

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันเทคโนโลยีในการผลิตรถจักรยานยนต์มีการใช้ระบบหัวฉีด พีจีเอ็ม-เอฟไอ (programmed fuel injection) มากขึ้น โดยบริษัท เอ.พี.ฮอนด้า จำกัด ในฐานะของผู้ผลิตและผู้นำตลาดรถจักรยานยนต์ ได้ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีเพื่อสนองตอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยการพัฒนา ระบบจ่ายน้ำมันแบบหัวฉีดพีจีเอ็ม-เอฟไอ สำหรับใช้ในรถจักรยานยนต์ ซึ่งเทคโนโลยีนี้มีคุณสมบัติเด่นด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพเครื่องยนต์ให้ประหยัดน้ำมันเพิ่มขึ้น รวมทั้งให้อิเสียดสะสมมากขึ้น ตลอดจนสมรรถนะสูงขึ้น มาติดตั้งในรถจักรยานยนต์ฮอนด้า (เอ.พี.ฮอนด้า, 2553:ออนไลน์) โดยรถจักรยานยนต์รุ่น wave 125i ที่ได้รับการติดตั้งระบบจ่ายน้ำมันแบบหัวฉีด พีจีเอ็ม-เอฟไอ เป็นรุ่นแรกในประเทศไทย เริ่มจำหน่ายในปี 2546 ซึ่งนับได้ว่ารุ่นนี้เป็นจุดเริ่มต้นยุคเทคโนโลยีหัวฉีดในวงการรถจักรยานยนต์ของประเทศไทยรุ่นใหม่ และได้เริ่มผลิตรถจักรยานยนต์ระบบหัวฉีดในรุ่นอื่นอย่างจริงจังตั้งแต่กลางปี 2551 เป็นต้นมา (อาร์วายทีไอน์, 2552:ออนไลน์)

ล่าสุดในช่วงปลายปี 2552 สัดส่วนตลาดรถแบบหัวฉีดพีจีเอ็ม-เอฟไอ ได้รับความนิยมเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จาก 23% ในเดือนมกราคม เพิ่มสูงขึ้นเป็น 50% ในเดือนธันวาคม หรือโดยเฉลี่ยทั้งปี รถแบบหัวฉีดพีจีเอ็ม-เอฟไอ มีสัดส่วนตลาดที่ 43% ซึ่งฮอนด้าในฐานะบริษัทผู้บุกเบิกเทคโนโลยีใหม่สู่สังคมไทย ได้คาดการณ์ความนิยมในรถแบบหัวฉีดใน พีจีเอ็ม-เอฟไอ ปี 2553 ว่ามีอัตราเติบโตมากยิ่งขึ้น รวมถึงจะมีสัดส่วนเกินกึ่งหนึ่งของตลาด และมีแผนการติดตั้งระบบหัวฉีดให้ครบทุกรุ่นในปี 2553 (อาร์วายทีไอน์, 2552:ออนไลน์) โดยในปัจจุบัน ปี 2553 นี้มีด้วยกันทั้งหมด 8 รุ่น คือ CZI, CLICK I, WAVE 110 I, WAVE 110I AT, WAVE 125 I, AIR BRADE I, SCOOPY I และ PCX

ประชากรจังหวัดสมุทรสาคร มีจำนวน 472,207 คน อำเภอเมืองสมุทรสาคร มีประชากรรวมทั้งสิ้น 231,090 คน (จังหวัดสมุทรสาคร, 2553: ออนไลน์) รวมถึงเขตอำเภอเมืองเป็นที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ซึ่งมีโรงงานจำนวนรวมทั้งสิ้น 96 โรงงาน จำนวนคนงาน 10,357 คน (นิคมอุตสาหกรรม กรมโรงงานอุตสาหกรรม, 2553:ออนไลน์) ซึ่งโดยส่วนใหญ่ใช้

