

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบัน โรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ มีแนวโน้มที่จะปรับเปลี่ยนระบบการผลิตของตนให้มีความเป็นอัตโนมัติมากขึ้น เพื่อลดต้นทุนทางด้านค่าแรงงาน และยกระดับคุณภาพของสินค้าให้สูงขึ้น เพราะการผลิตโดยใช้เครื่องจักรอัตโนมัติมีความเที่ยงตรง แม่นอนสูงกว่าการผลิตโดยใช้แรงงานคนและยังทำให้สามารถลดพนักงานปฏิบัติงานให้น้อยลงได้ ดังนั้นเมื่อโรงงานอุตสาหกรรมส่วนใหญ่หันมาใช้ระบบอัตโนมัติในกระบวนการผลิตมากขึ้นทำให้ความต้องการอุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับงานอุตสาหกรรมมีเพิ่มมากขึ้น ทั้งการนำไปใช้ในระบบการผลิตที่สร้างขึ้นใหม่ นำไปปรับปรุงระบบการผลิตเดิมหรือการเปลี่ยนทดแทน ในกรณีชำรุดหรือเสื่อมสภาพไปเมื่อมูลค่าตลาดมีการเติบโตในอัตราที่สูงจึงเป็นที่ดึงดูดใจให้เกิดคู่แข่งรายใหม่ ๆ ซึ่งส่งผลให้สถานะการแข่งขันมีความรุนแรงมากขึ้น โดยผู้ค้าแต่ละรายต่างก็นำกลยุทธ์ทางด้านส่วนประสมทางการตลาดแบบต่าง ๆ มาใช้เพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดของกันและกัน

โรงงานอุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน อันได้แก่โรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ สวนอุตสาหกรรมเครือสหพัฒน์ และโรงงานอุตสาหกรรมในบริเวณใกล้เคียง นับว่าเป็นตลาดเป้าหมายที่มีศักยภาพสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ซึ่งมีโรงงานที่ยังคงเปิดดำเนินการทั้งที่เป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไปและที่เป็นเขตอุตสาหกรรมส่งออกรวมทั้งสิ้น 62 บริษัท 69 โรงงาน ซึ่งเมื่อคิดเป็นจำนวนมูลค่าของเงินลงทุนทั้งสิ้นประมาณ 24,626 ล้านบาท¹ และมีมูลค่าการส่งออกในปี 2542 ประมาณ 27,309 ล้านบาท² และสวนอุตสาหกรรมเครือสหพัฒน์ ซึ่งมีโรงงานที่เปิดดำเนินการแล้วทั้งสิ้น 5 โรงงาน เฉพาะในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ มีโรงงานอุตสาหกรรมที่ประกอบการการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

¹ สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, รายงานผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ (ลำพูน. : สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, 2543).

² สำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, สถิติการนำเข้า-ส่งออกสินค้าผ่านด่านศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ (ลำพูน. : สำนักงานศุลกากรนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, 2543).

ถึง 45 โรงงาน³ ซึ่งอุตสาหกรรมดังกล่าวเป็นอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีทางการผลิตที่ค่อนข้างสูง เครื่องจักรส่วนใหญ่เป็นเครื่องจักรอัตโนมัติหรือกึ่งอัตโนมัติ จึงจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับงานอุตสาหกรรมมาเป็นส่วนประกอบในการสร้างหรือปรับปรุงระบบเครื่องจักรในสายการผลิต ทำให้ตลาดนี้มีความดึงดูดใจให้ผู้ค้าเข้ามาแข่งขันเพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดในการจำหน่ายอุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับงานอุตสาหกรรมให้กับโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดลำพูนมากขึ้นเรื่อย ๆ

ห้างหุ้นส่วนจำกัดตันตืออ โดเมชั่นเป็นผู้ค้าอุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับงานอุตสาหกรรมรายหนึ่งในจังหวัดลำพูน โดยเป็นตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับการแต่งตั้งของสินค้าชั้นนำหลาย ตรายี่ห้อ อาทิเช่น OMRON MITSUBISHI LAPP-KABEL TELEMECANIQUE SIEMENS และ FUJI ELECTRIC ก็ได้รับผลกระทบจากกระแสการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากคู่แข่งจากต่างประเทศ คู่แข่งขันจากส่วนกลาง และคู่แข่งในท้องถิ่น ซึ่งเป็นผู้ค้าอุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับงานอุตสาหกรรมตรายี่ห้ออื่น ๆ ที่สามารถใช้ทดแทนกับตรายี่ห้อที่ทางห้างฯ เป็นผู้จัดจำหน่ายได้ เนื่องจากอุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับงานอุตสาหกรรมแทบทุกตรายี่ห้อจะถูกผลิตโดยใช้ระบบมาตรฐานเดียวกัน จึงทำให้ยอดขายของห้างฯ มีการชะลอตัวมาตั้งแต่ต้นปี พ.ศ.2544 จึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดอุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับงานอุตสาหกรรมของห้างฯ เพื่อให้สามารถปรับและพัฒนากลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าปัจจุบัน ได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถนำไปปรับใช้กับลูกค้าเป้าหมายรายใหม่ ๆ ได้อีกทางหนึ่งด้วย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของอุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับงานอุตสาหกรรมของห้างหุ้นส่วนจำกัดตันตืออ โดเมชั่น ในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดอุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับงานอุตสาหกรรมของห้างหุ้นส่วนจำกัดตันตืออ โดเมชั่น

³ สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, รายงานผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ.

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด อุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับงานอุตสาหกรรมของห้างหุ้นส่วนจำกัดตันตืออโตเมชั่น ในปัจจุบัน
2. ทำให้ทราบปัญหาเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัดตันตืออโตเมชั่น และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงส่วนประสมทางการตลาดให้เหมาะสมเพื่อที่จะสามารถแข่งขันกับคู่แข่งอื่นในอุตสาหกรรมได้ต่อไป