

บทที่ 1

บทนำ

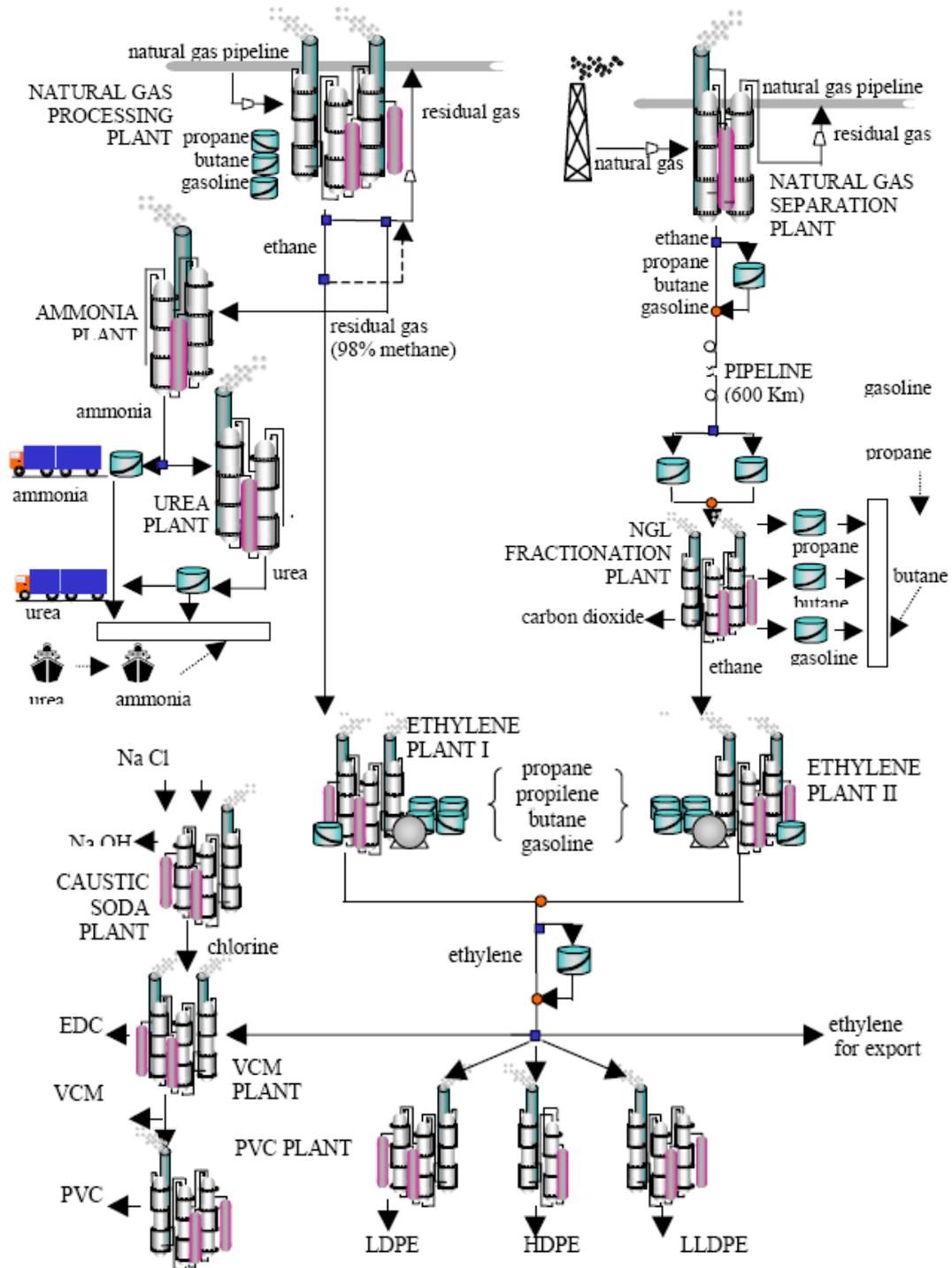
1.1 บทนำ

ชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกของประเทศไทยเป็นอยู่บนตำแหน่งที่อยู่ไม่ไกลจากเมืองหลวง คือกรุงเทพมหานคร ชายฝั่งที่สามารถพัฒนาเป็นท่าเทียบเรือน้ำลึกได้ เป็นบริเวณที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดความเสียหายจากพายุ และลมมรสุมเมื่อเปรียบเทียบกับชายฝั่งทะเลภาคอื่นๆ ของไทย จึงมีความเหมาะสม และถูกเลือกให้เป็นสถานที่ก่อสร้างโรงกลั่นน้ำมัน โรงแยกก๊าซธรรมชาติที่จังหวัดชลบุรี และจังหวัดระยอง กระบวนการกลั่นน้ำมัน และแยกก๊าซธรรมชาติทำให้ได้มาซึ่งน้ำมันเบนซิน น้ำมันดีเซล น้ำมันเชื้อเพลิงชนิดต่างๆ ก๊าซหุงต้ม และผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมชนิดต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้พลังงานในภาคครัวเรือน และเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางด้านพลังงานของประเทศ

ในการกระบวนการกลั่นน้ำมันดิบ และแยกก๊าซธรรมชาติเพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ที่ต้องการในโรงกลั่นน้ำมัน และโรงแยกก๊าซธรรมชาตินั้น ก็ได้เกิดผลิตภัณฑ์อื่นที่ไม่ต้องการอีกมากมาย ซึ่งหากไม่หาทางนำเอาไปใช้ประโยชน์ต่อไปแล้ว ก็จำเป็นต้องทำการกำจัดโดยทำให้เกิดการเผาไหม้ทิ้งไป ทำให้เกิดความสูญเสียพลังงานและก่อให้เกิดมลภาวะต่อโลกอย่างมาก ในกรณีที่จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปก็ต้องมีการเพิ่มหน่วยการผลิตแยก หรือแปรสภาพเพิ่มเติม จำเป็นที่จะต้องใช้เทคโนโลยีเฉพาะทางและเงินลงทุนอีกมาก

ทั้งฝ่ายโรงกลั่นน้ำมัน หรือโรงแยกก๊าซธรรมชาติ และฝ่ายของโรงงานอุตสาหกรรมปิโตรเคมีต่างก็เห็นประโยชน์ร่วมกันในการที่จะดำเนินกระบวนการกลั่นน้ำมัน และแยกก๊าซโดยมีของเสียที่ไม่สามารถนำใช้ประโยชน์ได้ให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด และทำให้ได้วัตถุดิบในราคาที่น่าพอใจ โดยที่จะสามารถลดต้นทุนด้านการขนส่งโดยใช้การลำเลียงผ่านท่อแทนที่จะใช้เรือ รถไฟและรถบรรทุกในการขนส่งวัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์ประเภทของเหลวและก๊าซ จึงมีการก่อสร้างโรงงานปิโตรเคมีทุกระดับขึ้นตั้งแต่ระดับต้นน้ำ (Upstream) เช่นโรงงานผลิตสารโอเลฟินส์ โรงงานผลิตสารอะโรแมติกส์ ระดับกลาง (Mid-stream) เช่นโรงงานผลิตผงพีวีซี โรงงานผลิตผงพีทีเอ โรงงานผลิตผงยางสังเคราะห์ ไปจนถึงระดับปลายน้ำ (Downstream) เช่นโรงงานผลิตเม็ดพลาสติกโพลีเอทิลีน พลาสติกโพลีโพรพิลีน พลาสติกพีวีซี ขึ้นในบริเวณใกล้กันกับโรงกลั่นน้ำมัน และโรงแยกก๊าซ

ธรรมชาติ โดยเฉพาะตำบลมาบตาพุด ในจังหวัดระยองเป็นบริเวณที่มีโรงงานอุตสาหกรรมกลุ่มปิโตรเคมีอยู่หนาแน่นมากที่สุดในประเทศไทย จึงต้องมีโรงไฟฟ้า โรงบำบัดน้ำเสียเกิดขึ้นเพื่อป้องกันความต้องการในการใช้สารมลพิษที่เพิ่มขึ้นมากตามไปด้วย ดังนั้นนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดจึงเป็นกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีเครื่องจักรทันสมัยอยู่มาก



ภาพที่ 1.1 แสดงตัวอย่างของกลุ่มโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมปิโตรเคมีที่เชื่อมโยงกัน

นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดประกอบไปด้วยบริษัททั้งหมดกว่า 40 บริษัท กลุ่มบริษัท
ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดมีผลประกอบการ สูงที่สุดเป็นอันดับต้นๆของประเทศไทย