รถจักรยานยนต์เป็นยานพาหนะในการเดินทางเป็นหลัก เนื่องจากสะดวกต่อการเดินทางมากกว่ารถยนต์ และหาที่จอดได้ง่าย มีความคล่องตัวมากกว่า โดยมียอดจดทะเบียนรถจักรยานยนต์ในจังหวัดสมุทรสาคร ปี 2550 จำนวน 17,634 คัน ในปี 2551 จำนวน 17,804 คัน แต่ในปี 2552 จำนวน 16,874 คัน ซึ่งลดลง 930 คัน คิดเป็นอัตราส่วนที่ลดลงถึง 5% โดยรถยนต์ที่หือฮอนด้าที่รวมทั้งรุ่นเก่าและรุ่นหัวฉีดแล้ว มียอดจดทะเบียนในจังหวัดสมุทรสาคร ปี 2550 จำนวน 11,444 คัน ปี 2551 จำนวน 10,223 คัน และปี 2552 จำนวน 9,483 คัน คิดเป็นอัตราส่วน 64.90%, 57.42% และ 56.20% ตามลำดับของยอดจดทะเบียนรถจักรยานยนต์รวม (ฝ่ายสถิติ กลุ่มวิชาการและวางแผน สำนักจัดระบบการขนส่งทางบก กรมการขนส่งทางบก, 2553:ออนไลน์) โดยล่าสุดในปี 2552 ยอดจดทะเบียนรถจักรยานยนต์ฮอนด้าระบบหัวฉีดในจังหวัดสมุทรสาคร คิดเป็นอัตราส่วนถึง 43.84% ของยอดจดทะเบียนรวมทั้งหมดของยี่ห้อฮอนด้า (ฝ่ายขาย บริษัท เอ.พี.ฮอนด้า จำกัด, 2553) ทำให้แนวโน้มการแข่งขันทางการตลาดของรถจักรยานยนต์ฮอนด้าระบบหัวฉีดของฮอนด้าในจังหวัดเพิ่มสูงขึ้น ผู้ประกอบการธุรกิจขายรถจักรยานยนต์จึงต้องพัฒนาปัจจัยส่วนประสมการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค โดยเฉพาะปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการสำหรับรถจักรยานยนต์ฮอนด้าที่ตลาดระบบหัวฉีดกำลังขยายตัวมากขึ้น เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีใหม่ที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญในการซ่อมและบำรุงรักษา

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ฮอนด้าระบบหัวฉีดพีจีเอ็ม-เอฟไอ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ฮอนด้าระบบหัวฉีดพีจีเอ็ม-เอฟไอ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการตัดสินใจซื้อรถจักรยานยนต์ฮอนด้าระบบหัวฉีดพีจีเอ็ม-เอฟไอ เพื่อสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขายรถจักรยานยนต์ในการพัฒนากลยุทธ์ทางผลิตภัณฑ์และทางการตลาดที่เหมาะสมต่อไป

นิยามศัพท์

ส่วนประสมการตลาดบริการ (7P s) หมายถึง กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Marketing Mix 7P s) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกของลูกค้า ประกอบด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place) ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (People) ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical and Presentation) โดยส่วนประกอบทุกตัวมีความเกี่ยวพันกัน และเท่าเทียมกัน ขึ้นอยู่กับผู้บริหารจะวางกลยุทธ์โดยเน้นน้ำหนักที่ปัจจัยใดมากกว่าเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดเป้าหมาย

รถจักรยานยนต์ หมายถึง รถจักรยานยนต์ยี่ห้อฮอนด้าระบบหัวฉีดพีจีเอ็ม-เอฟไอ ระบบหัวฉีดพีจีเอ็ม-เอฟไอ คือ PGM-FI (Programmed Fuel Injection) เป็นระบบจ่ายน้ำมันเชื้อเพลิงแบบหัวฉีดที่ควบคุมการทำงานโดยคอมพิวเตอร์หรือสมองกล ECU (Engine Control Unit) เพิ่มประสิทธิภาพการคำนวณอัตราการจ่ายน้ำมันที่เที่ยงตรงและแม่นยำ ทำให้เครื่องยนต์ทำงานเต็มกำลัง ตอบสนองความต้องการของผู้ขับขี่ด้วยแรงบิดที่ดีเยี่ยม แตกต่างจากเครื่องยนต์ที่ใช้ระบบจ่ายน้ำมันแบบธรรมดา (HONDA CLICK-I PGM-FI, 2553:ออนไลน์) ซึ่งปัจจุบันฮอนด้าได้นำระบบหัวฉีดพีจีเอ็ม-เอฟไอมาใช้ในรุ่น CZI, CLICK I, WAVE 110 I, WAVE 110I AT, WAVE 125 I, AIR BRADE I, SCOOPY I และ PCX

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่อยู่ในอำเภอเมืองสมุทรสาครที่เป็นผู้ซื้อรถจักรยานยนต์ฮอนด้าระบบหัวฉีดพีจีเอ็ม-เอฟไอ