

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จากวิถีชีวิตความเป็นอยู่ในปัจจุบัน รถยนต์นับได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในชีวิตประจำวัน จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นศูนย์กลางความเจริญทางภาคเหนือ ศูนย์กลางการศึกษา การค้า การลงทุน มีประชากรอยู่อาศัยประมาณ 1,603,220 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่, 2547) มีปริมาณการใช้รถยนต์เพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี

สถิติจำนวนรถยนต์จดทะเบียนใหม่

กรมการขนส่งทางบก	จังหวัดเชียงใหม่		
	ปี 45	ปี 46	ปี 47
รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน	4,036	5,751	6,945
รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน	353	312	277
รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล	<u>3,715</u>	<u>4,560</u>	<u>6,161</u>
	<u>8,104</u>	<u>10,623</u>	<u>13,383</u>

เมื่อเปรียบเทียบในช่วงปี พ.ศ. 2545 - 2546 มีอัตราเพิ่มขึ้นถึง 2,519 คัน คิดเป็นอัตราที่เพิ่มขึ้นถึง 31% และเมื่อเปรียบเทียบในช่วงปี พ.ศ. 2546 - 2547 มีอัตราเพิ่มขึ้นถึง 2,760 คัน คิดเป็นอัตราที่เพิ่มขึ้นถึง 26% (กรมการขนส่งทางบก, 2547 : ออนไลน์)

จากการที่จังหวัดเชียงใหม่มีรถยนต์จำนวนเพิ่มมากขึ้นทุก ๆ ปี ส่งผลให้ปริมาณความต้องการนำรถยนต์เข้ามาใช้บริการของอู่ซ่อมรถยนต์มีมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งในปัจจุบันมีอู่ซ่อมรถยนต์จดทะเบียนประมาณ 150 แห่ง ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดเชียงใหม่, 2547) และมีอู่ซ่อมรถยนต์ที่ยังไม่ได้จดทะเบียนอีกเป็นจำนวนมาก รวมทั้งยังมีศูนย์บริการตรวจเช็ค - ซ่อม รถยนต์ ของบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ยี่ห้อต่าง ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่อีกหลายยี่ห้อ อาทิเช่น ศูนย์บริการโตโยต้า ศูนย์บริการฮอนด้า ศูนย์บริการอีซูซุ ศูนย์บริการมิชซูบิชิ ศูนย์บริการมาสด้า เป็นต้น ซึ่งส่วนใหญ่ศูนย์บริการรถยนต์ของบริษัทตัวแทนจำหน่ายจะมีค่าใช้บริการที่สูงกว่าอู่ซ่อมรถโดยทั่วไป ดังนั้น จึงทำให้เกิดการแข่งขันเพิ่มมากขึ้นในทุก ๆ ด้าน

อู่วิทยากรช่าง ตั้งอยู่ที่ 118/11 หมู่ 2 ต.ป่าแดด อ.เมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งได้เปิดให้บริการตรวจเช็คเครื่องยนต์ เบรก คลัช ช่วงล่าง เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง บริการเกาะ ฟันสี สำหรับรถยนต์ทุกประเภท มีช่องจอดซ่อมเพื่อบริการลูกค้าจำนวน 17 ช่องจอด พนักงานช่างบริการ 15 คน เปิดให้บริการมาเป็นเวลา 8 ปี ปี 2547 ที่ผ่านมามีจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีจำนวนคงที่ (จากสถิติของอู่วิทยากรช่าง : 2547) แต่จำนวนรถยนต์ที่ใช้ในจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงสนใจที่จะศึกษา ความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานและวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการเพื่อรักษาลูกค้าเก่าและเพิ่มลูกค้าใหม่

จำนวนรถเข้ารับบริการอู่วิทยากรช่าง ปี 2547

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
จำนวน (คัน)	198	188	209	218	232	211	201	221	216	199	200	195

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการอู่วิทยากรช่าง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าต่อบริการอู่วิทยากรช่าง
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ และเป็นแนวทาง

ในการวางแผนการตลาดให้เหมาะสมและเพื่อเพิ่มลูกค้าใหม่ รักษาลูกค้าเก่าด้วย

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการอู่วิทยากรช่าง ต่อส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product or Service) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคคลหรือพนักงาน (People) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Guidance and Presentation) และด้านกระบวนการให้บริการ (Process)

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการที่อุวិทยาการช่าง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

อุวิทยาการช่าง หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการตรวจเช็คเครื่องยนต์ เบรก คลัช ช่วงล่าง เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง บริการเกาะ ฟันสี สำหรับรถยนต์ ตั้งอยู่ที่ 118/11 หมู่ 2 ต.ป่าแดด อ.เมือง จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved