

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันรถยนต์นับว่าเป็นยานพาหนะชนิดหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตของผู้คนในสังคมเป็นอย่างมาก เพราะรถยนต์เป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นสัญลักษณ์แสดงถึงความสำเร็จ และสถานะทางสังคมของผู้ใช้อีกด้วย จากประโยชน์ และความสำคัญของรถยนต์ส่งผลให้ปัจจุบันมีจำนวนรถยนต์ในประเทศเพิ่มมากขึ้น จากข้อมูลของกรมการขนส่งทางบก พบว่ามีจำนวนรถยนต์จดทะเบียนสะสมตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ทั่วประเทศ ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2554 มีจำนวนทั้งสิ้น 10,542,327 คัน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2553 ถึงร้อยละ 8 และมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นทุกปี (กรมการขนส่งทางบก, 2555: ออนไลน์)

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน และเป็นจังหวัดที่มีความประชากรอาศัยอยู่มากที่สุดในเขตภาคเหนือ นอกจากนี้แล้วจังหวัดเชียงใหม่ยังเป็นจังหวัดที่มีความเจริญในหลายๆ ด้านทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม เนื่องจากมีสถานศึกษา ย่านธุรกิจการค้า และสถานที่ท่องเที่ยวอยู่เป็นจำนวนมาก จังหวัดเชียงใหม่จึงกลายเป็นศูนย์กลางความเจริญของภาคเหนือ และได้ชื่อว่าเป็นเมืองหลวงหมายเลข 2 ของประเทศไทย รองจากกรุงเทพมหานคร ด้วยเหตุนี้จึงทำให้มีบริษัทห้างร้านต่างๆ เข้ามาลงทุนทำธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่เป็นจำนวนมาก จังหวัดเชียงใหม่ในปัจจุบันจึงมีการจราจรที่ติดขัดมากกว่าในอดีตที่ผ่านมา สาเหตุหนึ่งมาจากประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีการใช้รถยนต์ในการสัญจรเพิ่มมากขึ้น จากข้อมูลปริมาณรถยนต์จดทะเบียนสะสมตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2554 มีจำนวนทั้งสิ้น 377,763 คัน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีพ.ศ.2553 ถึงร้อยละ 7 และมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นทุกปี (กรมการขนส่งทางบก, 2555: ออนไลน์)

จากการที่จังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนรถยนต์เพิ่มมากขึ้นทุกปี ส่งผลให้ปริมาณความต้องการนำรถยนต์เข้ามาใช้บริการของอู่ซ่อมรถยนต์จึงมีมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งในปัจจุบันมีอู่ซ่อมรถยนต์ที่จดทะเบียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 195 แห่ง (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่, 2554) และมีอู่ซ่อมรถยนต์ที่ไม่ได้จดทะเบียนอีกเป็นจำนวนมาก รวมทั้งยังมีศูนย์บริการตรวจเช็คซ่อมรถยนต์ของบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ยี่ห้อต่างๆ อีกมาก อาทิเช่น ศูนย์บริการโตโยต้า ศูนย์บริการฮอนด้า ศูนย์บริการมิตซูบิชิ ศูนย์บริการฟอร์ด และศูนย์บริการมาสด้า เป็นต้น ซึ่งส่วนใหญ่ศูนย์บริการรถยนต์ของบริษัทตัวแทนจำหน่ายจะมีค่าใช้จ่าย

บริการที่สูงกว่าอู่ซ่อมรถโดยทั่วไป ดังนั้นจึงทำให้เกิดการแข่งขันที่สูงเพื่อดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการในทุกๆด้าน

อู่ปานเซอร์วิส ตั้งอยู่เลขที่ 31/2 ถ.โชตนา ต.ช้างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ซึ่งได้เปิดให้บริการตรวจเช็ค ซ่อมเครื่องยนต์ เบรก คลัช ช่วงล่าง และบริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง โดยมีช่องจอดมากถึง 10 ช่องจอด รวมถึงพนักงานช่างจำนวน 10 คน โดยอู่ปานเซอร์วิสเปิดให้บริการมาแล้วเป็นเวลา 25 ปี ซึ่งถือว่าเป็นอู่ที่มีชื่อเสียง และเป็นที่รู้จักของคนในพื้นที่ดังกล่าว แต่เนื่องจากตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาทางอู่มีจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการคงที่ (จำนวนสถิติของอู่ปานเซอร์วิส: 2555)

จำนวนรถที่เข้ามาใช้บริการอู่ปานเซอร์วิสในปี 2554

ปี (พ.ศ.)	จำนวน (คัน)												
	เดือน												
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
2554	125	126	133	120	125	134	126	134	125	129	126	127	1,530

ที่มา : อู่ปานเซอร์วิส, 2555

แต่เนื่องจากจำนวนรถยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่มีปริมาณเพิ่มขึ้นทุกปี ดังนั้นจึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของอู่ปานเซอร์วิส เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงาน และวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ เนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ ซึ่งหากกิจการใดนำเสนอการบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อกิจการนั้น และมีแนวโน้มในการกลับมาใช้บริการซ้ำ และเป็นอีกหนึ่งวิธีในการรักษฐานลูกค้าเก่า และเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่ให้เข้ามาใช้บริการอีกด้วย

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของอู่ปานเซอร์วิส

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการของ
อู่ปานเซอร์วิส
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาด และปรับปรุงการ
ให้บริการของอู่ปานเซอร์วิสเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการของอู่ปานเซอร์วิสในปัจจัยด้านต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการนำเอกลักษณ์ทางกายภาพ

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่นำรถยนต์เข้ามาใช้บริการที่อู่ปานเซอร์วิส

อู่ปานเซอร์วิส หมายถึง สถานที่ให้บริการตรวจเช็คซ่อมบำรุงรถยนต์ ได้แก่ ตรวจเช็คซ่อมบำรุงระบบเครื่องยนต์ เบรก คลัช ช่วงล่าง และเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 31/2 ถ.โชตนา ต.ช้างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่

รถยนต์จดทะเบียนสะสมตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ หมายถึง รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน และรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล