

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบัน มนุษย์มียานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางมากมายหลายประเภท อาทิเช่น รถจักรยาน รถจักรยานยนต์ รถยนต์ รถกระบะ รถบรรทุก รถไฟ เรือ และเครื่องบิน เป็นต้น ซึ่งยานพาหนะมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตของคนเพื่อการเดินทางในชีวิตประจำวัน การท่องเที่ยว และติดต่อธุรกิจ โดยยานพาหนะประเภทหนึ่งที่เป็นที่นิยมของคนไทยคือ รถจักรยานยนต์ ซึ่งถือว่าเป็นยานพาหนะที่ให้ความคล่องตัวในการเดินทางสูง มีขนาดเล็กเหมาะกับการเดินทางไปยังสถานที่ที่มีระยะทางไม่ไกลนัก มีความปลอดภัย และที่สำคัญคือ มีราคาที่เหมาะสมกับรายได้ของประชากรส่วนใหญ่ของประเทศ และในปี 2555 รถจักรยานยนต์ ยังเป็นประเภทรถที่จดทะเบียนสะสมมากที่สุด ซึ่งมีจำนวนถึง 19.02 ล้านคัน หรือ คิดเป็นร้อยละ 60.50 ของจำนวนรถจดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์สะสมทั่วประเทศด้วย (กรมการขนส่งทางบก, 2555: ออนไลน์)

อุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์ ถือเป็นอุตสาหกรรมหลักที่สำคัญ สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศค่อนข้างสูง โดยมีมูลค่าตลาดเฉลี่ยสูงกว่า 75,000 ล้านบาทต่อปี และศูนย์วิจัยกสิกราคาดการณ์ว่าปี 2556 จะเติบโตเพิ่มขึ้นอีก ร้อยละ 20 ทั้งนี้เกิดจากความต้องการของตลาดรถจักรยานยนต์ ในประเทศที่เพิ่มสูงขึ้นมากในปีที่ผ่านมา โดยเป็นผลจากการเติบโตทางเศรษฐกิจที่มีการกระตุ้นการบริโภคภายในประเทศ ประกอบกับนโยบายขึ้นค่าแรงขั้นต่ำของภาครัฐที่มีผลบังคับใช้ทั่วประเทศก็ได้ส่งผลให้ผู้บริโภคมีกำลังซื้อเพิ่มขึ้น การจับจ่ายใช้สอยมากขึ้น จึงส่งผลให้รถจักรยานยนต์ในทุกประเภทล้วนมีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้น (กรุงเทพธุรกิจออนไลน์, 2556: ออนไลน์)

นอกจากนั้น จากข้อมูลของกรมการขนส่งทางบก เมื่อปี 2550 พบว่าร้อยละ 85 ของผู้ใช้รถจักรยานยนต์ เป็นผู้มีภูมิลำเนาหรือตั้งรกรากอยู่ที่ต่างจังหวัด และพบว่า ร้อยละ 76 ของผู้ใช้รถจักรยานยนต์ เป็นผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ต่อเดือน และในปัจจุบันนี้ รถจักรยานยนต์ได้เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของเรามากขึ้นในสังคมเมืองที่มีความแออัดและคับคั่งไปด้วยการจราจรเนื่องจากรถจักรยานยนต์ มีความคล่องตัวในการเดินทางสูง มีความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดน้ำมันกว่ารถยนต์ (สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน, 2550: ออนไลน์) ส่งผลให้อุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์ เติบโตเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี จากสถิติของกรมการขนส่งทางบกได้รายงานว่ามี

รถจักรยานยนต์ (รย.12) ที่จดทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยรถจักรยานยนต์ สะสมทั่วประเทศ ปี 2555 มีจำนวน 19,023,751 คัน เมื่อเทียบกับช่วงสิ้นสุดเดือนธันวาคม ปี 2554 มีจำนวน 18,018,066 คัน เห็นได้ว่าในระยะเวลาประมาณหนึ่งปี จำนวนรถจักรยานยนต์ รวมสะสมทั่วประเทศมีจำนวนเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.58 และหากพิจารณาจำนวนรถจักรยานยนต์ ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีแนวโน้มเติบโตเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน โดยปี 2553 มีจำนวน 587,844 คัน ปี 2554 มีจำนวน 618,392 คัน และ ปี 2555 มีจำนวน 654,706 คัน หรือ เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 5.20 และ 11.37 เมื่อเทียบกับปี 2553 (กรมการขนส่งทางบก, 2555: ออนไลน์)

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีจำนวนประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก และเป็นศูนย์กลางทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา และการท่องเที่ยวที่สำคัญในภาคเหนือ จึงเป็นปัจจัยที่ทำให้สถาบันการเงินประเภทต่าง ๆ ทั้ง ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทประกันชีวิต และบริษัทลีสซิ่ง ตั้งสำนักงานสาขาขึ้นอย่างกว้างขวาง เพื่อรองรับการขยายตัวของการใช้บริการทางด้านธุรกรรมการเงินของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงเดือนธันวาคม 2555 พบว่ามีการปล่อยสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ทั้งสิ้น 144,980 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากเดือนเดียวกันในปี 2553 ถึง 42,541 ล้านบาท (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2555: ออนไลน์) ดังนั้นการเพิ่มความระมัดระวังปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non-Performing Loan/NPL) อันเป็นภาระที่จะทำให้ธนาคารต้องกันเงินสำรอง ซึ่งส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธนาคารเอง และยังส่งผลให้ประชาชน และธุรกิจต่าง ๆ ไม่สามารถกู้เงินมาเพื่อใช้จ่ายใช้สอย หรือนำมาหมุนเวียนในธุรกิจ ขณะที่การปล่อยสินเชื่อของธนาคารมีขั้นตอนการตรวจสอบที่ละเอียดและเข้มงวดมากขึ้น การอนุมัติจึงค่อนข้างนาน ทำให้ไม่ทันต่อความต้องการใช้เงินของผู้ที่ต้องการเงินสดอย่างเร่งด่วน ซึ่งเป็นผลทำให้ธุรกิจลีสซิ่ง กลายเป็นแหล่งเงินทุนอีกแหล่งหนึ่งที่ประชาชนหันมาใช้บริการ และมีแนวโน้มที่จะได้รับความนิยมเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต เพราะการอนุมัติสินเชื่อทำได้ง่าย และรวดเร็วกว่าการกู้ยืมเงินจากธนาคารพาณิชย์ อย่างไรก็ตาม การแข่งขันในตลาดการให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อในจังหวัดเชียงใหม่เป็นไปอย่างเข้มข้น โดยสามารถแบ่งผู้ให้บริการเป็น 2 กลุ่มหลัก ๆ คือ 1) กลุ่มบริษัทลีสซิ่งจากธนาคาร เช่น กรุงศรีอโต้หรือบริษัท อูชญา แคปปิตอล ออโต้ ลีส จำกัด (มหาชน) ธนาคารธนชาติ SCB Auto Finance จากธนาคารไทยพาณิชย์ บริษัท เวลด์ลีส จำกัด จากธนาคาร ทีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) เป็นต้น และ 2) กลุ่มธุรกิจลีสซิ่งท้องถิ่น เช่น บริษัท นิมชีเส็ง จำกัด บริษัท อินทลีสซิ่งกรุ๊ปเชียงใหม่ จำกัด บริษัท นิยมพานิช จำกัด บริษัท สหพานิชเชียงใหม่ จำกัด หจก.ศรีทองลีสซิ่ง หจก.ใจกว้างลีสซิ่ง (1997) เป็นต้น โดยกลุ่มธนาคารมีข้อได้เปรียบในเรื่องของต้นทุนเงินทุน จึงทำให้สามารถแข่งขันโดยใช้อัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าและวงเงินสินเชื่อที่อนุมัติมากกว่า อย่างไรก็ตามกลุ่มลีส

