

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ดินขาว (Kaolin หรือ China Clay) จัดเป็นแร่โลหะอยู่ในกลุ่มพวกแร่ดิน โดยประโยชน์ของดินขาวสามารถนำไปใช้ในอุตสาหกรรมมากมาย ได้แก่ เซรามิก การผลิตกระดาษ ยาง พลาสติก สี และยาฆ่าแมลง เป็นต้น (สถานีวิทยุเสียงสื่อสารมวลชน FM 100 MHz., 2552: วิทยุ) สำหรับประเทศไทยจังหวัดที่มีแหล่งแร่ดินขาวมาก และเป็นแหล่งผลิตที่สำคัญ คือ จังหวัดลำปาง การผลิตดินขาวในประเทศไทยส่วนใหญ่จะนำไปใช้ในอุตสาหกรรมเซรามิก (กรมทรัพยากรธรณี, 2553: ออนไลน์) โดยในประเทศไทยมีโรงงานเซรามิกจำนวน 786 โรงงาน และเป็นโรงงานในจังหวัดลำปางมากที่สุดในประเทศจำนวน 296 โรงงาน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 37.7 ของโรงงานเซรามิกทั้งหมด (ศูนย์พัฒนาอุตสาหกรรมเครื่องเคลือบดินเผา จังหวัดลำปาง, 2553: ออนไลน์)

ก่อนที่จะนำแร่ดินขาวมาใช้ในอุตสาหกรรมเซรามิก จำเป็นที่จะต้องผ่านกระบวนการผลิตดินขาวจากโรงงานแต่งแร่ดินขาว เป็นดินขาวสำเร็จรูป ซึ่งภายในจังหวัดลำปางส่วนใหญ่โรงงานแต่งแร่ดินขาวจะใช้กรรมวิธีแบบเปียก โดยการใช้น้ำในการคัดแยกส่วนที่เป็นดิน และทรายออกจากกัน เนื่องจากดินที่ยังไม่ผ่านกระบวนการแต่งแร่ มักจะมีทราย และแร่ธาตุปนอยู่มาก ซึ่งเป็นดินคุณภาพต่ำ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2553: ออนไลน์) เมื่อผ่านกระบวนการผลิตดังกล่าวแล้ว จะได้เป็นดินขาวสำเร็จรูปพร้อมใช้ในอุตสาหกรรมเซรามิก ซึ่งในปัจจุบันความต้องการผลิต และจำหน่ายเซรามิกมีปริมาณมาก โดยมีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.79 (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2552: ออนไลน์) จึงส่งผลให้มีความต้องการในการใช้แร่ดินขาวสำเร็จรูป ซึ่งเป็นวัตถุดิบหลักในการผลิต เซรามิกมีปริมาณมากตามไปด้วยโดยมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.12 จึงทำให้มีผู้ประกอบการโรงงานแต่งแร่ดินขาวในจังหวัดลำปางเพิ่มขึ้นมากโดยในปีพ.ศ.2551 มีโรงงานแต่งแร่ดินขาวจำนวน 9 แห่ง ปีพ.ศ. 2552 มีจำนวน 20 แห่ง โดยมีโรงงานแต่งแร่ดินขาวรายใหญ่เรียงตามลำดับกำลังการผลิต และยอดจำหน่ายคือ ห้างหุ้นส่วนจำกัดดินขาวลำปาง บริษัทก๊วลมจำกัด บริษัทลำปางเกาสินไม้นิ่งจำกัด บริษัทกิตติโรจน์ดินขาวจำกัด เหมืองดินขาวธีรยุทธ บริษัททีโอซีจำกัด และบริษัทภัทรรัตน์เคลย์แอนด์มิเนอร์รัลจำกัด (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดลำปาง, 2552: ออนไลน์) จึงก่อให้เกิดการแข่งขันกันมากขึ้น

บริษัท กิตติโรจน์ดินขาว จำกัด เป็นโรงงานแต่งแร่ดินขาว เพื่อเป็นวัตถุดิบในการผลิตเซรามิก บริหารงานโดยคุณชัชวาลย์ กิตติโรจน์ ตั้งอยู่เลขที่ 137/6 หมู่ที่ 3 ตำบลทุ่งฝาย อำเภอเมือง

