

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตลาดชิ้นส่วนรถจักรยานยนต์ในตลาดชิ้นส่วนทดแทนหรืออะไหล่ทดแทน (Replacement Equipment Market: REM) เป็นตลาดชิ้นส่วนอะไหล่เพื่อการทดแทนชิ้นส่วนเดิมที่เสียหายหรือสึกหรอตามสภาพการใช้งาน ซึ่งชิ้นส่วนแต่ละชิ้นจะมีอายุการใช้งานที่แตกต่างกัน ผู้ผลิตที่ทำการผลิตให้กับตลาดทดแทนนี้มีทั้งผู้ประกอบการขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก จึงทำให้ชิ้นส่วนที่ผลิตได้นั้นมีคุณภาพที่หลากหลายทั้งอะไหล่แท้ อะไหล่ปลอม และอะไหล่เทียม (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2553: ออนไลน์) ส่วนตลาดชิ้นส่วนรถจักรยานยนต์ในส่วนของตลาดเครื่องประดับตกแต่งรถจักรยานยนต์ มีแนวโน้มเติบโตสูงกว่าตลาดรถจักรยานยนต์ เนื่องจากปัจจุบันผู้ใช้รถจักรยานยนต์ใหม่มีแนวโน้มที่จะตกแต่งรถจักรยานยนต์ของตนมากขึ้น และเนื่องจากรถจักรยานยนต์ใหม่มีราคาสูง ผู้บริโภคจึงหันมาให้ความสนใจกับการซ่อมแซมรถจักรยานยนต์ที่ใช้แล้วมากกว่าการซื้อใหม่

จังหวัดเชียงใหม่ถือว่าเป็นศูนย์กลางในหลากหลายด้าน อาทิเช่น ทางด้านการศึกษา การท่องเที่ยว อีกทั้งทั้งทางด้านการค้าและบริการ ซึ่งคนส่วนใหญ่ภายในจังหวัดเชียงใหม่มีความนิยมในการใช้รถจักรยานยนต์เพื่อการเดินทาง จึงทำให้จังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนผู้ใช้รถจักรยานยนต์เป็นจำนวนมากเป็นอันดับ 2 ของประเทศรองจากจังหวัดกรุงเทพฯ ซึ่งจำนวนยอดจดทะเบียนสะสมรถจักรยานยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่จนถึงปี 2553 อยู่ที่ระดับ 614,739 คัน โดยเป็นยอดจดทะเบียนรถจักรยานยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่เฉพาะในปี 2553 มีจำนวนมากถึง 61,597 คัน และเมื่อเทียบกับยอดจดทะเบียนรถจักรยานยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่เฉพาะในปี 2552 พบว่ามีจำนวนเพิ่มขึ้นถึง 10,482 คัน หรือคิดเป็นร้อยละ 20.51 ซึ่งเป็นจำนวนที่สูงที่สุดในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา นับตั้งแต่ปี 2549 (กลุ่มสถิติการขนส่ง, กองแผนงาน, กรมการขนส่งทางบก, 2553: ออนไลน์) จึงทำให้เกิดความต้องการในการใช้อะไหล่รถจักรยานยนต์ในสัดส่วนที่สูง

ร้านแม่ข่าพานิชเชียงใหม่ มีการจดทะเบียนพาณิชย์โดยมีนายพิเชษฐ ชาญชัยเป็นเจ้าของกิจการเมื่อปี พ.ศ. 2527 ตั้งอยู่บ้านเลขที่ 131-133 ถนนช้างม่วย ตำบลช้างม่วย อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ แต่กิจการมีการเปิดดำเนินการมาแล้วก่อนที่จะมีการจดทะเบียนพาณิชย์โดยมีนายพิเชษฐ ชาญชัยเป็นเจ้าของกิจการประมาณ 30 ปี จึงนับได้ว่าเป็นร้านค้าที่เก่าแก่แห่งหนึ่ง

ในจังหวัดเชียงใหม่ การเจริญเติบโตของกิจการนั้นเริ่มมาจากการทำกิจการแบบครอบครัวเรื่อยมา จนถึงปัจจุบัน ซึ่งร้านแม่ข้าพานิชเชียงใหม่ เป็นธุรกิจจำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ทดแทนแบบเดิม อะไหล่รถจักรยานยนต์ทดแทนเพื่อการตกแต่ง และเครื่องประดับตกแต่งรถจักรยานยนต์ ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ของร้านแม่ข้าพานิชเชียงใหม่จะเป็นลูกค้าผู้ใช้รถจักรยานยนต์ทั่วไปที่ชื่นชอบการตกแต่งรถจักรยานยนต์หรือซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์เมื่อเกิดการชำรุดสึกหรอของอะไหล่เดิม รองลงมาคือร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ทั่วไป และร้านค้าปลีกอะไหล่รถจักรยานยนต์ตามลำดับ (พิเชษฐ ชาญชัย, 2553: สัมภาษณ์) โดยในจังหวัดเชียงใหม่มีร้านค้าที่จำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ทดแทนแบบเดิม อะไหล่รถจักรยานยนต์ทดแทนเพื่อการตกแต่ง และเครื่องประดับตกแต่งรถจักรยานยนต์ที่ได้รับความนิยมจากลูกค้า ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจำกัดปริดาอะไหล่ยนต์ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่วิอะไหล่ชัยเสรี ร้านแม่ข้าพาร์ทเซ็นเตอร์ และรวมถึงร้านแม่ข้าพานิชเชียงใหม่ด้วย

เนื่องด้วยสภาพปัญหาเศรษฐกิจจึงก่อให้เกิดปัญหาราคาน้ำมันที่แพงและค่าครองชีพสูงขึ้น จึงทำให้ต้นทุนสินค้าเพิ่มขึ้นและส่งผลให้ต้องมีการปรับราคาขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งผู้บริโภคมีกำลังซื้อลดลง จึงทำให้สภาพการแข่งขันของธุรกิจมีการแข่งขันที่สูง ไม่ว่าจะเป็นคู่แข่งรายเดิมที่มีการขยายสาขาเพิ่มมากขึ้น หรือคู่แข่งรายใหม่ที่ต้องการแย่งส่วนแบ่งตลาดเป็นจำนวน 4 รายในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีการจดทะเบียนใหม่ในปี 2553 (กรมพัฒนาธุรกิจ, กระทรวงพาณิชย์, 2553: ออนไลน์) จึงทำให้ลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้น และเนื่องด้วยร้านแม่ข้าพานิชเชียงใหม่เป็นเพียงร้านค้าขนาดเล็กซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าคู่แข่งที่มีขนาดใหญ่ มีเงินทุนมากและมีการสนับสนุนจากผู้ผลิต จึงทำให้ยากต่อการแข่งขันและส่งผลให้ยอดขายของธุรกิจลดน้อยลง ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์จากร้านแม่ข้าพานิชเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการนำมาปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจให้เหมาะสมและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดข้อได้เปรียบทางการแข่งขันในตลาดอะไหล่ทดแทนและเครื่องประดับตกแต่งรถจักรยานยนต์ และเพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์จากร้านแม่ข้าพานิชเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์จากร้านแม่ข้าพานิชเชียงใหม่ อำเภอเมืองเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ด้านการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ที่ซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์ทดแทนแบบเดิม อะไหล่รถจักรยานยนต์ทดแทนเพื่อการตกแต่ง และเครื่องประดับตกแต่งรถจักรยานยนต์จากร้านแม่ข้าพานิชเชียงใหม่ ซึ่งเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่เกิดจากการรับรู้ผลจากการซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์จากร้านแม่ข้าพานิชเชียงใหม่

ส่วนประสมการตลาด (The Marketing Mix) หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ซึ่งธุรกิจใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมายประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่ซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์ทดแทนแบบเดิม อะไหล่รถจักรยานยนต์ทดแทนเพื่อการตกแต่ง และเครื่องประดับตกแต่งรถจักรยานยนต์จากร้านพานิชเชียงใหม่ เพื่อนำไปเปลี่ยนกับชิ้นส่วนเดิมที่เสียหรือสึกหรอ หรือเพื่อเพิ่มความแรงของรถ หรือเพื่อเพิ่มความสวยงามของรถจักรยานยนต์

ร้านแม่ข้าพานิชเชียงใหม่ หมายถึง ธุรกิจจำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ทดแทนแบบเดิม อะไหล่รถจักรยานยนต์ทดแทนเพื่อการตกแต่ง และเครื่องประดับตกแต่งรถจักรยานยนต์ ตั้งอยู่บ้านเลขที่ 131-133 ถนนช้างม่อย ตำบลช้างม่อย อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

อะไหล่รถจักรยานยนต์ทดแทนแบบเดิม หมายถึง อะไหล่ทุกประเภท ทั้งอะไหล่แท้ อะไหล่ปลอม และอะไหล่เทียม ซึ่งมีลักษณะเหมือนอะไหล่เดิมคิดครด เพื่อการทดแทนชิ้นส่วนเดิมที่เสียหรือสึกหรอตามสภาพการใช้งาน

อะไหล่รถจักรยานยนต์ทดแทนเพื่อการตกแต่ง หมายถึง อะไหล่ที่มีลักษณะคล้ายอะไหล่เดิม โดยมีการเปลี่ยนแปลงลักษณะรูปร่าง สี สัน หรือวัสดุที่ใช้ในการผลิต เพื่อให้มีความสวยงามมากขึ้น ซึ่งยังคงสามารถทำหน้าที่เดิมแทนชิ้นส่วนอะไหล่เดิมได้

เครื่องประดับตกแต่งรถจักรยานยนต์ หมายถึง ชิ้นส่วนที่นอกเหนือจากชิ้นส่วนเดิมที่ติดมากับรถจักรยานยนต์ โดยมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มความสวยงามเพียงอย่างเดียว เช่น ไฟได้ ท้องรถ สติกเกอร์ติดขอบล้อ ที่วางแก้วน้ำ และตะขอห้อยของ เป็นต้น