

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

รถยนต์เป็นปัจจัยหนึ่งที่เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ เนื่องจากวิถีชีวิตในปัจจุบันต้องการความเร่งรีบทางธุรกิจ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีจำนวนรถยนต์ในประเทศไทยได้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าประเทศไทยจะประสบกับวิกฤติในช่วงปี 2540 ก็ตาม โดยยอดรวมของรถยนต์ในประเทศเพิ่มขึ้นจาก 6,802,981 คัน ในปี 2545 เป็น 7,029,740 คัน ในปี 2546 (ฝ่ายสถิติ กลุ่มวิชาการและวางแผน สำนักจัดระบบการขนส่งทางบก กรมการขนส่งทางบก, 2546) และยังมีโอกาสขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ รถยนต์ไม่ว่าจะเก่าหรือใหม่ล้วนแต่ต้องการการดูแลรักษาทั้งสิ้น ทั้งการดูแลรักษาเพื่อความสวยงาม เช่น ล้าง คุดฝุ่น ขัด และเคลือบสี รวมถึงการดูแลรักษาเพื่อให้ใช้รถยนต์ได้เต็มประสิทธิภาพและมีอายุยาวนาน เช่น การเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องและไส้กรองตามระยะเวลาที่กำหนด ส่งผลให้เกิดธุรกิจคาร์แคร์หรือธุรกิจดูแลรักษารถยนต์ขึ้น ซึ่งปัจจุบันมีทั้งธุรกิจที่ดูแลรักษารถยนต์โดยเฉพาะ หรือทำธุรกิจอย่างอื่นเพิ่มเติม เช่น จำหน่ายอุปกรณ์ตกแต่งรถยนต์ รวมถึงการบริการดูแลรักษารถยนต์ในสถานีน้ำมัน เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่ไม่มีเวลาทำความสะอาดรถยนต์ หรือมีเวลา แต่สถานที่และอุปกรณ์ทำความสะอาดไม่เอื้ออำนวย

โดยผู้ประกอบการจะเลือกทำเลที่ตั้งกระจายตามจุดต่าง ๆ ตามย่านธุรกิจในเมือง ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นผู้ประกอบการรายเล็ก ดำเนินธุรกิจโดยมีเจ้าของคนเดียวเป็นผู้จัดการ ไม่มีการขยายสาขา ซึ่งการให้บริการส่วนใหญ่ จะให้บริการแบบครบวงจร ได้แก่ การล้างทำความสะอาดรถทั้งภายในและภายนอก เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง จำหน่ายอุปกรณ์ตกแต่งรถยนต์และผลิตภัณฑ์บำรุงรักษารถยนต์ รวมถึงการบริการดูแลรักษารถยนต์ในสถานีน้ำมัน (อัจฉราภรณ์ ชัยทอง, 2547)

จังหวัดลำพูนเป็นที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ซึ่งตั้งอยู่บนทางหลวงหมายเลข 11 ตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีเนื้อที่ประมาณ 1,768 ไร่ โดยสร้างแล้วเสร็จในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2528 ใช้เงินลงทุนทั้งสิ้นประมาณ 358 ล้านบาท ปัจจุบันมีบริษัทที่เปิดดำเนินการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจำนวน 64 บริษัท อยู่ในเขตส่งออก 43 บริษัท อยู่ในเขตทั่วไป 21 บริษัท (การนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, 2546) ซึ่งมีจำนวนพนักงาน 37,312 คน (สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, 2546) ซึ่งในการเดินทางมาทำงานของพนักงานนั้นมีทั้งรถส่วนตัว รถประจำ และรถของทางบริษัท ถึงแม้ว่าบางบริษัทจะมีรถรับส่งพนักงานแต่ก็ยังมีพนักงานใช้รถส่วนตัวอยู่ ไม่ว่าจะเป็นรถยนต์และรถจักรยานยนต์ เนื่องจากความไม่สะดวกในการเดินทางและความไม่แน่นอนของเวลาในการทำงาน จากการสำรวจโดยการสอบถามเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของบริษัททั้ง 64 บริษัท พบว่าพนักงานมีการนำรถยนต์ส่วนตัวมาใช้จำนวน 4,195 คัน คิดเป็น 11.2 % ทำให้กลุ่มพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือเป็นกลุ่มที่น่าสนใจ ซึ่ง

เป็นกลุ่มที่มีรายได้แน่นอน มียานพาหนะในการเดินทางไปทำงานเป็นของตนเองและไม่ค่อยมีเวลาในการดูแลรักษารถยนต์ อีกทั้งช่วงเวลาในการทำงานและวันหยุดก็แตกต่างกัน คาดว่าในอนาคตธุรกิจบริการดูแลรักษารถยนต์นี้มีเพิ่มขึ้นอีก จึงทำให้เกิดการแข่งขันทางการตลาดในด้านต่าง ๆ และการใช้ประโยชน์ในสินค้าและบริการ ราคา คุณภาพ การรักษาเวลา และการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีการพัฒนาเพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจดูแลรักษารถยนต์ ของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน เพื่อที่จะได้นำผลจากการศึกษาไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นแก่บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจดูแลรักษารถยนต์ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ดำเนินงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจดูแลรักษารถยนต์ ของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการธุรกิจดูแลรักษารถยนต์ ของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจดูแลรักษารถยนต์ ของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน
2. ทราบถึงปัญหาของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่เกิดจากการใช้บริการธุรกิจดูแลรักษารถยนต์
3. เป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจดูแลรักษารถยนต์ในจังหวัดลำพูนและจังหวัดใกล้เคียง ที่สามารถนำไปพัฒนาการบริการแก่พนักงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนให้ดีขึ้น

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ หมายถึง สิ่ง que ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจดูแลรักษารถยนต์ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

พนักงาน หมายถึง ผู้ที่มีรถยนต์ส่วนบุคคลซึ่งเคยใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ โดยทำงานอยู่ในบริษัทที่ยังดำเนินการอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

ธุรกิจดูแลรักษารถยนต์ หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินการอำนวยความสะดวกในการให้บริการทำความสะอาดอาคารรถยนต์ ล้างเครื่องยนต์ เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง อัดจาระบี เป็นต้น

รถยนต์ หมายถึง 1) รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน ได้แก่ รถยนต์นั่งสองคอนท้ายบรรทุก รถเก๋งคอนเดิว รถเก๋งสองคอน รถเก๋งสองคอนแวน 2) รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน ได้แก่ รถนั่งสองแถว และรถตู้โดยสาร 3) รถบรรทุกส่วนบุคคล ได้แก่ รถกระบะบรรทุก