บทที่ 1
บทนำ

หลักการและเหตุผล

รถจักรยานยนต์เป็นหนึ่งในยานพาหนะยอดนิยมอย่างยิ่งในยุคน้ำมันแพง เช่นทุกวันนี้ตามเมืองใหญ่ๆ ที่การจราจรติดขัด ดูเหมือนรถจักรยานยนต์จะเป็นพาหนะที่น่าใช้มากที่สุด เพราะอัตราการสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิงจะประหยัดกว่ารถยนต์มาก ผลจากสภาพวิกฤตการณ์ราคาน้ำมันที่ขยับตัวสูงขึ้นในช่วงที่ผ่านมา ทำให้ประชาชนได้หันมาใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะในการเดินทางทดแทนรถยนต์ โดยเฉพาะการเดินทางในระยะสั้นมากขึ้น เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย อีกทั้งผู้ผลิตรถจักรยานยนต์ของไทยได้มีการพัฒนารูปแบบตัวรถ ปรับปรุงอุปกรณ์ประกอบรถจักรยานยนต์ด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้สามารถขับขี่ใช้งานได้สะดวกสบาย และเป็นไปตามรสนิยมในการขับขี่ของกลุ่มผู้ที่ชื่นชอบรถจักรยานยนต์ประเภทต่างๆ ตลอดจนการส่งเสริมการตลาดในรูปแบบต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในประเทศมากขึ้น ส่งผลให้ตลาดรถจักรยานยนต์มีแนวโน้มสดใส จะเห็นได้จากยอดจดทะเบียนสะสมใน 4 เดือนแรกของปี 2551 คือตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนเมษายน มีจำนวนทั้งสิ้น 559,772 คัน ซึ่งเป็นอัตราการเติบโตที่เพิ่มขึ้นจากในช่วงเดียวกันของปี 2550 ประมาณ 2% และสำหรับยอดจดทะเบียนป้ายวงกลมของรถจักรยานยนต์ในช่วงเดือนเมษายนที่ผ่านมามีปริมาณโดยรวมทั้งสิ้น 130,795 คัน เมื่อเปรียบเทียบกับในช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้านี้ที่มีจำนวน 121,600 คัน ซึ่งเป็นปริมาณที่เพิ่มสูงขึ้น 9,195 คัน หรือมีอัตราการขยายตัวมากถึง 8% ซึ่งเป็นอัตราการขยายตัวสูงสุดนับตั้งแต่ต้นปีที่ผ่านมา (ฐานเศรษฐกิจ, 2551: ออนไลน์)

จังหวัดเชียงใหม่นับเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีการใช้รถจักรยานยนต์จำนวนมาก เนื่องจากสาเหตุหลายประการ ได้แก่ การเป็นศูนย์กลางการศึกษาที่นักเรียน นักศึกษานิยมใช้รถจักรยานยนต์ในการเดินทางเนื่องจากมีความสะดวกด้านที่จอดรถในสถานศึกษา อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวมักนิยมใช้รถจักรยานยนต์ในการเดินทางท่องเที่ยว เป็นต้น นอกจากนี้ปัจจัยที่หนุนให้มีการใช้รถจักรยานยนต์กันอย่างแพร่หลายนั้น มีสาเหตุสำคัญมาจากกลุ่มผู้บริโภคหลักของตลาด ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วอยู่ในภาคการเกษตร มีรายได้และกำลังซื้อเพิ่มสูงขึ้น อันเป็นผลโดยตรงมาจากการขยับขึ้นของราคาผลผลิตทางการเกษตรหลากหลายประเภท ประกอบกับการปล่อยสินเชื่อจากบริษัทสินเชื่อส่วนบุคคล เช่น อิออน อีซี่บาย ได้รุกเข้ามาทำสินเชื่อรถจักรยานยนต์มากขึ้น อันเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการซื้อ โดยเฉพาะในกลุ่มลูกค้าที่เป็น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้าราชการและนักการเมืองท้องถิ่น (ฐานเศรษฐกิจ, 2551: ออนไลน์) จากเหตุดังกล่าวสิ่งที่ตามมาจากปริมาณการใช้รถจักรยานยนต์ที่เพิ่มขึ้นคือ ธุรกิจอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ และศูนย์บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ที่เกิดขึ้นมาจำนวนมาก ซึ่งต้องมีการสั่งซื้ออะไหล่จากร้านตัวแทนจำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ที่มีอยู่มากมายเช่นกัน

ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่นิวอะไหล่ ชัยเสรี เป็นตัวแทนจำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ทุกรุ่นที่ผลิตในประเทศไทย ตั้งอยู่เลขที่ 117/4 ถนนราชวงศ์ ตำบลช้างม่อย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เปิดดำเนินงานมา 31 ปี ด้วยทุนจดทะเบียน 5 แสนบาท ปัจจุบันมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 25 คน ลูกค้าของห้างฯ ได้แก่ ลูกค้าทั่วไป ปั๊มน้ำมัน อู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ ศูนย์จำหน่ายและศูนย์บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ และร้านจำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ทั้งปลีกและส่ง ซึ่งกระจายอยู่ตามอำเภอต่างๆ ในพื้นที่ของจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดใกล้เคียง ได้แก่ จังหวัดลำพูน จังหวัดแม่ฮ่องสอน และจังหวัดเชียงราย ในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะลูกค้าที่ประกอบกิจการประเภทศูนย์จำหน่ายและศูนย์บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ อู่ซ่อมและจำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ อู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ ร้านจำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ทั้งปลีกและส่ง ที่มีรายชื่อในบัญชีรายชื่อลูกค้าของห้างฯ รวมทั้งสิ้น 120 ราย โดยเลือกลูกค้าที่มียอดซื้อไม่ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือนมาเป็นประชากรทั้งหมดในการศึกษา ซึ่งลูกค้าจะสั่งซื้อสินค้าจากห้างฯ แล้วนำไปจำหน่ายหรือเปลี่ยนให้แก่ผู้บริโภคอีกทอดหนึ่ง เป็นลักษณะตลาดแบบธุรกิจต่อธุรกิจ

สินค้าภายในห้างฯ ประกอบไปด้วย อะไหล่รถจักรยานยนต์ทุกรุ่นที่มีการผลิตและจำหน่ายในประเทศไทย รวมถึงผลิตภัณฑ์หล่อลื่นประเภทน้ำมันเครื่อง ออโต้ลู้บ และจาระบี ในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะอะไหล่รถจักรยานยนต์เท่านั้น ซึ่งมีหลากหลายประเภท หลากหลายตรายี่ห้อ ทั้งตรายี่ห้อที่เป็นที่รู้จักในตลาด และตรายี่ห้อที่ไม่รู้จัก ทั้งที่คุณภาพดี ราคาสูงและคุณภาพต่ำ ราคาประหยัด ทั้งอะไหล่แท้ประกอบรถที่สั่งจากบริษัทผลิตรถจักรยานยนต์โดยตรง ได้แก่ ฮอนด้า ยามาฮ่า ซูซูกิ และคาวาซากิ อะไหล่ที่สั่งจากโรงงานผู้ผลิตชิ้นส่วนอะไหล่บางชนิด โดยเฉพาะซึ่งมีทั้งคุณภาพดี เหมือนของแท้หรือคุณภาพต่ำราคาประหยัด เช่น ยางแท้จากบริษัท สิทธิผล1919 จำกัด (ยาง IRC) ชุดโซ่เสตอร์แท้ SUN จากบริษัท จอมไทย จำกัด ชุดซี่ล้อเทียมจากโรงงานยากูโซ่ เบาะเทียมจากโรงงานกิจมอเตอร์ เป็นต้น หรือสั่งสินค้าจากผู้นำเข้ารายใหญ่ซึ่งมีอยู่จำนวนมาก แต่โดยมากจะมีคุณภาพต่ำกว่าอะไหล่แท้ โดยทางห้างฯ จะนำมาจำหน่ายต่อให้กับลูกค้าทั่วไป ลูกค้าที่ประกอบกิจการอู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ และศูนย์บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ รวมทั้งร้านจำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ทั้งปลีกและส่ง ที่อยู่ในพื้นที่ต่างๆ ของจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดใกล้เคียง โดยลูกค้าจะสั่งซื้อสินค้าทางโทรศัพท์ แล้วมารับสินค้าด้วยตนเองหรือให้ทางร้านจัดส่งสินค้าผ่านทางขนส่งไปให้ เมื่อถึงกำหนดชำระเงินก็จะมีพนักงานเข้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ไปรับชำระเงินถึงที่ร้านของลูกค้า เพื่อเป็นการไปเยี่ยมเยียนลูกค้าและเพื่อความสะดวกในการรับคืน แลกเปลี่ยนสินค้าที่ชำรุด ซึ่งทางห้างฯ มียอดจำหน่ายเฉพาะอะไหล่รถจักรยานยนต์เดือนละประมาณ 3 ล้านบาท (ไพรัช ชัยอิสระเสรี, 2551: สัมภาษณ์)

เนื่องจากปัญหาราคาน้ำมันที่แพงขึ้นและค่าครองชีพที่สูงขึ้น ทำให้ต้นทุนสินค้าเพิ่มขึ้น สินค้าเกือบทุกประเภทมีการปรับราคาขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่เศรษฐกิจกำลังชะลอตัวและกำลังการซื้อของผู้บริโภคที่ลดลง จึงทำให้การแข่งขันในธุรกิจมีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่นิวอะไหล่ ชัยเสรี ต้องเผชิญกับการแข่งขันในรูปแบบต่างๆ จากคู่แข่งที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น ทั้งคู่แข่งที่มีอยู่เดิม และคู่แข่งขันรายใหม่ที่เข้ามามากในตลาดเนื่องจากมีความสะดวกในการคมนาคมและการขนส่งมากขึ้น ได้แก่ ร้านตัวแทนจำหน่ายในจังหวัดใกล้เคียง เช่น เชียงราย ลำพูน ลำปาง ที่ต้องการเพิ่มส่วนแบ่งตลาดในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ อีกทั้งโรงงานผู้ผลิตบางรายต้องการขยายฐานลูกค้าในต่างจังหวัดจึงเข้ามาเปิดดำเนินธุรกิจด้วยตนเอง (ไพรัช ชัยอิสระเสรี, 2551: สัมภาษณ์) ทำให้เกิดการแข่งขันในธุรกิจอย่างรุนแรงทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อย่างไรก็ตามผู้ศึกษาเห็นว่าในอุปสรรคที่เกิดขึ้นก็ยังมีโอกาสสำหรับการสร้างข้อได้เปรียบให้แก่ผู้ประกอบการ เนื่องจากมีปัจจัยหลายประการที่ผู้บริโภคใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจซื้อสินค้า ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์ของลูกค้า เพื่อจะนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม เพื่อรักษาฐานลูกค้าเก่าและเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่ อีกทั้งเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์ จากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่นิวอะไหล่ ชัยเสรี

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อลูกค้าในการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์จากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่นิวอะไหล่ ชัยเสรี

2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการกำหนดแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงกลยุทธ์การตลาด ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับธุรกิจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด หมายถึง องค์ประกอบด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์จากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่นิวอะไหล่ ชัยเสรี

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ นิวอะไหล่ชัยเสรี ซึ่งได้แก่ ศูนย์จำหน่ายและศูนย์บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ อู่ซ่อมและจำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ อู่ซ่อมรถจักรยานยนต์ ร้านจำหน่ายปลีกและส่งอะไหล่รถจักรยานยนต์ ที่มีรายชื่ออยู่ในบัญชีรายชื่อลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่นิวอะไหล่ ชัยเสรี ณ วันที่ 1 มกราคม 2551 ที่มียอดซื้อไม่ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 120 ราย

อะไหล่รถจักรยานยนต์ หมายถึง ส่วนประกอบทุกชิ้นส่วนของรถจักรยานยนต์ที่มีการผลิตและจำหน่ายในประเทศ ทั้งในส่วนของตัวเครื่องยนต์ พลาสติกรอบคัน และยาง ทั้งที่เป็นอะไหล่แท้จากบริษัทผู้ผลิตรถจักรยานยนต์โดยตรง อะไหล่จากโรงงานผลิตชิ้นส่วนอะไหล่ และอะไหล่จากบริษัทนำเข้าอะไหล่จากต่างประเทศ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved