

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

รถยนต์เป็นยานพาหนะที่มีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวัน ช่วยให้มีความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดเวลาในการเดินทางทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น อย่างไรก็ตามรถยนต์เป็นสิ่งประดิษฐ์ด้านวิศวกรรมซึ่งมีการหมดยุและเสื่อมสภาพ ดังนั้นจึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงการซ่อมแซมได้ โดยปกติแล้วรถยนต์เกือบทุกยี่ห้อจะมีการรับประกันคุณภาพภายในช่วงระยะเวลาหนึ่งจากบริษัทผู้ผลิตหรือศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ เมื่อยังอยู่ในระยะเวลารับประกันคุณภาพผู้ใช้รถยนต์มักจะนำรถยนต์เข้ารับบริการตรวจสอบและซ่อมบำรุงที่ศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ หากหมดระยะเวลารับประกันคุณภาพแล้วอาจเลือกใช้บริการจากศูนย์บริการเดิม หรือจากอู่ซ่อมรถยนต์อิสระแทน

สำหรับผู้ใช้รถยนต์ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีอาจนำรถยนต์ของตนเข้ารับบริการตรวจเช็คสภาพตามศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ ซึ่งมีการรับประกันคุณภาพการซ่อมแซมและมีอะไหล่แท้ที่มีคุณภาพและมีเครื่องมือที่ทันสมัย โดยลูกค้าจะไม่มีทางเลือกใช้อะไหล่ยี่ห้ออื่นและส่วนมากศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่ายมักจะเน้นการแก้ปัญหา โดยการเปลี่ยนอะไหล่เพียงอย่างเดียว จึงทำให้ค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงจากศูนย์บริการค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับอู่ซ่อมรถยนต์อิสระ

ส่วนการให้บริการจากอู่ซ่อมรถยนต์อิสระผู้ใช้บริการจะมีทางเลือก โดยไม่จำเป็นต้องใช้อะไหล่แท้เท่านั้น แต่สามารถเลือกอะไหล่ที่มีคุณภาพและราคาที่ถูกลงกว่าอะไหล่แท้ได้ ถึงแม้ว่าการบริการของอู่ซ่อมรถยนต์อิสระอาจไม่ครอบคลุมเหมือนศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ แต่อู่ซ่อมรถยนต์ส่วนมากจะมีช่างซ่อมที่ชำนาญและรู้จุดบกพร่องสามารถซ่อมแซมและตัดแปลงในกรณีที่อะไหล่ของรถบางรุ่นไม่มีจำหน่ายในท้องตลาด ซึ่งหากนำรถเข้าศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์อาจต้องเสียค่าใช้จ่ายที่สูงและรอคอยเป็นเวลานาน เพราะอะไหล่ต้องสั่งจากต่างประเทศ ดังนั้นอู่ซ่อมรถยนต์อิสระจึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้รถยนต์ได้

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีผู้ใช้รถยนต์เป็นจำนวนมาก จากจำนวนยานยนต์ที่จดทะเบียนในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนทั้งสิ้น 434,284 คัน (สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่, 2545) และรถยนต์ที่มีการจดทะเบียนมาแล้วเกินกว่า 6 ปี จะต้องได้รับการตรวจสภาพรถยนต์ก่อนที่จะมีการต่อทะเบียนครั้งต่อไป จึงทำให้ผู้ใช้รถยนต์ต้องใช้บริการจากอู่ซ่อมรถยนต์เพื่อซ่อมแซม บำรุงรักษาและตรวจสภาพรถยนต์ จากสถิติการจดทะเบียนของผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่ปี 2545 พบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 90 ราย (รายชื่อ โรงงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่, 2544) และยังมีอู่ซ่อมรถยนต์ที่ไม่ได้จดทะเบียนอีกเป็นจำนวนมาก ตลาดซ่อมรถยนต์จึงมีการแข่งขันที่สูงมาก จึงทำให้อู่ซ่อมรถยนต์ต้องมีการปรับตัวเพื่อสามารถอยู่รอดในการแข่งขันดังกล่าว

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงเห็นความสำคัญของการศึกษาถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์อิสระในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ ในการวางแผนการตลาดให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่สนใจในธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์ต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์อิสระในจังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์อิสระในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการ อู่ซ่อมรถยนต์และผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจอู่ซ่อมรถยนต์นำไปใช้ในการวางแผน รวมถึงปรับกลยุทธ์การตลาดบริการ เพื่อให้บริการมีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้เพื่อตอบสนองความพึงพอใจต่อกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคลากร สิ่งนำเสนอทางกายภาพ และกระบวนการ

อยู่ซ่อมรถยนต์อิสระ หมายถึง ผู้ประกอบการอยู่ซ่อมรถยนต์ที่จดทะเบียนกับสำนักงาน
อุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อขอเปิดดำเนินการซ่อมรถยนต์แต่ไม่รวมถึงการซ่อมตัวถังและ
พ่นสี และไม่รวมศูนย์บริการ

การเลือกใช้บริการ หมายถึง การตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์อิสระของผู้ใช้บริการ
ที่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ซึ่ง มีรถยนต์ และเลขใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์อิสระ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved