่มมากขึ้น และผู้คนที่ส่วนหนึ่งที่หันมาซื้อน้ำดื่มเพราะเป็นวิธีที่สะดวกกว่าการที่จะต้อง นำน้ำจากแหล่งน้ำมาผ่านกระบวนการทำให้สะอาด เช่นการกรอง การต้มให้สุก ซึ่งเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเสียเวลาเมื่อเปรียบเทียบกับกรซื้อน้ำดื่ม อีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนส่วนใหญ่หันมาซื้อน้ำดื่มเนื่องจากสิ่งแวดล้อมที่เริ่มเกิดมลภาวะ ซึ่งเป็นผลมาจากการทำไร่เลื่อนลอยที่ต้องเผาป่าทำให้ควันลอยขึ้นไปปะปนในอากาศ เมื่อฝนตกลงมาทำให้น้ำฝนไม่สะอาดพอที่จะนำมาดื่มได้ ในอดีตผู้คนมักจะรองน้ำฝนไว้ดื่มแต่เมื่อน้ำฝนมีสภาพปนเปื้อน ทำให้ไม่สามารถนำน้ำฝนมาดื่มได้ และอีกหนึ่งสาเหตุที่สำคัญคือการทิ้งขยะ และของเน่าเสียลงในแม่น้ำลำคลองทำให้ไม่สามารถนำน้ำในแม่น้ำลำคลองมาอุปโภค บริโภค ผู้คนส่วนใหญ่จึงหันมาบริโภคน้ำดื่มในภาชนะบรรจุปิดสนิท ขณะเดียวกัน ผู้ที่เข้ามาประกอบธุรกิจผลิตน้ำดื่มในภาชนะบรรจุปิดสนิทจำหน่ายมากขึ้นเช่นเดียวกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีมากขึ้นทุกวันส่งผลให้การแข่งขันในธุรกิจผลิตน้ำดื่มในภาชนะบรรจุปิดสนิทจึงมีสูงตามไปด้วย

โรงงานผลิตน้ำดื่มตรา เอ็มเจ ผลิตโดย ร้านชาวเขาพาณิชย์ อยู่เลขที่ 256/5 หมู่ ๓ บ้านกาศอ.แม่สะเรียง จ.แม่ฮ่องสอน ทำการผลิตและจัดจำหน่ายน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ ในเขตอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยมีผลิตภัณฑ์ที่มีความสะอาดและได้รับการรับรองจากองค์การอาหารและยา ทั้งนี้มีจำหน่ายใน 4 ชนิดบรรจุภัณฑ์คือ ถังขาวขนาด 20 ลิตรราคาถังละ 15 บาท ขวดขนาด 950 ลูกบาศก์เซนติเมตร บรรจุ 24 ขวด ต่อถัง ราคาถังละ 25 บาท ขวดแบบ วัน – เวย์ราคาโหลละ 35 บาท และขวดแบบพีอีทีขนาด 500 ลูกบาศก์เซนติเมตร ราคาโหลละ 45 บาท ส่วนของโรงน้ำดื่ม นั้นอัตราการผลิตในแต่ละวันอยู่ที่ 5,000 – 8,000 ลิตรต่อวันโดยเฉลี่ยแล้วสามารถผลิตน้ำดื่มประเภทที่บรรจุในภาชนะถังขาวขนาด 20 ลิตร 200ถังต่อวัน ขวดขนาด 950 ลูกบาศก์เซนติเมตร 100 ขวดต่อวัน (50 ถัง) ขวดแบบ วัน – เวย์ 100 โหลต่อวัน และขวดแบบพีอีทีขนาด 500 ลูกบาศก์เซนติเมตร 50โหลต่อวัน โดยใช้คนงาน 5 คนมียอดขายในแต่ละเดือน ประมาณ 40,000 – 50,000

บาท การจัดจำหน่าย ในปัจจุบันเป็นการขายโดยเน้นขายส่งเป็นหลัก เนื่องจากน้ำดื่มตรา เอ็มเจ เป็นโรงงานผลิตน้ำดื่มในเครือธุรกิจเดียวกันกับสถานีให้บริการน้ำมัน ห้างหุ้นส่วนจำกัดมวอลจันทร์ ร้านชาวเขาพาณิชย์ สาขาแม่สะเรียง และร้านชาวเขาพาณิชย์ สาขาแม่ลาน้อย โดยใช้สถานที่เหล่านี้เป็นช่องทางในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำดื่มตรา เอ็มเจ ทั้งนี้ยังมีการจัดจำหน่ายโดยการเข้าหาผู้บริโภคมีบริการส่งให้ถึงร้านที่พัทอาศัยหรือแม้แต่ที่ทำงานเมื่อได้ทำการพิจารณาถึงการให้บริการส่งถึงที่ก็ได้พบว่าเป็นช่องทางที่โรงงานผลิตน้ำส่วนใหญ่ใช้วิธีนี้ แต่ด้วยผู้ประกอบการของน้ำดื่ม เอ็มเจ เล็งเห็นว่าการที่จะให้บริการส่ง ไปยังบ้านพักแต่ละหลังในจำนวนที่น้อยนั้นไม่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายเพิ่มไม่ว่าจะเป็นค่าน้ำมันรถ ค่าเสียเวลา รวมถึงค่าเสียโอกาสอื่นๆ จึงแก้ปัญหานี้ด้วยการส่งน้ำดื่ม ไปตามร้านต่างๆ ในหมู่บ้านแล้ว ให้ร้านเหล่านั้นเป็นตัวแทนจำหน่ายน้ำดื่มให้อีกทีหนึ่ง การที่จะทำอย่างนี้ได้ โรงงานผลิตน้ำดื่มต้องมีพนักงานส่งน้ำที่มีคุณภาพและตอบสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าเหล่านั้นได้อย่างดี ทำให้ต้องมีการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้า หลังได้รับบริการจากพนักงานส่งน้ำว่าลูกค้าพอใจกับการบริการที่ได้รับอย่างไรบ้าง และมีจุดใดบ้างที่ลูกค้ายังไม่พอใจและมีจุดใดบ้างที่ควรปรับปรุง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความความพึงพอใจและใช้บริการของโรงงานผลิตน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าตลาดองค์กร และกลุ่มลูกค้าทั่วไปที่มีต่อน้ำดื่มตรา เอ็มเจ

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

## 1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

**น้ำดื่มตรา เอ็มเจ** หมายถึง น้ำดื่มที่ผลิตโดยโรงงานน้ำดื่มเอ็มเจ ซึ่งอยู่ในอำเภอ แม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ภาวะการณั้แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ การซื้อ และการใช้สินค้าและบริการ

**ตลาดองค์กร หรือตลาดองค์กร** หมายถึง ตลาดที่ประกอบด้วย บุคคล องค์กรหรือสถาบัน ที่ซื้อสินค้าและบริการ เพื่อนำไปใช้ในการผลิตสินค้าและบริการ นำไปขายต่อให้กับผู้ใช้ทางองค์การหรือสถาบันในการดำเนินงานขององค์กรต่อไป

**กลุ่มลูกค้าตลาดองค์กร** หมายถึง ลูกค้าร้านค้าที่นำสินค้าไปจำหน่ายต่อ และลูกค้าที่ซื้อไปจำนวนมากเพื่อใช้บริโภคต่อในหน่วยงานหรือองค์กรของตนเอง จำนวน 30 ราย

**กลุ่มลูกค้าทั่วไป** หมายถึง ลูกค้าที่เป็นผู้บริโภคคนสุดท้ายและ ลูกค้าปลีกที่ซื้อหรือบริโภคต่อจากลูกค้ากลุ่มตลาดองค์กรของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ จำนวน 300 ราย