บริษัทในกลุ่มปิโตรเคมีส่วนใหญ่มักมีกระบวนการผลิตเป็นแบบต่อเนื่อง ไม่สามารถ
หยุดเดินการผลิตบ่อยครั้งได้ เพราะจะทำให้เกิดของเสีย และมีความยุ่งยากในการเริ่มเดิน
เครื่องจักรเพื่อการผลิตใหม่อีกครั้ง ดังนั้นผู้ดูแลเครื่องจักรจึงให้ความสำคัญกับการซ่อมแซม ดูแล
รักษาให้มีความเชื่อมั่นในการเดินเครื่องจักรโดยไม่เกิดปัญหา ที่อาจมีผลทำให้ต้องหยุดเดินเครื่อง
หรือลดอัตราการผลิตลง ประกอบกับโครงสร้างองค์กรของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมีมัก
มีพนักงานปฏิบัติการน้อยกว่าอุตสาหกรรมในกลุ่มอื่นๆ จึงเป็นโอกาสที่ดีของผู้รับเหมาที่จะส่ง
ทีมงานเข้าไปเสนอการให้บริการซ่อมแซม หรือปรับปรุงเครื่องจักรให้ได้ตามความต้องการของใน
แต่ละโรงงาน

บริษัท แพน เมคแคเนค เอ็นจิเนียริง จำกัด เป็นบริษัทของคนไทยที่ได้รับการแต่งตั้งให้
เป็นผู้แทนจำหน่ายสินค้าและบริการของผลิตภัณฑ์ตราบีห์ออบเบลโซนา (Belzona) แต่เพียงผู้เดียว
ในประเทศไทยมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 ซึ่งถือได้ว่าบริษัทฯ เป็นผู้นำเข้าเทคโนโลยีการซ่อมและ
ปกป้องผิวด้วยวัสดุเซรามิกโพลีเมอร์ รายแรกที่มีชื่อเสียงในกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมของ
ประเทศไทย และตลอดเวลามากกว่า 20 ปี บริษัทฯ ได้จำหน่ายผลิตภัณฑ์ และรับบริการให้
คำปรึกษา วิเคราะห์สาเหตุ เสนอแนะขั้นตอน เทคนิคการซ่อมแซม รวมถึงการบริการซ่อมบำรุง
แบบครบวงจร ให้แก่อุตสาหกรรมต่างๆทั่วประเทศ บริษัท แพน เมคแคเนค เอ็นจิเนียริง จำกัด มี
บุคลากรทั้งทางด้าน เทคนิค การตลาด และทีมงานบริการ รวมกว่า 40 คน ประจำอยู่ที่
กรุงเทพมหานคร และจังหวัดระยอง พร้อมทั้งยังมีผู้รับเหมาช่วงที่มีคุณภาพมาร่วมทำงานสำหรับ
โครงการขนาดใหญ่ ทำให้บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการที่มีศักยภาพและความเชี่ยวชาญ ความรู้ทาง
เทคนิคสูงเป็นอันดับต้นในกลุ่ม บริษัท แพน เมคแคเนค เอ็นจิเนียริง จำกัด มีสำนักงานและโรงซ่อม
บำรุง ตั้งอยู่ที่ ท่าบ่อหลังขุ่ยไป อำเภอบ้านฉาง จ. ระยอง สำหรับให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว แก่
กลุ่มลูกค้าทางภาคตะวันออกโดยเฉพาะบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด บริษัทฯ มีศักยภาพ
โดยรวมในด้านต่างๆ ดังนี้

บริษัทฯ ได้สั่งสมประสบการณ์และเทคนิคการซ่อมบำรุงด้วยเทคนิคต่างๆมามากกว่า 20 ปี

1) ทีมงานด้านการการตลาด และเทคนิค ล้วนเป็นวิศวกรที่มีความรู้ทางเทคนิค ที่มี
ประสบการณ์ในงานซ่อมบำรุงสูง สามารถวิเคราะห์แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างแม่นยำตามหลัก
วิชาการ

