

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ไข่เป็นอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการสูง โดยเฉพาะโปรตีน ในไข่มีกรดอะมิโนจำเป็นครบทุกชนิดตามที่ร่างกายต้องการในปริมาณสูง ร่างกายสามารถนำโปรตีนจากไข่ไปใช้ได้ทั้งหมด นอกจากนี้ไข่จะมีโปรตีนแล้ว ยังมีเกลือแร่ต่างๆ ที่สำคัญมากมาย เช่น เหล็ก วิตามินดี และบีสอง ไข่สามารถบริโภคในชีวิตประจำวันได้หลายรูปแบบ และยังเป็นวัตถุดิบสำหรับการแปรรูปอาหารและการถนอมอาหาร เป็นผลิตภัณฑ์ต่างๆ ได้หลากหลาย เช่น ไข่เค็ม ไข่เยี่ยวม้า ไข่ผง และไข่เป็นส่วนผสมในผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ ขนมไทยหลายชนิด ไข่จากสัตว์ที่คนไทยนิยมนำมาประกอบอาหารรับประทานนั้นได้แก่ ไข่ไก่ ไข่เป็ด และไข่นกกระทา ในปัจจุบันไข่ไก่นั้นถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญและเป็นที่นิยมมากกว่าไข่จากสัตว์ชนิดอื่นๆ เพราะไข่ไก่นั้นเป็นไข่ที่มีเนื้อนุ่ม ไม่คาว มีสารอาหารครบถ้วน ราคาถูกและนิยมนำมาทำอาหารได้ทั้งคาว และหวาน ที่สำคัญคือไข่ไก่ปรุงเป็นอาหารได้ง่ายเพียงแค่ทำให้สุกหรือกึ่งสุกแล้วแต่ความชอบก็สามารถนำมารับประทานได้ ไข่ไก่ 1 ฟอง มีคุณค่าทางสารอาหารที่จำเป็นต่อร่างกายอยู่ครบถ้วน ได้แก่ โปรตีน คาร์โบไฮเดรต ไขมัน วิตามิน และแร่ธาตุต่างๆ ที่จำเป็นต่อร่างกาย อีกทั้งในไข่ไก่ยังช่วยในการป้องกันจอรับภาพที่ตาเสื่อม นอกจากนี้ในไข่แดงยังมี “วิตามินอี” ซึ่งเป็นสารต่อต้านอนุมูลอิสระและมลพิษจากอากาศ และยังช่วยป้องกันอาการอ่อนเพลีย รวมทั้งช่วยละลายก้อนเลือดไม่ให้อุดตัน (นิธิยา รัตนาปนนท์, 2555)

การบริโภคไข่ไก่ภายในประเทศเติบโตเพิ่มขึ้น ในช่วงเดือน มกราคม-เมษายน 2555 อยู่ที่ 3,572 ล้านฟอง เพิ่มขึ้นร้อยละ 13.11 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า (ในช่วงเดือน มกราคม-เมษายน 2554 อยู่ที่ 3,158 ล้านฟอง) ส่วนหนึ่งเป็นผลจากการที่กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ รมรงค์ให้ ปี พ.ศ. 2555 เป็นปีแห่งการบริโภคไข่ไก่ (สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า, 2555) ในปี พ.ศ. 2555 คาดว่าปริมาณการบริโภคไข่ไก่จะเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2554 เนื่องจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณประโยชน์ของไข่ไก่เพิ่มขึ้น ประกอบกับไข่ไก่เป็นสินค้าที่ราคาไม่สูงมากนักเมื่อเทียบกับสินค้าปศุสัตว์ชนิดอื่น โดยในปี พ.ศ. 2555 สินค้าชนิดอื่นอาจมีการปรับราคาที่สูงขึ้น ไข่ไก่จึงเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งของผู้บริโภค (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2554)

ไข่ไก่ มีการเลี้ยงกันอย่างแพร่หลายทั่วภูมิภาคของไทย แต่แหล่งเลี้ยงขนาดใหญ่ที่สุดอยู่ในพื้นที่ภาคกลาง โดยในปี 2555 สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ได้คาดการณ์ว่าจะมีการเลี้ยงไข่ไก่ทั่วประเทศ จำนวน 40.85 ล้านตัว ให้ผลผลิต 11,015 ล้านฟอง เพิ่มขึ้นจากปี 2554 ถึงร้อยละ 11.79