จังหวัดลำปาง มีพื้นที่ทั้งสิ้น 6 ไร่ 2 งาน 26 ตารางวา เริ่มก่อตั้งจดทะเบียนบริษัทเมื่อวันที่ 7 มีนาคม 2538 โดยทุนจดทะเบียนเริ่มแรกประมาณ 2 ล้านบาท กำลังการผลิต 200 ต้นต่อเดือน มีพนักงานจำนวน 12 คน ต่อมาได้ดำเนินกิจการจนถึงปีพ.ศ. 2539 ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 5 ล้านบาท กำลังการผลิต 600 ต้นต่อเดือน พนักงานจำนวน 25 คน ดำเนินกิจการมาจนถึงปัจจุบัน โดยบริษัท กิตติโรจน์ดินขาว จำกัด มีส่วนแบ่งทางการตลาดคิดเป็นร้อยละ 30 ของโรงงานแต่งแร่ดินขาวในจังหวัดลำปาง ซึ่งมีลูกค้าทั้งในจังหวัดลำปาง และต่างจังหวัดคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 80 และร้อยละ 20 ตามลำดับ (ชัชวาลย์ กิตติโรจน์, 2553 : สัมภาษณ์) ในภาวะที่มีการแข่งขันในธุรกิจอย่างรุนแรง ประกอบกับจำนวนลูกค้าของบริษัท กิตติโรจน์ดินขาว จำกัดลดลง เนื่องจากจำนวนคู่แข่งที่เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบันส่งผลให้ลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้น ผู้ประกอบการต่างปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์รวมทั้งกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อรองรับกับความต้องการของลูกค้า และสามารถแข่งขันได้ในเศรษฐกิจปัจจุบัน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัท กิตติโรจน์ดินขาว จำกัด อำเภอเมืองลำปาง เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด ด้วยการรักษากลุ่มลูกค้าเดิมของบริษัท และเพิ่มโอกาสในกลุ่มลูกค้าใหม่ และปรับปรุงการดำเนินการด้านการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัท กิตติโรจน์ดินขาว จำกัด อำเภอเมืองลำปาง

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของบริษัท กิตติโรจน์ดินขาว จำกัด
2. สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาด รวมถึงการผลิตให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าของบริษัท กิตติโรจน์ดินขาว จำกัด

## นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ระดับความสำคัญ หรือระดับความรู้สึกของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริษัท กิตติโรจน์ดินขาว จำกัด ซึ่งเกิดจากการรับรู้จากการใช้ หรือรับบริการของลูกค้า

**ลูกค้า** หมายถึง โรงงานเซรามิกที่ซื้อและใช้ดินขาวสำเร็จรูปในการผลิตเซรามิก ของบริษัท กิตติโรจน์ดินขาว จำกัด

**ส่วนประสมทางการตลาด** หมายถึง ดินขาวสำเร็จรูป ราคาดินขาวสำเร็จรูป เงื่อนไขการชำระเงิน ประเภทการจัดส่งดินขาวสำเร็จรูป การให้คำปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับดินขาว

**บริษัท กิตติโรจน์ดินขาว จำกัด** หมายถึง โรงงานที่ผลิต และจำหน่ายดินขาวสำเร็จรูป สำหรับเซรามิก ตั้งอยู่เลขที่ 137/6 หมู่ที่ 3 ตำบลทุ่งฝ้าย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

**ดินขาว** หมายถึง ดินที่มีสีขาว หรือสีซีดจาง ทั้งในสภาพที่ยังไม่ได้เผา และเผาแล้ว มีส่วนประกอบส่วนใหญ่เป็นแร่ดินกลุ่ม Kaolinite

**ดินขาวสำเร็จรูป** หมายถึง ดินขาวที่ผ่านกระบวนการแต่งแร่แล้ว ซึ่งนำมาเป็นวัตถุดิบหลักที่ใช้ในการผลิตเซรามิก แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ดินขาวสำเร็จรูปที่ใช้สำหรับเผาในอุณหภูมิที่สูงกว่า 1,200 องศาเซลเซียส และคือ ดินขาวสำเร็จรูปที่ใช้สำหรับเผาในอุณหภูมิที่ต่ำกว่า 1,200 องศาเซลเซียส