

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

รถจักรยานยนต์เป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของคนในยุคปัจจุบัน เปรียบเสมือนปัจจัยที่จำเป็นไม่น้อยกว่าปัจจัย 4 ในการดำเนินชีวิต รถจักรยานยนต์นับเป็นยานพาหนะสองล้อที่มีความคล่องตัวสูง สามารถใช้งานได้ง่าย และประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิง ส่งผลให้ผู้บริโภคหันมาใช้รถจักรยานยนต์มากขึ้น โดยรถจักรยานยนต์มียอดขายสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากสถิติการจดทะเบียนรถจักรยานยนต์ของประเทศไทยระหว่างปี 2549 – 2551 มีรถจักรยานยนต์จดทะเบียนทั่วประเทศในอัตราที่เพิ่มขึ้นจาก 15.6, 15.9 และ 16.2 ล้านคัน ตามลำดับ (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม, 2552) ซึ่งรถจักรยานยนต์ที่ใช้งานทุกคันจำเป็นต้องมีการซ่อมบำรุง ให้รถจักรยานยนต์มีสภาพที่สมบูรณ์พร้อมใช้อยู่เสมอ

ธุรกิจจำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ เป็นธุรกิจสนับสนุนของธุรกิจจำหน่ายรถจักรยานยนต์ที่มีการขยายตัวในตลาดอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะจังหวัดเชียงใหม่ที่ประชาชนส่วนใหญ่นิยมใช้รถจักรยานยนต์เป็นยานพาหนะ จากสถิติการต่อทะเบียน ชำระภาษี และจดทะเบียนรถจักรยานยนต์ใหม่ ของจังหวัดเชียงใหม่ในปี 2551 ทั้งหมดจำนวน 309,965 คัน (กรมการขนส่งทางบก. 2552) ต่อประชากรจังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมด 1.66 ล้านคน (สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่. 2552) ซึ่งคิดเป็นอัตราส่วน 1 : 5 ธุรกิจจำหน่ายอะไหล่จึงมีการขยายตัวตามตลาดรถจักรยานยนต์ เมื่อความต้องการอะไหล่รถจักรยานยนต์ในท้องตลาดมีมาก ผู้จำหน่ายจำเป็นต้องมีการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการดำเนินกิจการอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาลูกค้ารายเก่า ดึงดูดลูกค้ารายใหม่ และเตรียมพร้อมต่อสภาวะการแข่งขันในยุคปัจจุบัน ซึ่งปัจจุบันผู้จำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ทั้งหมดในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวน 20 ราย โดยประมาณ ในที่นี้รวมถึงผู้จำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์รายใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีอยู่ประมาณ 3 – 4 ราย และส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง (พงษ์ศักดิ์ เลหาวัฒน์, เจ้าของกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์, 2552: สัมภาษณ์)

ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ ตั้งอยู่เลขที่ 100/4 ถนนแก้วนคร ตำบลวัดเกต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เปิดดำเนินกิจการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2509 เป็นตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ยี่ห้อฮอนด้า (Honda) และเป็นศูนย์จำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ โดยเป็นหนึ่งในผู้ค้าอะไหล่รถจักรยานยนต์รายใหญ่ของจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้แผนกอะไหล่จึงมีมูลค่าสินค้ารวม

ไม่น้อยไปกว่าแผนกจำหน่ายรถจักรยานยนต์ อีกทั้งอะไหล่รถจักรยานยนต์ยังเป็นสินค้าที่มีการหมุนเวียนเร็วและต่อเนื่อง ส่งผลให้การดำเนินงานและบริหารงานของแผนกอะไหล่แยกออกมาจากแผนกอื่น โดยมีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานด้านจำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ทั้งหมด ส่วนการจัดจำหน่ายมีทั้งขายส่งและขายปลีก เช่นเดียวกับคู่แข่งรายอื่น ซึ่งมีจุดเด่นของแต่ละร้านที่แตกต่างกันออกไป ทั้งด้านสินค้า ราคา และการให้บริการ ด้านลูกค้า ประกอบด้วยลูกค้าในอำเภอเมืองและอำเภอใกล้เคียง ซึ่งเป็นลูกค้าเป้าหมายกลุ่มเดียวกัน ลูกค้าสามารถจัดแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่ ลูกค้าขายส่ง เป็นลูกค้าที่ซื้อสินค้าจำนวนมาก มีความสม่ำเสมอในการสั่งซื้อ และนำสินค้าไปจำหน่ายต่ออีกทอด ได้แก่ ร้านจำหน่ายอะไหล่ขนาดเล็ก ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ และผู้จำหน่ายรถจักรยานยนต์มือสอง อีกประเภทหนึ่งได้แก่ ลูกค้าขายปลีก เป็นลูกค้าที่เป็นประชาชนทั่วไปที่เข้ามาซื้อสินค้าจากหน้าร้าน และมีระยะเวลาการสั่งซื้อที่ไม่สม่ำเสมอ โดยมีอัตราส่วนยอดขายจำหน่ายลูกค้าส่งต่อลูกค้าปลีกทั้งหมด (ในจังหวัดเชียงใหม่และต่างจังหวัด) อยู่ที่ร้อยละ 70 ต่อ 30 (พงษ์ศักดิ์ เลาหวัณน์, เจ้าของกิจการห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์, 2552: สัมภาษณ์) การที่ผู้แทนจำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์รายใหญ่มีกลุ่มลูกค้าเป็นกลุ่มเดียวกันจึงมีการแข่งขัน ดังนั้นผู้จำหน่ายแต่ละรายต้องทราบถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อนำไปพัฒนางานด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และก้าวสู่การเป็นผู้นำตลาดอย่างยั่งยืนในอนาคต

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อแผนกอะไหล่ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานด้านต่างๆ ในแผนกอะไหล่ ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และกลับมาซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์ที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ อย่างต่อเนื่องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อแผนกอะไหล่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อแผนกอะไหล่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลในการศึกษา เป็นแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานด้านการตลาดของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์

คำนิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหลังการเข้าซื้อสินค้าจากแผนกอะไหล่ ห้างหุ้นส่วน จำกัด แสงชัยพาณิชย์ ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าที่เป็นร้านค้าส่งที่ซื้ออะไหล่จาก ห้างหุ้นส่วน จำกัด แสงชัยพาณิชย์ ได้แก่ ร้านจำหน่ายอะไหล่ขนาดเล็ก ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ และผู้จำหน่ายรถจักรยานยนต์มือสอง ที่มีปริมาณการสั่งซื้ออะไหล่จำนวนมาก มีความสม่ำเสมอในการสั่งซื้อ และมีการนำอะไหล่ไปจำหน่ายต่ออีกทอด

อะไหล่ หมายถึง ชิ้นส่วนประกอบของรถจักรยานยนต์ สำหรับเปลี่ยน หรือซ่อมแซมส่วนที่ชำรุดของตัวรถจักรยานยนต์ ให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน

แผนกอะไหล่ ห้างหุ้นส่วน จำกัด แสงชัยพาณิชย์ หมายถึง สถานที่จำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ ทั้งปลีกและส่ง ตั้งอยู่ที่ 100/4 ถนนแก้วนารัฐ ตำบลวัดเกต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่