เป็นผลผลิตที่เกิดจากแหล่งผลิตในภาคกลาง รองลงมาคือภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคใต้ ตามลำดับ (สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า, 2555) จากรายงานสถิติการเกษตรของประเทศไทย สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่ไข่ ในปี 2551-2553 เป็นรายภาค และรายจังหวัด พบว่าภาคเหนือมีการเลี้ยงไก่ไข่ จำนวน 5,668,232 ตัว ปริมาณไข่ไก่ จำนวน 1,434,331,000 ฟอง โดยจังหวัดที่มีการเลี้ยงไก่ไข่มากที่สุดในภาคเหนือคือ จังหวัดเชียงใหม่ รองลงมาคือ จังหวัดอุดรธานี และจังหวัดเชียงราย ตามลำดับ (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2555) โดยบริษัทเอกชนที่ทำหน้าที่ผลิตไข่ไก่ให้เกษตรกรหลักๆ ได้แก่ บริษัท กรุงเทพผลิตอาหารสัตว์ จำกัด บริษัท เบทาโกรภาคเหนือ เกษตรอุตสาหกรรม จำกัด บริษัท อาร์ พี เอ็ม ฟาร์ม แอนด์ ฟีด จำกัด เป็นต้น

ฟาร์มไก่ไข่เกรียงศักดิ์ฟาร์ม ตั้งอยู่บนเลขที่ 40 บ้านหัวดง หมู่ที่ 7 ตำบลขัวมุง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ จำนวน 8 ไร่ มีพนักงานจำนวน 40 คน มีโรงเลี้ยงไก่ไข่จำนวน 9 โรง แบ่งเป็น โรงละ 12,000 ตัว ผลิตไข่ไก่ได้ 2,600 ไข่ต่อวัน หรือจำนวน 78,000 ฟองต่อวัน ปัจจุบันมีการขายปลีก และขายส่ง ภายในพื้นที่ จังหวัดเชียงใหม่ และลำพูน จากข้อมูลการขายย้อนหลัง 3 เดือนของเกรียงศักดิ์ฟาร์มสามารถแบ่งสัดส่วนยอดขายได้ดังนี้ คือ ขายส่ง 90% จำนวน 170 ราย และขายปลีก 10% ซึ่งไม่ทราบจำนวนลูกค้าที่แน่นอน โดยส่วนใหญ่เน้นในเรื่องของการขายส่งเป็นหลัก จากประสบการณ์การดำเนินงานมากกว่า 20 ปี ของเกรียงศักดิ์ฟาร์ม ทำให้เกรียงศักดิ์ฟาร์มได้รับความน่าเชื่อถือ มีลูกค้าอยู่เป็นจำนวนมาก แต่เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน และมีเกษตรกรผู้ผลิตไข่ไก่รายใหม่ๆ เพิ่มขึ้นทุกๆ ปี ส่งผลให้เกรียงศักดิ์ฟาร์มจำเป็นต้องมีการพัฒนารูปแบบคุณลักษณะและปัจจัยส่วนประสมการตลาด เช่น ประเภทของไข่ไก่ การบรรจุภัณฑ์ สินค้า ระดับราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด เป็นต้น เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าและเพื่อเป็นการชักจูงให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำในครั้งต่อไป

จากสภาวะการแข่งขันที่มีความรุนแรงมากขึ้น สังกัดได้จากมีคู่แข่งขนาดใหญ่หลายราย และผู้ศึกษาต้องการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าประเภทต่างๆ เช่น ตามระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ ตามปริมาณการซื้อไข่ไก่ และตามวิธีชำระเงินของลูกค้า จึงทำให้ผู้ศึกษาศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดฟาร์มไก่ไข่เกรียงศักดิ์ เพราะหากลูกค้าพึงพอใจในสินค้าก็จะนำไปสู่การบอกต่อ และมีลูกค้าใหม่เพิ่มมากขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดฟาร์มไก่ไข่เกรียงศักดิ์

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดฟาร์มไก่ไข่เกรียงศักดิ์
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดของฟาร์มพัฒนาคุณภาพไข่ไก่ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกหลังการซื้อของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดฟาร์มไก่ไข่เกรียงศักดิ์ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการจัดจำหน่าย

**ลูกค้า** หมายถึง ลูกค้าที่ซื้อเพื่อไปจำหน่ายขายต่อ

**ฟาร์มไก่ไข่เกรียงศักดิ์** หมายถึง ฟาร์มไก่ไข่ ตั้งอยู่บนเลขที่ 40 บ้านหัวดง หมู่ที่ 7 ตำบลขี้มูง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ จำนวน 8 ไร่ มีพนักงานจำนวน 40 คน มีโรงเลี้ยงไก่ไข่ จำนวน 9 โรง ผลิตไข่ไก่ได้ 2,600 ถาดต่อวัน หรือจำนวน 78,000 ฟองต่อวัน เริ่มดำเนินกิจการเมื่อวันที่ 1 เดือนตุลาคม 2530

**ไข่ไก่** หมายถึง ไข่จากไก่สายพันธุ์ไข่ ที่คัดเบอร์ขายในฟาร์ม ประกอบด้วย ไข่ไก่ขนาดใหญ่ ได้แก่ เบอร์ 0 และ 1 ไข่ไก่ขนาดกลาง ได้แก่ เบอร์ 2 และ 3 ไข่ไก่ขนาดเล็ก ได้แก่ เบอร์ 4 และ 5