สซึ่งรายย่อยมีจุดแข็งตรงที่ความยืดหยุ่นทางการบริการ ความสะดวกและรวดเร็วต่อลูกค้ามากกว่ากลุ่มธนาคาร จึงทำให้ยังสามารถแข่งขันในตลาดนี้ได้ (เล็ก กิตติพิรพงศ์, 2556: สัมภาษณ์)

ห้างหุ้นส่วนจำกัด เล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ เป็นธุรกิจของครอบครัว ดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และเครื่องใช้ไฟฟ้า ตั้งอยู่เลขที่ 204/1,232 ตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ เริ่มเปิดดำเนินการใน ปี พ.ศ. 2526 ถึงปัจจุบัน โดยลูกค้าหลักของกิจการเป็นลูกค้ารายย่อย ประเภทสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ หรือคิดเป็นร้อยละ 70 ของลูกค้าทั้งหมด โดยที่ผ่านมาห้างหุ้นส่วนจำกัด เล็กพาณิชย์ (9999) ต้องเผชิญกับการแข่งขันระหว่างคู่แข่งที่เป็นธนาคารพาณิชย์และคู่แข่งท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่ อาทิเช่น บริษัท สหพาณิชย์เชียงใหม่ จำกัด หจก.ศรีทองสีซึ่ง เป็นต้น โดยจะแข่งขันกันในด้านอัตราดอกเบี้ยและวงเงินเป็นหลัก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ อีกทั้งยังมีคู่แข่งท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่อีกเป็นจำนวนมาก จึงส่งผลให้จำนวนลูกค้าของกิจการลดลงอย่างต่อเนื่อง ทางผู้บริหารของห้างหุ้นส่วนจำกัด เล็กพาณิชย์ (9999) จึงต้องปรับกลยุทธ์ภายในองค์กรเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ เช่น มีบริการอนุมัติด่วนทันใจ มีการให้ฟรีเงินคาวน มีการจัดทำเว็บไซต์เพื่อแจ้งข่าวสาร มีการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของพนักงานมากยิ่งขึ้น เป็นต้น (เล็ก กิตติพิรพงศ์, 2556: สัมภาษณ์) และในช่วงระหว่างปี 2553 – 2555 จากสถิติจำนวนลูกค้าสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด เล็กพาณิชย์ (9999) ในปี 2553 เท่ากับ 1,605 ราย ปี 2554 เท่ากับ 1,350 ราย และปี 2555 เท่ากับ 1,195 ราย หรือมีการลดลงคิดเป็นร้อยละต่อปี โดยเทียบกับปี 2553 ได้ดังนี้ ปี 2554 ลดลงร้อยละ 15.9 และปี 2555 ลดลงร้อยละ 25.6 (ห้างหุ้นส่วนจำกัด เล็กพาณิชย์ (9999), 2556)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำมาปรับปรุง พัฒนาและนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) อย่างสูงสุด อีกทั้งยังสามารถรักษาส่วนครองตลาด และขยายฐานลูกค้า เพื่อที่จะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้แก่ธุรกิจ และสร้างความยั่งยืนให้กิจการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อบริการรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่

1.3.2 ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจ และปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาด ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความสุข ความพอใจและประทับใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่ซื้อและใช้บริการสินเชื่อบริการรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 คน (ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999), 2556)

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง เครื่องมือที่ต้องใช้ร่วมกันเพื่อสนองความต้องการของตลาดเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

สินเชื่อบริการรถจักรยานยนต์ หมายถึง บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) ที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าในลักษณะของเงินผ่อน โดยลูกค้าจะชำระเงินค่าเช่าซื้อเป็นงวด ๆ ตามระยะเวลาและจำนวนเงินที่ตกลงตามสัญญา และเมื่อชำระครบจึงจะมีการโอนกรรมสิทธิ์ในตัวสินค้าไปสู่ลูกค้า

ห้างหุ้นส่วนจำกัดเล็กพาณิชย์ (9999) หมายถึง สถานประกอบการที่ดำเนินธุรกิจให้บริการสินเชื่อบริการรถจักรยานยนต์ และเครื่องใช้ไฟฟ้า ตั้งอยู่เลขที่ 204/1,232 ตำบลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่