

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์
ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ในอำเภอเมือง
จังหวัดลำปาง

ชื่อผู้เขียน นายนพดล จิระชิติกุล

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์เพชรรัตน์ มีสมบูรณ์พูนสุข	ประธานกรรมการ
อาจารย์เรณีส เสริมบุญสร้าง	กรรมการ
อาจารย์วรรณัย สายประเสริฐ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง การศึกษาในครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถามเจ้าของรถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 318 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงผู้ที่เป็นเจ้าของรถยนต์และนำข้อมูลมาประมวลผล โดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า เจ้าของรถยนต์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,001-30,000 บาท และส่วนใหญ่เป็นเจ้าของรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล(รถปิกอัพ) ยี่ห้อฮิซุซุ ซึ่งมีอายุรถยนต์เฉลี่ยมากกว่า 5 ปี สำหรับผู้ที่เป็นเจ้าของรถยนต์นั่งส่วนบุคคล(รถเก๋ง)นั้น ส่วนใหญ่ใช้ยี่ห้อฮอนด้า ซึ่งมีอายุรถยนต์เฉลี่ยมากกว่า 5 ปี ส่วนผู้ที่มีรถยนต์ทั้ง 2 ประเภทนั้น ส่วนใหญ่มีรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล(รถปิกอัพ) ยี่ห้อฮิซุซุ ซึ่งมีอายุรถยนต์เฉลี่ยมากกว่า 5 ปี และมีรถยนต์นั่งส่วนบุคคล(รถเก๋ง) ยี่ห้อโตโยต้า ซึ่งมีอายุรถยนต์เฉลี่ยมากกว่า 5 ปี

พฤติกรรมกาเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ของเจ้าของรถยนต์ ส่วนใหญ่ใช้บริการอู่เคาะพ่นสีรถยนต์เมื่อเกิดอุบัติเหตุ โดยมีลักษณะของการเคยใช้บริการ คือ ช่อมเบา (ระยะเวลาการช่อม ไม่เกิน 7 วัน) มีความถี่ในการใช้บริการจำนวน 1 ครั้งในระยะเวลา 5 ปี และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการในแต่ละครั้ง น้อยกว่า 5,000 บาท ส่วนใหญ่มีเพื่อนและผู้ร่วมงานเป็นบุคคลแนะนำในการใช้บริการ ซึ่งอู่สุบินการช่างเป็นอู่ที่เจ้าของรถยนต์ส่วนใหญ่ใช้บริการครั้งล่าสุด โดยมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการคือคุณภาพของงานเคาะพ่นสีเหมือนเดิม หากเจ้าของรถยนต์ต้องการเปลี่ยนอะไหล่ส่วนใหญ่จะให้อู่เคาะพ่นสีรถยนต์เป็นผู้จัดหาอะไหล่ให้ โดยชนิดของอะไหล่ที่เปลี่ยนนิยมใช้เป็นของแท้ และส่วนใหญ่เจ้าของรถยนต์จะเป็นผู้ชำระค่าซ่อมเองในการใช้บริการ

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง สรุปได้ว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ อายุการใช้งานของสีที่ใช้พ่น

ปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ราคาค่าซ่อมสมเหตุสมผล และราคาค่าซ่อมใกล้เคียงกับคู่แข่ง

ปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความสะดวกในการเดินทาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการ

ปัจจัยด้านบุคคล ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการทำงาน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ อาคารถ่ายเทดีและแสงสว่างเพียงพอ มีห้องรับรองและห้องน้ำ สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย

ปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่เกาะพ่นสิรณนต์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เวลาเปิด-ปิดของอุ้งสะดวกต่อการใช้บริการ มีการนัดหมายตรงเวลา มีการแจ้งค่าซ่อมล่วงหน้า และมีการโทรให้มารับรถ/บริการรับส่งรถแก่ลูกค้า

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

Independent Study Title	The Service Marketing Mix Factors Affecting Car Owners in the Selection of Bodyshop Services in Meuang District , Lampang Province	
Author	Mr. Nopadol Jirathitikul	
M.B.A.		
Examining Committee	Lecturer Petcharat Mesomboonpoonsuk	Chairman
	Lecturer Renus Suemboonsrang	Member
	Lecturer Vunnai Saiprasirt	Member

ABSTRACT

The objective of this independent study on “ The Service Marketing Mix Factors Affecting Car Owners in the Selection of Bodyshop Services in Meuang District , Lampang Province ” was to study factors Affecting in the Selection of Bodyshop Services in Meuang District , Lampang Province .

The data from the study was collected from Questionnaires distributed randomly to 318 car owners in Meuang District , Lampang Province . The data were analyzed by using statistical analysis such as frequency , percentage , average and weighted average. The results of study were as followed :

It was found from the study that the majority of car owners were male of 31-40 years old, working for the government or state enterprises, with earning ranging from 10,001 to 30,000 baht/month. Most owners owned Isuzu pick-up trucks averaging over 5 years old. Most Sedan car owners owned Honda cars averaging over 5 years old. Those who owned both types of vehicles owned Isuzu pick-up truck averaging over 5 yeras old, and Toyota sedans averaging over 5 years old.

As for car owners behavioral selection of bodyshop, it was found that most of them used the service after an accident. The service was minimal (repair work taking not more than 7 days)

and the frequency of this kind of service was once per 5 years, with expense not exceeding 5,000 baht. In most cases, the bodyshop was recommended by friends or colleagues. The most recent bodyshop used by most respondents was Subin Car Repair Shop because of the quality of their work which resulted in the finished car paint matching the original. In cases where the car owners wanted car parts changed, they asked the bodyshop to order for them. Car owners were in favor of original parts. In most cases, the owner of the car was the one who paid for the expense.

All product factors that affected the Selection of Bodyshop Services in Meuang District , Lampang Province were averaged according to their importance as high average level. The product subfactor that was ranked as the highest average but was rated in the highest average level was durability of paint work using in the process.

All price factors that affected the Selection of Bodyshop Services in Meuang District , Lampang Province were averaged according to their importance as high average level. The price subfactor that was ranked as the highest average but was rated in the high average level was reasonable price and price range close to rivals.

All place factors that affected the Selection of Bodyshop Services in Meuang District , Lampang Province were averaged according to their importance as high average level. The place subfactor that was ranked as the highest average but was rated in the high average level was convenient trip to the bodyshop.

All promotion factors that affected the Selection of Bodyshop Services in Meuang District , Lampang Province were averaged according to their importance as medium average level. The promotion subfactor that was ranked as the highest average but was rated in the high average level was providing information about services .

All people factors that affected the Selection of Bodyshop Services in Meuang District , Lampang Province were averaged according to their importance as high average level. The people subfactor that was ranked as the highest average but was rated in the highest average level was skillful technician .

All physical evidence presentation factors that affected the Selection of Bodyshop Services in Meuang District , Lampang Province were averaged according to their importance as high average level. The physical evidence presentation subfactor that was ranked as the highest average but was rated in the high average level was air circulation and enough light, waiting room

and restroom services, cleanliness of the place and sufficient high-technology specific tools equipment.

All process factors that affected the Selection of Bodyshop Services in Meuang District , Lampang Province were averaged according to their importance as high average level. The process subfactor that was ranked as the highest average but was rated in the high average level was convenient working hours, punctuality, giving estimate before the start of repair work, phone notification when repair work is done.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University