

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

จากข้อมูลของฝ่ายทะเบียนรถของ กรมการขนส่งทางบก จังหวัดเชียงใหม่ได้รายงานสถิติการจดทะเบียนรถยนต์ว่า มีรถยนต์จดทะเบียนสิ้นเดือนมิถุนายน 2545 จำนวน 102,700 คัน และสิ้นเดือนธันวาคม 2546 จำนวน 196,506 คัน (ฝ่ายทะเบียนรถ กรมการขนส่งทางบก จังหวัดเชียงใหม่ 2546) คิดเป็นจำนวนรถยนต์เพิ่มขึ้น 93,806 คัน หรือร้อยละ 91 เนื่องจากรถยนต์เป็นผลิตภัณฑ์ด้านวิศวกรรม ซึ่งชิ้นส่วนมีการหมดอายุหรือเสื่อมสภาพลง ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำการซ่อมแซมชิ้นส่วนของรถยนต์บางชิ้น สำหรับชิ้นส่วนบางชิ้นไม่มีขายตามท้องตลาดหรือไม่ก็มียาราคาแพงซึ่งอะไหล่บางชิ้นสามารถทำการซ่อมแซมได้โดยอาศัยโรงกลึงนั้น เพื่อให้ใช้งานได้ดีดังเดิม

รถยนต์เป็นผลิตภัณฑ์ ที่ต้องมีการดูแลรักษาตามที่กำหนด ดังนั้น โรงกลึงจึงเข้ามามีบทบาทโดยเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการซ่อมรถยนต์ หน้าที่ของโรงกลึงคือการซ่อมแซมส่วนที่เสียหายภายในของเครื่อง เช่น เจียรบ่า ไสหน้าฝาสูบ เจียรข้อเหวี่ยง เย็บฝาสูบ คว้านเมน ฝักปลอกสูบ เจียรจานเบรก บดบ่าวาล์ว และงานกลึงทุกชนิดที่เสียหายจากการใช้งาน ให้อยู่ในสภาพดี หรือซ่อมแซมช่วงล่างที่เสียหายจากการใช้งานให้อยู่ในสภาพดี ทำให้เจ้าของรถ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม และบำรุงรักษาช่วยให้เจ้าของรถใช้งานรถได้ต่อไป

ปัจจุบันได้มีโรงกลึงขนาดใหญ่และมีบริการครบวงจรจำนวน 3 ราย (จำนวนพนักงานมากกว่า 50 คน) รายเล็กจำนวน 30 รายในจังหวัดเชียงใหม่ (จากการสำรวจเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2547) ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ เป็นหนึ่งในสามโรงกลึง ขนาดใหญ่เปิดให้บริการครบวงจรตั้งแต่ พ.ศ.2485 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบันเป็นเวลากว่า 63 ปี ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 62 คน จำนวนเครื่องจักร 35 เครื่อง ตั้งอยู่เลขที่ 13 – 17 ถนนศรีดอนไชย ต.ช้างคลาน อ.เมือง จ. เชียงใหม่ ให้บริการ เจียรบ่าวาล์ว ไสหน้าฝาสูบ เจียรข้อเหวี่ยง เย็บฝาสูบ คว้านเมน ฝักปลอกสูบ เจียรจานเบรก บดบ่าวาล์ว และงานกลึงทุกชนิด ซ่อมแซมช่วงล่างต่างๆที่เสียหายจากการใช้งาน แต่เนื่องจากในปัจจุบันมีโรงกลึงเพิ่มขึ้นให้เกิดการแข่งขันในทุกด้าน

จากเหตุผลดังกล่าว ข้างต้นจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าต่อการใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจในการบริหารและการวางแผนการตลาด เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารโรงงานให้ดีขึ้นให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและเพื่อรองรับการแข่งขันต่อไปในอนาคต และเพื่อรักษาลูกค้าเก่าและเพิ่มลูกค้าใหม่พร้อมทั้งเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ
2. ข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาและวางแผนการตลาด ห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ เพื่อเพิ่มลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าเก่าต่อไปในอนาคต ให้ถูกต้องตามความพอใจของลูกค้าเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการ โรงกลึงต่างๆ และผู้ที่สนใจจะลงทุนต่อไป

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ระดับความรู้สึกนึกคิดของลูกค้าที่มีต่อห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ ในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมทางการตลาด บุคลากร การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ

**ลูกค้า** หมายถึง ผู้ประกอบการหรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจที่มาใช้บริการซ่อมแซมอะไหล่ ที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ

**ห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ** หมายถึง โรงกลึงที่ตั้งอยู่เลขที่ 13 - 17 ถนนศรีดอนไชย ตำบลช้างคลาน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้ชื่อทางการค้าว่า ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