- 2) ทีมงานช่างฝีมือส่วนใหญ่ในปัจจุบันล้วนมีประสบการณ์ในการซ่อมเคลือบผิวในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่มามากกว่า 10 ปี ขึ้นไปและได้รับการอบรมเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง
 - 3) บริษัทฯมีระบบจัดการ การอบรมทางด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมซึ่งผ่านมาตรฐานการตรวจสอบจากบริษัทชั้นนำ ซึ่งบริษัทฯถือว่า “ความปลอดภัย” เป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกของการทำงานบริการในอุตสาหกรรม
 - 4) มีโรงงานพร้อมอุปกรณ์การทำงาน เครื่องมือตรวจสอบที่ทันสมัยได้มาตรฐาน ที่จังหวัดระยอง
 - 5) บริษัทฯมีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย วิชาชีพประจำ และ มีทีมงานช่างฝีมือที่ผ่านการอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยหัวหน้างาน การทำงานในที่อับอากาศ และผ่านการตรวจสอบคุณภาพประจำปีโดยละเอียดทุกคน
 - 6) มีผลิตภัณฑ์เก็บสำรองจำนวนมากสำหรับขายและบริการในประเทศไทย สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วทันเวลา
 - 7) รับผิดชอบงานเชิงวิชาการ รวมทั้งการสาธิตการทำงานให้ทั้งในและนอกสถานที่ของบริษัทลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เช่น หลักการซ่อมบำรุงทั่วไปด้วยสารโพลีเมอร์ การเตรียมผิวชิ้นงาน การตรวจสอบคุณภาพผิวสารเคลือบ เทคนิคการซ่อมอุปกรณ์ต่างๆแบบพิเศษ
- เบลโซนาได้รับการยอมรับมานานในอุตสาหกรรมระดับโลกและในประเทศไทยว่าเป็นผลิตภัณฑ์ซ่อม/เคลือบผิว สำหรับการซ่อมบำรุง และ ป้องกันรักษาอุปกรณ์ต่างๆ จากการสึกกร่อนที่มีคุณภาพสูงที่สุด โดยเบลโซนาเป็นผู้คิดค้นระบบการซ่อมแซมและเคลือบผิวด้วยเซรามิก-โพลีเมอร์ ขึ้นมาเป็นบริษัทแรกของโลกเมื่อ ปี ค.ศ.1952 ซึ่งตลอดระยะเวลาเกือบ 60 ปี ดังกล่าว ผลิตภัณฑ์เบลโซนา ได้ถูกนำไปใช้งานโดยผู้นำอุตสาหกรรมทั่วโลก เพื่อลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการซ่อมบำรุงและกระบวนการผลิต เช่น อุตสาหกรรมผลิตน้ำมันและก๊าซธรรมชาติ ปิโตรเคมี สารเคมีสังเคราะห์ ผลิตไฟฟ้า ซ่อมและต่อเรือ ผลิตอาหารและเครื่องดื่ม ผลิตเยื่อและกระดาษ ผลิตน้ำตาล เหมืองแร่และถ่านหิน ผลิตปูนซีเมนต์ ยิปซัม และเซรามิก บำบัดน้ำเสีย ผลิตน้ำประปา รวมทั้ง โรงซ่อมบำรุงเครื่องจักร หรือ โรงกลึงทั่วไป

1.2 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากในสภาวะการดำเนินธุรกิจปัจจุบันความต้องการของลูกค้าได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เป็นแบบพลวัต การดำเนินธุรกิจให้อยู่รอดได้ในสภาวะการแข่งขันที่มีคู่แข่งหลายราย จำเป็นต้องทำการปรับปรุงธุรกิจให้ตอบสนองของความต้องการของลูกค้า โดยอาจปรับปรุงที่ตัวผลิตภัณฑ์ หรือการให้บริการ หรืออาจทำทั้งสองอย่างควบคู่กันไปก็ได้ การให้บริการสำหรับโรงงานอุตสาหกรรมก็เป็นธุรกิจหนึ่งที่มีผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจอยู่เป็นจำนวนมาก แต่มีจำนวนน้อยที่ดำเนินธุรกิจอย่างมีแนวทางที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าโดยชัดเจน เพราะส่วนใหญ่มักใช้การตัดสินใจจากข้อมูลที่จำกัด และประสบการณ์ของคณะกรรมการ หรือผู้บริหารในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งหากมีความถูกต้องก็จะสามารถประสบผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว แต่ถ้าหากตัดสินใจผิดก็อาจทำให้ธุรกิจดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เสียเงินลงทุน เสียลูกค้า เสียโอกาส และไม่ประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นถ้าหากสามารถรู้ได้ว่าลูกค้าพึงพอใจและให้ความสำคัญในรายละเอียดในการให้บริการแบบใดมาก และแบบใดน้อยตามลำดับ องค์กรก็สามารถที่จะตัดสินใจระดมทรัพยากรที่มี ดำเนินแนวทางตามที่ลูกค้าต้องการเพื่อให้เกิดผลตอบแทนที่ดีจากลูกค้า และประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความต้องการของโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ต่อการใช้บริการซ่อมแซม เคลือบผิวเครื่องจักร และอุปกรณ์ด้วยวัสดุโพลีเมอร์ ของบริษัทแพนเมค แคนิค เอ็นจิเนียริง จำกัด และหากิจกรรมการดำเนินงานของบริษัทที่สอดคล้อง เพื่อจะได้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากในปัจจุบันบริษัทไม่มีทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน อีกทั้งไม่มีผลการวิจัยรองรับว่าสิ่งที่ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการจากการให้บริการของบริษัทคืออะไร กิจกรรมที่บริษัทให้ความสำคัญนั้นสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากน้อยเพียงใด ซึ่งหากไม่ดำเนินการให้ถูกต้องก็จะทำให้มีโอกาสเพลี่ยงพล้ำ เสียส่วนแบ่งการตลาดไปให้กับคู่แข่งได้มาก และเนื่องจากลูกค้าเป็นบริษัทที่อยู่ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดที่มีลักษณะแตกต่างจากอุตสาหกรรมอื่น การสำรวจข้อมูลจึงจะมุ่งไปที่ผู้ใช้บริการโดยตรง ด้วยการสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม

1.4 กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี

แนวทางแสวงหาความต้องการของผู้บริโภค หลายคนมองไปที่การทำวิจัยค้นรูปแบบใหม่ๆ เช่น การใช้แบบสอบถาม ตั้งคำถามสัมภาษณ์ ซึ่งนั่นมีจุดอ่อนสำคัญแฝงอยู่ ได้แก่ ลูกค้าไม่สามารถอธิบายคุณลักษณะของสินค้าหรือบริการใหม่ที่ตนต้องการได้อย่างสมบูรณ์ด้วยคำพูดได้ ดังนั้นจึงได้มีการคิดค้นศึกษาเพื่อสังเกตพฤติกรรมของลูกค้า ที่เรียกว่า "Gemba Visit" แล้วจึงทำการสัมภาษณ์เมื่อเห็นแบบแผนของพฤติกรรมที่ชัดเจนแล้ว โดยกระบวนการดังกล่าว จะใช้ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดของหน่วยงานเพื่อทำการศึกษาระบบการพัฒนาประสิทธิภาพการผลิต Quality Function Deployment (QFD) และนำเอาความต้องการของผู้บริโภคจากบทความต่างๆ มาใช้อ้างอิง เพื่อกำหนดหัวข้อในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างอีกครั้งหนึ่ง ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะนำมาแปรผลเป็นปัจจัยหลักในการตอบสนองของลูกค้าเพื่อช่วยในการตัดสินใจเลือกแนวทางในการดำเนินนโยบายบริษัทที่เหมาะสมกับศักยภาพของบริษัท ให้ได้ผลดีที่สุด

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษา “การกำหนดแผนการตอบสนององงานบริการสำหรับโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด กรณีศึกษา: บริษัทแพน เมคแคนิค เอ็นจิเนียริงจำกัด” ในครั้งนี้ ได้กำหนดประชากรจากกลุ่มโรงกลั่นน้ำมัน ปิโตรเคมี และโรงผลิตไฟฟ้าที่เป็นลูกค้าบริษัทในปัจจุบัน ในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง จำนวน 38 บริษัท โดยการสัมภาษณ์ และให้กรออกแบบสอบถามต่อเจ้าหน้าที่ของกลุ่มบริษัทดังกล่าวที่อยู่ในตำแหน่งที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเคลือบผิวเครื่องจักร และอุปกรณ์ในโรงงาน ได้แก่ ช่างเทคนิค วิศวกร พนักงานระดับบริหาร แผนกจัดซื้อและบริษัทผู้รับเหมา ที่ประกอบธุรกิจอยู่ในเขตเดียวกันกับที่ศึกษา โดยใช้ช่วงเวลาสามเดือนสำหรับการศึกษาข้อมูล วิธีการนำเอาเครื่องมือมาใช้วิเคราะห์ อีกสามเดือนในการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม และสองเดือนสำหรับการสรุปผล

1.6 สมมติฐานของการวิจัย

การปรับปรุงความพร้อมในการให้บริการลูกค้าด้วยเครื่องจักร และเครื่องมือวัด ที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งาน เป็นการดำเนินการสำคัญที่สุดสำหรับลูกค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด เนื่องการอบรมพนักงาน และสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

- 1). National Association of Corrosion Engineer (NACE) หมายถึง องค์กรอิสระเพื่อรวบรวมข้อมูล สร้างมาตรฐานในการปฏิบัติ ในงานวิศวกรรมการกัดกร่อน
- 2). Grit Blasting หมายถึง การเตรียมผิวชิ้นงานด้วยการพ่นวัสดุผงขัดลงไปบนพื้นผิว เพื่อให้ได้ความหยาบและความสะอาด เหมาะสมสำหรับการเคลือบผิว หรือการตรวจสอบ
- 3). Copper slag หมายถึง วัสดุผงขัดที่ส่วนประกอบหลักเป็นซิลิกอนออกไซด์ มีความแข็งและความคมสูง ได้จากการนำเอาสารมลทินที่ได้จากกระบวนการถลุงทองแดงมาบดและผ่านตะแกรงคัดแยกขนาดเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการพ่นขัดผิวชิ้นงาน
- 4). SA2.5 หมายถึง มาตรฐานของความสะอาดในการเตรียมผิวเหล็กกล้าคาร์บอน และเหล็กหล่อ ถูกกำหนดขึ้นจากกลุ่มองค์กรประเทศสวีเดน
- 5). Anchor Profile หมายถึง ความหยาบของพื้นผิว
- 6). Elcometer หมายถึง ชื่อบริษัทผู้ผลิต และสัญลักษณ์ทางการค้าเครื่องมือ อุปกรณ์ คุณภาพสูงต่างๆ ที่ใช้ในงานสี และเคลือบผิว
- 7). Wet film thickness หมายถึง ความหนาของชั้นสารเคลือบในขณะที่เปียก
- 8). Dry film thickness หมายถึง ความหนาของชั้นสารเคลือบในขณะที่แห้ง
- 9). Pinhole test หรือ Holiday test หรือ Spark test หมายถึง การตรวจสอบหาจุดบกพร่องบนพื้นผิวที่ผ่านการเคลือบโดยใช้เครื่องมือที่ใช้การตรวจวัดกระแสไฟฟ้าที่รั่วผ่านพื้นผิวเคลือบในการทำงานของเครื่อง
- 10). Personnel Protection Equipment (PPE) หมายถึง อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล เช่น หมวกนิรภัย แว่นตานิรภัย รองเท้านิรภัย หน้ากากกรองก๊าซ สายรัดนิรภัย ถุงมือหนัง
- 11). Confined space หมายถึง ที่อับอากาศ หรือบริเวณที่มีอากาศถ่ายเทไม่เพียงพอ หรือบริเวณปิดที่มีทางเข้า-ออกจำกัด
- 12). Voice of Customer (VOC) หมายถึง เสียงเรียกร้องของลูกค้า
- 13). Turnaround หมายถึง การหยุดเดินเครื่องจักรเพื่อทำการซ่อมบำรุงใหญ่ของโรงงานขนาดใหญ่ในกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมี มักมีช่วงเวลาเดินเครื่องจักรก่อนหยุดซ่อมบำรุงในแต่ละครั้งประมาณ 3-5 ปี

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.8.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าที่อยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ต่องานบริการเคลื่อนผิวเครื่องจักร และอุปกรณ์ภายในโรงงาน

1.8.2 ทำให้ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการเคลื่อนผิวเครื่องจักร และอุปกรณ์ภายในโรงงาน เขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

1.8.3 เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาและเป็นข้อมูลแก่ผู้ประกอบการกิจการงานบริการเคลื่อนผิวเครื่องจักร และอุปกรณ์ภายในโรงงานรายอื่น ๆ ในอนาคต

1.8.4 เพื่อเป็นแนวทางในการประกอบการตัดสินใจในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ของผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจให้บริการลูกค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด และลูกค้าที่เป็นโรงงานอุตสาหกรรมประเภทเดียวกับที่ได้ทำการวิจัย