

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

รถจักรยานยนต์นับได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำรงชีวิตในปัจจุบันของคนไทย โดยภาพรวมมูลค่าตลาดรวมของรถจักรยานยนต์ในปี 2547 มีมูลค่า 516,324 ล้านบาท ในปี 2548 มีมูลค่า 538,255 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นจากปี 2547 คิดเป็นร้อยละ 4.2 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2550: ออนไลน์) จำนวนยอดรถจักรยานยนต์ที่จดทะเบียนทั่วประเทศในปี 2547 มีจำนวน 13,206,580 คัน ในปี 2548 ได้เพิ่มขึ้นเป็น 15,501,035 คัน หรือเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 17 และในจังหวัดสมุทรสาครในปี 2546 มียอดจดทะเบียนรถจักรยานยนต์จำนวน 101,456 คัน ในปี 2547 มียอดจดทะเบียนรถจักรยานยนต์เป็นจำนวน 113,940 คัน หรือเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 12 และในปี 2548 มียอดจดทะเบียนรถจักรยานยนต์เป็นจำนวน 139,632 คัน หรือเพิ่มขึ้นจากปี 2547 คิดเป็นร้อยละ 23 (กรมการขนส่งทางบก, 2548) ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความต้องการใช้รถจักรยานยนต์ของจังหวัดสมุทรสาครมีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะในปี 2548 เพิ่มขึ้นสูงกว่าอัตราการเพิ่มขึ้นของยอดรถจักรยานยนต์ที่จดทะเบียนทั่วประเทศ

การเลือกใช้บริการจากศูนย์บริการและร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ทั่วไปมีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกัน การเลือกใช้บริการจากศูนย์บริการมีข้อดีคือมีการรับประกันคุณภาพการซ่อมและมีอะไหล่แท้ที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นอะไหล่ที่ผลิตโดยบริษัทผู้ผลิตรถจักรยานยนต์เอง หรือจากผู้ผลิตรายอื่นที่ได้รับคำสั่งจากบริษัทรถจักรยานยนต์ให้ผลิตให้ แต่ข้อเสียคือลูกค้าจะไม่มีทางเลือกใช้อะไหล่หืออื่น รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการใช้บริการก็ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ทั่วไป แต่การให้บริการจากร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ทั่วไปผู้ใช้รถจักรยานยนต์จะมีทางเลือกด้านอะไหล่และอุปกรณ์ตกแต่งโดยไม่จำเป็นต้องใช้อะไหล่แท้เท่านั้น แต่อาจเลือกใช้อะไหล่ที่มีคุณภาพสูงกว่า หรือ อะไหล่ที่มีคุณภาพทัดเทียมกับอะไหล่แท้แต่มีราคาที่ถูกลง ซึ่งหากมองในภาพรวมแล้วผู้ใช้รถจักรยานยนต์จะเลือกใช้บริการจากร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ทั่วไปที่ใช้บริการเป็นประจำ ส่วนใหญ่จะพิจารณาจากราคาซ่อมแซมเหตุผลเทียบกับอายุการใช้งานของอะไหล่หรือรถจักรยานยนต์หลังการซ่อมบำรุง

ศูนย์บริการของรถจักรยานยนต์ที่มีขนาดใหญ่และได้มาตรฐานจะมีของรถจักรยานยนต์ยี่ห้อ Yamaha, Honda, Kawasaki, Suzuki, Cagiva, Tiger, Jrd และในจังหวัดสมุทรสาครมีศูนย์บริการและเป็นตัวแทนจำหน่ายอยู่ 4 ร้าน คือ ยามาฮ่า สแควร์ บริษัทสี่มีตรมหาชัย จำกัด ปิยะมิตรมอเตอร์สกลการวัฒนา บริษัท ชลธารอโต้ไบค์ และที่เป็นร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุงที่ตั้งขึ้นโดยผู้ประกอบการอิสระมีจำนวนประมาณ 15 แห่ง (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดสมุทรสาคร, 2548) ดังนั้นทำให้ร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุงต้องแข่งขันกันเองและแข่งขันกับศูนย์บริการต่างๆ ด้วย

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ตลอดจนปัญหาที่ผู้ใช้รถจักรยานยนต์ประสบอยู่ในการใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ในการวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้รถจักรยานยนต์ และเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่สนใจในธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาที่ผู้ใช้รถจักรยานยนต์ประสบอยู่ในการใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร
2. ทำให้ทราบปัญหาที่ผู้ใช้รถจักรยานยนต์ประสบอยู่ในการใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานและวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจสูงสุด

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อผู้ใช้รถจักรยานยนต์ในการเลือกใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ

อะไหล่แท้ คือ อะไหล่ใหม่ของแท้ที่ผลิตโดยบริษัทผู้ผลิตรถจักรยานยนต์เอง หรือเป็นบริษัทผู้ผลิตที่ได้รับคำสั่งจากบริษัทรถจักรยานยนต์ให้ผลิตเพื่อใช้ประกอบในรถจักรยานยนต์แต่ละยี่ห้อแต่ละรุ่น ซึ่งมั่นใจได้ในคุณภาพแต่มีราคาแพง อะไหล่ประเภทนี้จะมีจำหน่ายในศูนย์บริการ ร้านตัวแทนจำหน่าย และร้านจำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ทั่วไป

อะไหล่ทดแทน คือ อะไหล่ที่ถูกผลิตโดยโรงงานผู้ผลิตที่ผลิตขึ้นมาเพื่อจำหน่ายเอง โดยจะมีการระบุยี่ห้อของผู้ผลิตลงในชิ้นส่วน อะไหล่ประเภทนี้จะมีคุณภาพที่ใกล้เคียงกับอะไหล่แท้หรือมีคุณภาพต่ำกว่า เพื่อที่จะรองรับตลาดของลูกค้าที่มีรายได้น้อยอะไหล่ประเภทนี้จะมีจำหน่ายในร้านจำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ทั่วไป

ร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ หมายถึง ร้านที่ให้บริการซ่อมบำรุงและจำหน่ายอุปกรณ์รถจักรยานยนต์ ทั้งอะไหล่แท้ และอะไหล่ทดแทน รวมไปถึงอุปกรณ์ตกแต่งที่มีคุณภาพหลากหลาย ซึ่งทำให้ลูกค้าพิจารณาถึงความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเทียบกับคุณภาพของอะไหล่และบริการที่ได้รับ

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ที่เป็นเจ้าของหรือผู้ใช้รถจักรยานยนต์ และนารถจักรยานยนต์ของตนเข้ารับบริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ 8 แห่งในจังหวัดสมุทรสาคร คือที่ร้านเคียมฮวดเจริญยนต์ ร้านปริชาทการ ร้านส.รวมเจริญยนต์ ร้านเค.พี.เอ็น พลัส ร้านสกลการวัฒนา ยามาฮ่า สแควร์ บริษัทสัมฤทธิ์มหาชัย จำกัด บริษัทชลธารอโต้ไบค์ และบริษัท ปิยะมิตรมอเตอร์ จำกัด