

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันเครื่องจักรกล และเครื่องยนต์ต่างๆ มีบทบาทมากมายต่อหลายอาชีพ และหลายสาขา เช่น การทำอุตสาหกรรมโรงงานต่างๆ การทำการเกษตรกรรม การคมนาคมขนส่ง เป็นต้น เครื่องจักรกล และเครื่องยนต์ที่ใช้ในอุตสาหกรรมเหล่านี้ล้วนประกอบไปด้วยชิ้นส่วนต่างๆมากมาย ซึ่งต้องการการบำรุงรักษาอย่างถูกวิธี แต่อย่างไรก็ตามเมื่อถึงช่วงเวลาหนึ่งชิ้นส่วนประกอบเหล่านั้นย่อมเกิดการชำรุดเสียหายขึ้น ก็ต้องทำการซ่อมแซม หรือเปลี่ยนชิ้นส่วนใหม่ ซึ่งชิ้นส่วนบางชิ้นส่วนไม่สามารถหาซื้อได้ตามท้องตลาด หรือมีราคาแพง ดังนั้นจึงต้องอาศัยโรงกลึงเพื่อทำการซ่อมแซม หรือทำชิ้นส่วนต่างๆขึ้นมาใหม่ เพื่อทดแทนชิ้นส่วนที่เสียหายไป

จังหวัดพิษณุโลกเป็นจังหวัดขนาดใหญ่มีพื้นที่ทั้งหมด 6,759,909 ไร่ ตั้งอยู่ในเขตภาคเหนือตอนล่าง แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 9 อำเภอ ในแผนยุทธศาสตร์ของการพัฒนาประเทศ มีการวางแผนให้จังหวัดพิษณุโลกเป็นจังหวัดยุทธศาสตร์เศรษฐกิจของไทย ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2556 : ออนไลน์ ) ซึ่งมีแผนให้จังหวัดพิษณุโลกเป็นเมืองศูนย์กลางทางราชการ การศึกษา การลงทุน การเกษตร อันคับคั่ง ๆ ในเขตภาคเหนือตอนล่าง อีกทั้งยังมีแผนการพัฒนาการคมนาคมเพื่อความสะดวกในการขนส่ง ซึ่งจากลักษณะทางภูมิศาสตร์ทำให้จังหวัดพิษณุโลกเป็นจุดศูนย์กลางในด้านคมนาคมของภูมิภาคอินโดจีน โดยเป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างภาคเหนือกับภาคกลาง รวมถึงภาคเหนือกับภาคตะวันออกเฉียงเหนืออีกด้วย เมื่อเกิดการพัฒนาเพิ่มมากขึ้นย่อมทำให้เกิดการใช้เครื่องจักรกล เครื่องยนต์ต่างๆมากตามไปด้วย ซึ่งก่อให้เกิดความต้องการใช้บริการโรงกลึงเพื่อทำการซ่อมแซมชิ้นส่วนที่ชำรุดเสียหาย ทำการสร้างชิ้นส่วนขึ้นมาใหม่ หรือทำการดัดแปลงปรับปรุงชิ้นส่วนต่างๆ เพื่อให้เครื่องจักรกลหรือเครื่องยนต์สามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติ ปัจจุบันโรงกลึงในจังหวัดพิษณุโลกมีมากกว่า 30 แห่ง (จากการสำรวจเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2555) มีการแข่งขันกันมากมายทั้งทางด้านเครื่องจักรที่ใช้ ฝีมือแรงงาน ราคา และด้านคุณภาพ การปรับตัวให้อยู่รอดในสภาวะการแข่งขันในปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงการให้บริการเพื่อดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการในร้านของตนเอง

โรงกลึงที่สัมพันธการช่างนั้นก่อตั้งอยู่ที่ 746/4-7 ถ.พิชัยสงคราม อ.เมือง จ.พิษณุโลกเป็นโรงกลึงที่ตั้งขึ้นมากกว่า 40 ปีแล้ว เป็นที่รู้จักดีในเขตจังหวัดพิษณุโลก ลูกค้าของโรงกลึงประกอบไปด้วยลูกค้าหลากหลายประเภทมากมาย เช่น ศูนย์บริการของบริษัทรถยนต์ต่างๆใน จังหวัดพิษณุโลก เกษตรกร อยู่ซ่อมรถต่างๆ หน่วยงานราชการ โรงงานต่างๆ และลูกค้าทั่วไป เป็นต้น มีการให้บริการทั้งใน และนอกสถานที่ โดยมีความสามารถรับงานกลึง เจียรนัย คว้าน เชื่อม ตัดไส จัดทำชิ้นส่วนเครื่องจักร โดยช่างผู้ชำนาญการ และเครื่องมือเครื่องจักรที่ทันสมัย

เนื่องจากคู่แข่งที่มีอยู่เดิม คู่แข่งชั้นรายใหม่ที่เข้ามาสู่ตลาด ปัญหาค่าครองชีพที่แพงขึ้น อีกช่างผู้ชำนาญยังหาได้ยากในปัจจุบัน ต้นทุนสินค้าแพงขึ้น อีกทั้งยังมีการแข่งขันในรูปแบบต่างๆ ทำให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น จากข้อมูลลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงกลึงที่ทำการศึกษาคพบว่า มีจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการต่ำลง ซึ่งดูได้จากจำนวนผู้เข้าใช้บริการ ซึ่งเมื่อปี 2554 พบว่ามีผู้เข้าใช้บริการประมาณ 1,012 ราย และข้อมูลในปี 2555 พบว่ามียอดผู้ใช้บริการลดลงเป็น 800 ราย โดยจำแนกได้เป็นลูกค้าทั่วไป จำนวน 640 ราย และลูกค้าองค์กร จำนวน 160 ราย ซึ่งคิดเป็นอัตราส่วนลูกค้าทั่วไปร้อยละ 80 และลูกค้าองค์กรร้อยละ 20 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ยอดขายพบว่ายอดขายเป็นอัตราส่วนลูกค้าทั่วไปร้อยละ 80 และลูกค้าองค์กร คิดเป็นร้อยละ 20 ด้วย และเมื่อมาเปรียบเทียบกับยอดขายปี 2554 และปี 2555 พบว่ามียอดขายลดลง คิดเป็นร้อยละ 20 ด้วยเช่นกัน (วนิดา แซ่ฮ้อย , 2556 : สัมภาษณ์ ) อีกทั้งจำนวนโรงกลึงที่มีจำนวนมาก ซึ่งต่างแข่งขันกันทั้งในด้านการบริการ คุณภาพชิ้นงาน ราคาในการให้บริการ การขาย กิจกรรมสนับสนุนทางการตลาด ฝีมือของช่าง ขั้นตอนการทำงาน และภาพลักษณ์ของโรงกลึง จากเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงต้องศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้า และปัญหาที่ลูกค้าพบต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงกลึงแห่งนี้ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจ และปัญหาที่ลูกค้าพบ เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดการบริการที่ดีขึ้น เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารเพื่อนำไปใช้ตัดสินใจในการบริหาร และวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ รักษาลูกค้าเก่าไว้ และให้เกิดลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น พร้อมทั้งเป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจศึกษาต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงกลิ้งตีสัมพันธมิตรช่าง

1.2.2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่ลูกค้าพบในการให้บริการของโรงกลิ้งตีสัมพันธมิตรช่าง

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงกลิ้งตีสัมพันธมิตรช่าง จังหวัดพิษณุโลก

1.3.2. ทำให้ทราบถึงปัญหาของลูกค้าในการให้บริการของโรงกลิ้งตีสัมพันธมิตรช่าง จังหวัดพิษณุโลก

1.3.3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของโรงกลิ้งตีสัมพันธมิตรช่าง ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ตรงกับความต้องการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

## 1.4 นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่าง การรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือความมีประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่คาดหวังไว้ (Expected Performance) ต่อกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดของโรงกลิ้งตีสัมพันธมิตรช่าง

**ลูกค้า** หมายถึง ผู้มาใช้บริการโรงกลิ้งตีสัมพันธมิตรช่าง แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) ลูกค้าทั่วไป คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของโรงกลิ้งตีสัมพันธมิตรช่าง ซึ่งเป็นบุคคลธรรมดา

2) ลูกค้าองค์กร คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของโรงกลิ้งตีสัมพันธมิตรช่าง ซึ่งอยู่ในประเภทกิจการ นิติบุคคล หน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ

**ส่วนประสมการตลาด** หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริม

การตลาด ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และ  
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

โรงกลิ้งตีสัมพันธมิตรช่าง หมายถึง สถานที่ให้บริการกลิ้ง กัด ไล่ เจริญชัย ซ่อมแซม  
ตัดแปลงชิ้นส่วนเครื่องจักร ตั้งอยู่ที่ 746/4-7 ถ.พิชัยสงคราม อ.เมือง จ.พิษณุโลก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved