

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามข้อมูลของ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กล่าวไว้ว่าในปี พ.ศ. 2550 จำนวนวิสาหกิจในประเทศมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 2,375,368 ราย โดยจัดเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises : SMEs) จำนวน 2,366,227 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 99.6 ของจำนวนวิสาหกิจทั้งหมด ทั้งนี้แบ่ง SMEs ตามประเภทธุรกิจได้ดังนี้ SMEs ที่อยู่ภาคการค้าและซ่อมบำรุง จำนวน 973,248 ราย หรือร้อยละ 41.1 จำนวนรองลงมาได้แก่ SMEs ที่อยู่ในภาคการบริการ 708,841 ราย หรือร้อยละ 30.0 และที่อยู่ในภาคการผลิตรวม จำนวน 668,185 ราย หรือร้อยละ 28.2 ของจำนวน SMEs ทั้งหมด และหมวดอื่น จำนวน 15,953 ราย หรือร้อยละ 0.7 ของจำนวน SMEs ทั้งหมด นับว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความสำคัญอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ

จังหวัดเชียงใหม่ถือเป็นศูนย์กลางทางการค้าและความเจริญรุ่งเรืองในกลุ่มจังหวัดภาคเหนือของประเทศ โดยมีจำนวนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จดทะเบียนไว้กับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และยังเปิดดำเนินการต่อเนื่อง จนถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2554 จำนวน 13,162 ราย โดยแบ่งเป็นภาคการค้าและซ่อมบำรุงจำนวน 4,650 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.33 ของธุรกิจทั้งหมด (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2554) โดยธุรกิจในกลุ่มภาคการค้าและซ่อมบำรุง เป็นกลุ่มธุรกิจที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจระดับท้องถิ่นซึ่งในกลุ่มธุรกิจนี้จะประกอบไปด้วย การขายส่ง การขายปลีก การบริการซ่อมบำรุงรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ของใช้ส่วนบุคคล ของใช้ในครัวเรือน และเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานต่างๆ

ธุรกิจหมวดการบริการซ่อมบำรุงมีหลายรูปแบบการให้บริการ สำหรับธุรกิจการบริการซ่อมบำรุงรถยนต์ ถือเป็นธุรกิจหนึ่งที่ต่อเนื่องถัดมาจากห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจภาคบริการโลจิสติกส์ ภาคขนส่งทั่วไป และการค้าปลีกรถยนต์ ส่วนธุรกิจการบริการซ่อมบำรุงของใช้ส่วนบุคคล ของใช้ในครัวเรือน เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องใช้สำนักงานอื่น ถือเป็นธุรกิจหนึ่งที่ต่อเนื่องถัดมาจากห่วงโซ่อุปทานของธุรกิจภาคค้าปลีกอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน เครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น โดยมีผู้ซื้อสินค้าเป็นตัวกลางเชื่อมห่วงโซ่อุปทานระหว่างกัน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2552) โดยธุรกิจประเภทนี้ เป็นประเภทธุรกิจที่รองรับการซ่อมแซมและซ่อมบำรุงหลังจากที่รถยนต์หรือเครื่องมืออุปกรณ์นั้น มี

ข้อบกพร่องเสียหายเกิดขึ้นหรือไม่สามารถจะใช้งานได้ปกติ ดังนั้นจึงต้องอาศัยผู้ชำนาญงานเฉพาะด้านเป็นผู้แก้ไขและซ่อมแซมส่วนที่บกพร่องให้ โดยผู้ให้บริการจะมีแนวคิดที่สอดคล้องกับเครื่องมือและเทคนิคการควบคุมการบำรุงรักษา (Maintenance Control) (พิชญลักษณ์ พิชญกุล, 2543) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการทั่วไป โดยผู้ให้บริการมักจะคำนึงถึงหลักสำคัญแนวคิด 2 ประการคือ การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน เช่น รถยนต์ต้องมีการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง เช็กระบบเบรกและระบบไฟฟ้า เป็นประจำ เป็นต้น และการบำรุงรักษาเชิงแก้ไข เช่น ยางรถยนต์สึกหรือต้องเปลี่ยนใหม่แม้ยังไม่ได้รั่วซึม หรือเครื่องยนต์รถเก่ามาก การเปลี่ยนใหม่จะช่วยให้ประหยัดน้ำมันและกำลังเครื่องยนต์ดีขึ้นกว่าเดิม เป็นต้น

ธุรกิจบริการซ่อมบำรุง ซึ่งเป็นธุรกิจที่เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตของคนในยุคปัจจุบันที่ต้องมีการใช้รถยนต์เพื่อการเดินทาง และมีเครื่องใช้ต่างๆอำนวยความสะดวกให้กับชีวิตประจำวันให้ง่ายขึ้น ดังนั้นเมื่อเกิดข้อบกพร่องกับสิ่งของนั้นๆ ธุรกิจบริการซ่อมบำรุงจะเป็นธุรกิจที่ผู้ให้บริการจะนึกถึงเป็นอันดับแรก โดยในการศึกษาครั้งนี้ใช้ข้อมูลทางสถิติของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นข้อมูลหลักที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาจะเน้นไปในส่วนของการบริการซ่อมบำรุง โดยศึกษาเน้นเฉพาะการซ่อมแซมรถยนต์ ของใช้ส่วนบุคคล และเครื่องใช้สำนักงาน เนื่องจากทราบจำนวนผู้ประกอบการที่ชัดเจน ในขณะที่การซ่อมรถจักรยานยนต์จะเป็นกิจการของบุคคลธรรมดา ไม่พบในรายการแจ้งจดทะเบียนธุรกิจกับ กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์

ผู้ศึกษาสนใจที่จะการศึกษารูกระบบการซ่อมบำรุงนี้ เนื่องจากสามารถได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจนี้ได้ สามารถนำข้อมูลมาเพิ่มศักยภาพในสร้างมูลค่าเพิ่มให้ระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น ก่อให้เกิดรายได้ การจ้างงานที่ต่อเนื่อง และเพื่อให้ผู้ประกอบการในพื้นที่มีความเข้าใจสถานการณ์ สามารถรับมือกับจุดอ่อนและอุปสรรค และเสริมสร้างจุดแข็งและโอกาสขององค์กรธุรกิจได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหมวดการบริการซ่อมบำรุงในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หมวดการบริการซ่อมบำรุงในจังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบลักษณะการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
หมวดการบริการซ่อมบำรุง ในจังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด
ย่อมหมวดการบริการซ่อมบำรุง ในจังหวัดเชียงใหม่
3. ข้อมูลจากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นแนวทางที่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาด
กลางและขนาดย่อมหมวดการบริการซ่อมบำรุง ในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำไปใช้ในการ
แก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น การวางแผนและการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจในอนาคต

นิยามศัพท์

การดำเนินงาน หมายถึง กิจกรรมหลักของธุรกิจ ประกอบด้วย กิจกรรมในด้าน
การจัดการ การเงินและบัญชี การผลิต และ การตลาด

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs : Small and Medium Enterprises)

หมายถึง กิจการของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ 1.
กิจการการผลิต 2. กิจการการค้า และ 3. กิจการบริการ โดยกิจการประเภทผลิตสินค้าและบริการ มี
การจ้างงานในวิสาหกิจขนาดย่อมไม่เกิน 50 คน และวิสาหกิจขนาดกลาง 51 – 200 คน กิจการ
ประเภทค้าส่งมีการจ้างงานในวิสาหกิจขนาดย่อมไม่เกิน 25 คน และวิสาหกิจขนาดกลาง 26 – 50
คน กิจการประเภทค้าปลีกมีการจ้างงานในวิสาหกิจขนาดย่อมไม่เกิน 15 คนและวิสาหกิจขนาด
กลาง 16 – 30 คน

การซ่อมบำรุง ความหมายจากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน มาจากคำสอง
คำ คือ การซ่อม และการบำรุง ซึ่งการซ่อมหมายถึง การทำสิ่งที่ชำรุดให้คืนดี และการบำรุง
หมายถึงการรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดี เมื่อนำความหมายของสองคำมารวมกันจึงหมายถึง “การทำสิ่ง
ที่ชำรุดให้คืนดีและรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดี”