

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จากกระแสโลกาภิวัตน์ที่เกิดขึ้น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้าง และรูปแบบของ ระบบการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี และ อุตสาหกรรมไปพร้อมๆ กัน ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มีผลกระทบจากกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว อิทธิพลของกระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้การพัฒนาด้านอุตสาหกรรมในประเทศไทยมีการขยายตัว มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี อุตสาหกรรมที่ขยายตัวนั้นมีความจำเป็นต้องใช้พลังงานไฟฟ้าเป็นพื้นฐานในการผลิต ทำให้ความต้องการพลังงานไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้นเป็นไปตามลำดับ จากข้อมูลความต้องการไฟฟ้า ซึ่งจัดทำโดยคณะกรรมการการพยากรณ์ความต้องการไฟฟ้า เมื่อ 27 เมษายน 2549 โดยใช้ค่าการพยากรณ์ความต้องการไฟฟ้ากรณีฐาน (Base Case) ซึ่งเป็นค่าพยากรณ์ที่ได้จากสมมุติฐานอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ (GDP) มีค่าเฉลี่ยในช่วงปี 2550-2554 ร้อยละ 5.2 ต่อปี พอสรุปได้ ดังนี้ ความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุด (Peak Demand หน่วยเป็น เมกะวัตต์ MW) ในปี 2548 มีความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุด 20,537.50 MW เพิ่มขึ้นจากปี 2547 จำนวน 1,211.70 MW หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.27 การพยากรณ์ค่าความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุด กรณีฐาน พบว่า ในปี 2549 จะมีจำนวน 21,963 MW และจะเพิ่มเป็น 29,337 MW ในปี 2554 หรือเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 5.96 ต่อปี

ความต้องการพลังงานไฟฟ้า (Energy Requirement หน่วยเป็น ล้านหน่วย GWh) ในปี 2548 มีปริมาณความต้องการพลังงานไฟฟ้า 134,827.44 GWh เพิ่มขึ้นจากปี 2547 จำนวน 7,370.21 GWh หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 5.78 การพยากรณ์ค่าความต้องการพลังงานไฟฟ้า กรณีฐาน พบว่า ในปี 2549 จะมีจำนวน 143,724 GWh และจะเพิ่มเป็น 191,772 GWh ในปี 2554 หรือเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 5.94 ต่อปี (บริษัท เดิมโก้ จำกัด มหาชน, 2551 : ระบบออนไลน์)

ความต้องการพลังงานไฟฟ้าที่สูงขึ้นดังกล่าวนี้ส่งผลทำให้อุปกรณ์ไฟฟ้า การติดตั้งระบบไฟฟ้า มีความต้องการเพิ่มมากขึ้น และอุปกรณ์ไฟฟ้าที่สำคัญอย่างมากอย่างหนึ่งในระบบไฟฟ้าก็คือ หม้อแปลงไฟฟ้า ซึ่งเป็นอุปกรณ์สำคัญที่มีความจำเป็นต้องใช้ในระบบไฟฟ้า เนื่องจาก เป็นอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับเพิ่ม หรือลดแรงดัน ไฟฟ้าที่ถูกส่งมาจาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้สามารถใช้งานได้ในโรงงาน ซึ่งสำคัญเป็นอย่างมากในโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ ที่ใช้ไฟฟ้าในการผลิตสินค้า

การซื้อขายหม้อแปลงไฟฟ้านั้น ลูกค้าสามารถซื้อจากผู้ผลิต ตัวแทนจำหน่าย หรือผู้รับเหมาก็ได้ ซึ่งลูกค้าสามารถเปรียบเทียบสินค้าได้จากขนาดพิกัดกำลังของหม้อแปลงไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่ลูกค้าจะเป็นผู้เลือกตราสินค้าของหม้อแปลงไฟฟ้า โดยคำนึงถึงตราสินค้าเป็นสำคัญ ประเทศไทยมีโรงงานผู้ผลิตหม้อแปลงไฟฟ้า 20 โรงงาน แต่ละผู้ผลิตก็มีการรับประกันคุณภาพหม้อแปลงไฟฟ้าตามระยะเวลา 2-3 ปี โดยมีการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าให้แก่ผู้ซื้อภายในระยะเวลาดังกล่าวด้วย แต่เมื่อพ้นระยะการรับประกันแล้ว ผู้ซื้อจึงจำเป็นต้องหาผู้ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า เนื่องจากหากหม้อแปลงเกิดชำรุด หรือเสียหาย ทำให้ไม่มีไฟฟ้าใช้ภายในโรงงานซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายให้แก่โรงงานเป็นอย่างมาก การบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าให้อยู่ในสภาพที่ดี และพร้อมใช้งานจึงมีความจำเป็นอย่างมากเพื่อลดความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับธุรกิจ

การบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าโดยทั่วไป ในสภาวะการใช้งานปกติจะมีการบำรุงรักษาปีละ 1-2 ครั้ง ซึ่งการบำรุงรักษาจำเป็นต้องดับกระแสไฟฟ้าชั่วคราว โดยใช้เวลาประมาณ 2-3 ชั่วโมง ในจังหวัดสมุทรสาคร มีผู้ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าประมาณ 10 ราย สามารถแบ่งออกได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้ให้บริการที่เป็นผู้ผลิตหม้อแปลงไฟฟ้า
 2. ผู้ให้บริการที่เป็นผู้ติดตั้งระบบไฟฟ้า
 3. หน่วยงานของรัฐ เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ การไฟฟ้านครหลวง
- การบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าสามารถแบ่งได้ตามลักษณะการบำรุงรักษาได้ดังนี้

1. งานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) คือการบำรุงรักษาตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อให้หม้อแปลงไฟฟ้าสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยืดอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้าให้ยาวออกไปได้ และถ้าพบสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้น สามารถที่จะวางแผนการบำรุงรักษาแบบแก้ไขได้ ในครั้งต่อไป โดยที่ไม่ทำให้ระบบการผลิตเสียหาย

2. งานบำรุงรักษาเชิงแก้ไข (Corrective Maintenance) คือการบำรุงรักษาที่ต่อเนื่องจากการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน คือ เมื่อเราพบสิ่งผิดปกติ หรืออุปกรณ์ชำรุด ก็สามารถจัดหาอะไหล่ตามที่ต้องการ แล้วจึงดำเนินการวางแผน แก้ไข หรือเปลี่ยนอะไหล่ที่ชำรุดนั้น โดยไม่กระทบกระเทือนต่อการผลิต เนื่องจากเราสามารถวางแผนได้ล่วงหน้า เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการผลิต

3. งานบำรุงรักษาเชิงเร่งด่วน (Breakdown Maintenance) คือการบำรุงรักษาที่ให้แก่มือแปลงไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย ขณะที่ใช้งานหม้อแปลงไฟฟ้าตามปกติอยู่ ซึ่งอาจทำให้กระทบกระเทือนต่อกระบวนการผลิตซึ่งงานบำรุงรักษาแบบเร่งด่วนนี้อาจเกิดจาก การไม่มี การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน และการบำรุงรักษาเชิงแก้ไข ก็ได้

ลูกค้าที่ใช้หม้อแปลงไฟฟ้าในจังหวัดสมุทรสาครมีหลากหลาย เช่น โรงงาน โรงแรม อพาร์ตเมนต์ ซึ่งทำให้มีความต้องการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าสูงขึ้นด้วย การบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าเป็นตลาดที่ไม่ยึดติดกับตราสินค้า ทำให้มีการใช้กลยุทธ์ และเครื่องมือการตลาดต่างๆ เข้ามาใช้เพื่อความได้เปรียบ และตลาดนี้สามารถให้ความรู้แก่ลูกค้า เพื่อให้ตลาดบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้านี้มีขนาดใหญ่ขึ้นได้ จึงทำให้การศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้านี้มีความน่าสนใจเป็นอย่างมาก เพื่อให้รู้ว่าลูกค้า ให้ความสำคัญในเรื่องใดของ เครื่องมือการตลาด เป็นเกณฑ์ในการเลือกผู้ให้บริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของลูกค้าในจังหวัดสมุทรสาคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าในจังหวัดสมุทรสาคร ใช้เป็นเกณฑ์ในการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง การบริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า สำหรับผู้ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า และ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา เทคโนโลยี และ การออกแบบบริการด้านต่างๆ ตามความต้องการของลูกค้า

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของลูกค้าในจังหวัดสมุทรสาครซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ (Product), ราคา (Price), สถานที่ (Place), การส่งเสริมการตลาด (Promotion), บุคลากร (People), กระบวนการ (Process), หลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)

ลูกค้า หมายถึง บริษัท โรงงานอุตสาหกรรม หรือ ธุรกิจที่อยู่อาศัย เป็นต้น ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่มีการติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้า ขนาด 315 KVA ขึ้นไป ไว้ใช้งาน

การบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า หมายถึง การบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าตามระยะเวลา เพื่อให้หม้อแปลงไฟฟ้าสามารถใช้งานได้ตามปกติ

ผู้ให้บริการ หมายถึง องค์กรธุรกิจที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved