

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงกระบวนการตัดสินใจซื้ออย่างรยยนต์นั่งส่วนบุคคลของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้ คือ การศึกษากระบวนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งประกอบด้วยการศึกษาการวิเคราะห์กระบวนการตัดสินใจเลือกซื้ออย่างรยยนต์นั่งส่วนบุคคลของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ การตระหนักถึงความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือกก่อนการซื้อ การซื้อ การอุปโภคบริโภค การประเมินทางเลือกหลังการซื้อ การจัดการกับสิ่งเหลือใช้

ระเบียบวิธีการศึกษานี้มีขอบเขตของประชากร คือ ผู้ที่เคยซื้ออย่างรยยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน ภายในระยะเวลาสองปี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเกี่ยวกับ กระบวนการตัดสินใจเลือกซื้ออย่างรยยนต์นั่งส่วนบุคคลของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต

### สรุปผลการศึกษา

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ซื้ออย่างรยยนต์

ผู้ซื้ออย่างรยยนต์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 – 40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจและทำงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 30,000 บาท มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวน้อยกว่าสี่คน ใช้รยยนต์ประเภทเก๋งสองตอน (เก๋งสี่ประตู)

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อขายรถยนต์นั่งส่วนบุคคล

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ซื้อขายรถยนต์มีระดับการนำกระบวนการตัดสินใจซื้อมาพิจารณาต่อการตัดสินใจซื้อในระดับมาก ในทุก ๆ ขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซื้อทั้ง 7 ขั้นตอน หมายความว่า ผู้ซื้อขายรถยนต์ส่วนใหญ่ผ่านกระบวนการตัดสินใจซื้อก่อนที่จะเกิดการซื้อจริง โดยมีการนำกระบวนการตัดสินใจซื้อในขั้นที่ 3 มาพิจารณามากที่สุด คือ การประเมินทางเลือกก่อนการซื้อ ได้แก่ การตรวจสอบลักษณะของยางรถยนต์ที่เลือกเทียบกับมาตรฐานที่มีในจิตใจหรือทำการเปรียบเทียบยางรถยนต์ในด้านราคา ตรายี่ห้อ รุ่น ความปลอดภัย ประเทศผู้ผลิต ชื่อเสียงของยางรถยนต์ ประโยชน์ใช้สอย ความคุ้มค่า

ผู้ซื้อขายรถยนต์ต้องการซื้อ/เปลี่ยนยางรถยนต์ เมื่อยางเส้นเก่าหมดอายุการใช้งาน เช่น ดอกยางสึกหรือ เป็นลำดับแรก ต้องการซื้อ/เปลี่ยนยางรถยนต์ เมื่อยางเส้นเก่าเกิดปัญหา/ชำรุด เช่น ยางระเบิด ยางรั่ว ซิม เป็นลำดับที่สอง และต้องการซื้อ/เปลี่ยนยางรถยนต์ เมื่อยางเส้นเก่าไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ เช่น วิ่งแล้วไม่นิ่ม เงียบ เป็นลำดับที่สาม

ผู้ซื้อขายรถยนต์หาข้อมูลจากการสอบถามช่างผู้ชำนาญการเกี่ยวกับยางรถยนต์โดยเฉพาะ หรือช่างประจำอู่ซ่อมรถยนต์ เป็นลำดับแรก หาข้อมูลจากการสอบถามคนรู้จัก เช่น คนในครอบครัวญาติสนิท เพื่อน เป็นลำดับที่สอง และหาข้อมูลจากโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสารเกี่ยวกับรถยนต์ เป็นลำดับที่สาม

แหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อขายรถยนต์มากที่สุด เป็นลำดับแรก คือ จากการสอบถามช่างผู้ชำนาญการเกี่ยวกับยางรถยนต์โดยเฉพาะหรือช่างประจำอู่ซ่อมรถยนต์ ลำดับที่สองคือ จากโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสารเกี่ยวกับรถยนต์ และลำดับที่สามคือ จากการสอบถามคนรู้จัก เช่น คนในครอบครัว ญาติสนิท เพื่อน

ผู้ซื้อขายรถยนต์ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจด้วยตนเองมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ช่างซ่อมรถ/เจ้าของหรือช่างประจำร้านขายปลีกยางรถยนต์

ผู้ซื้อยางรถยนต์ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากต่อเหตุผลในการเลือกซื้อยางรถยนต์ นั้นหมายความว่า ผู้ซื้อยางรถยนต์มีการใช้เหตุผลและมีวิจารณญาณก่อนการตัดสินใจซื้อ โดยให้ความสำคัญระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดต่อเหตุผลในด้านความปลอดภัยในการขับขี่ อีกทั้งยังให้ความสำคัญเกี่ยวกับการเป็นยางรถยนต์ยี่ห้อที่มีชื่อเสียงมานาน มีความน่าเชื่อถือในเรื่องคุณภาพ ไม่มีประวัติเสียด้านตัวสินค้า เช่น ยางระเบิด ร้านตัวแทนจำหน่ายกำหนดเวลาเปิด – ปิดสะดวกต่อการเข้ารับบริการ มีการสรุปค่าใช้จ่ายที่ชัดเจนให้กับลูกค้า การนัดหมายตรงเวลา การบริการมีคุณภาพ คุณสมบัติพิเศษของยางรถยนต์ที่ช่วยประหยัดน้ำมัน ช่วงที่ร้านตัวแทนจำหน่ายมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อม มนุษยสัมพันธ์ดี เข้าใจความต้องการของลูกค้า ร้านตัวแทนจำหน่ายมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย สถานที่สะอาดเรียบร้อย การจัดแสดงสินค้า (ยางรถยนต์) สวยงามเป็นระเบียบ ที่จอดรถสะดวกสบาย และการมีร้านตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการแบบครบวงจร กระจายอยู่ทั่วไป อยู่ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก

ผู้ซื้อยางรถยนต์ส่วนใหญ่เลือกใช้อยางรถยนต์ยี่ห้อ Michelin , Bridge stone/Firestone และ Goodyear พิจารณาเลือกซื้อยางรถยนต์ก่อนตัดสินใจซื้อหนึ่งสัปดาห์ ส่วนใหญ่ซื้อ/เปลี่ยนยางรถยนต์พร้อมกันทั้งสี่เส้นโดยซื้อ/เปลี่ยนยางรถยนต์มากกว่าสองปีต่อครั้ง มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการซื้อยางรถยนต์ 5,001 – 20,000 บาท เก็บยางอะไหล่สำรองไว้ที่รถ มีวิธีดูแลรักษายางรถยนต์ให้มีอายุการใช้งานยาวนานขึ้น โดยอันดับแรกคือ การตรวจเช็คลมยางเป็นประจำ อันดับที่สองคือไม่ขับขี่รถยนต์ด้วยความเร็วที่สูงหรือบรรทุกของหนักจนเกินไป สลับตำแหน่งยางรถยนต์เป็นระยะ ๆ เพื่อให้ยางเกิดการสึกหรอใกล้เคียงกันมากที่สุดเป็นอันดับที่สาม เดิมลมยางให้มากขึ้นกว่าปกติกรณีที่ต้องเดินทางไกลหรือขับรถติดต่อกันเป็นเวลานานเป็นอันดับที่สี่ และเดิมลมยางเพิ่มมากขึ้นกว่าปกติหรือใช้แม่แรงยกรถยนต์ให้ลอยจากพื้นเมื่อต้องจอดทิ้งไว้เป็นเวลานาน (มากกว่า 1 เดือน) เป็นอันดับที่ห้า ผู้ซื้อยางรถยนต์จัดการกับยางเก่าที่ใช้งานแล้ว โดยการทิ้งไว้ที่ร้าน/อู่ซ่อมรถ รองลงมาคือนำไปขายต่อ ส่วนใหญ่ไม่ต้องการเลือกซื้อยางรถยนต์มือสองเพราะคุณภาพต่ำ ไม่ปลอดภัยต่อการใช้งาน โดยผู้ที่ตัดสินใจซื้อยางรถยนต์มือสองมีเหตุผล คือ สามารถใช้ทดแทนกันได้ และส่วนใหญ่ไม่ได้ซื้อ/เปลี่ยนยางรถยนต์ใหม่เนื่องจากการมียางรถยนต์ที่สวยงามและคุณภาพเป็นที่พอใจ

หลังการซื้อ ผู้ซื้อยางรถยนต์มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากต่อคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อคุณสมบัติด้านการยึดเกาะถนนดี บังคับง่าย เวลาเลี้ยว ไม่ลื่นไถล รองลงมาคือ ให้ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ใช้งาน เงียบและนุ่มนวลขณะขับขี่ อายุการใช้งานยาวนาน ความสะดวกในการเข้ารับบริการจากร้านที่ซื้อ ราคาของยางรถยนต์ อายุการใช้งานยาวนาน ความสะดวกในการเข้ารับบริการจากร้านที่ซื้อและราคาของยางรถยนต์

ปัญหาที่พบจากการซื้อยางรถยนต์อันดับแรกคือ ยางรถยนต์ที่ต้องการมักมีราคาแพง ไม่สามารถตัดสินใจด้วยตนเอง ต้องพึ่งพาช่างผู้ชำนาญ/เจ้าของอู่หรือร้านขายปลีกยางรถยนต์เสมอ ๆ เป็นอันดับที่สอง และพบปัญหาเรื่องยากต่อการทำความเข้าใจ/แสวงหาข้อมูลด้วยตนเองก่อนทำการตัดสินใจ เพราะยางรถยนต์เป็นสินค้าที่มีรายละเอียดทางเทคนิคสูง เป็นอันดับที่สาม

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อยางรถยนต์ในส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ และ รายได้**

### 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อยางรถยนต์ในส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ

#### ผู้ซื้อยางรถยนต์เพศชาย

ผู้ซื้อยางรถยนต์เพศชายมีระดับการนำกระบวนการตัดสินใจซื้อมาพิจารณาต่อการตัดสินใจซื้อในระดับมาก หมายความว่าผู้ซื้อยางรถยนต์เพศชายมีการผ่านกระบวนการตัดสินใจซื้อ ก่อนที่จะเกิดการซื้อจริง โดยมีการนำกระบวนการตัดสินใจซื้อในขั้นที่ 3 คือ การประเมินทางเลือก ก่อนการซื้อมาพิจารณามากที่สุด รองลงมาคือ ขั้นที่ 1 การตระหนักถึงความต้องการหรือการเล็งเห็นปัญหาและขั้นที่ 5 การอุปโภค ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากับขั้นที่ 1

เพศชายให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดกับการตัดสินใจซื้อยางรถยนต์ด้วยตนเอง รองลงมาคือให้ความสำคัญกับการมีช่างซ่อมรถ/เจ้าของหรือช่างประจำร้านขายปลีกยางรถยนต์ เป็นผู้ที่มียุทธพลต่อการตัดสินใจซื้อยางรถยนต์ โดยใช้เวลาในการพิจารณาเลือกซื้อยางรถยนต์ก่อนตัดสินใจซื้อหนึ่งสัปดาห์ มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง ในการซื้อยางรถยนต์ 5,001 – 10,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท และจัดการกับยางเก่าที่ใช้งานแล้วโดยการนำไปขายต่อและทิ้งไว้ที่ร้าน/อู่ซ่อมรถ

### ผู้ซื้ออย่างรถยนต์พิเศษหญิง

ผู้ซื้ออย่างรถยนต์พิเศษหญิงมีระดับการนำกระบวนการตัดสินใจซื้อมาพิจารณาต่อการตัดสินใจซื้อในระดับมาก หมายความว่าผู้ซื้ออย่างรถยนต์พิเศษหญิงมีการผ่านกระบวนการตัดสินใจซื้อก่อนที่จะเกิดการซื้อจริงเช่นเดียวกับเพศชาย โดยมีการนำกระบวนการตัดสินใจซื้อในขั้นที่ 3 คือ การประเมินทางเลือกก่อนการซื้อมาพิจารณามากที่สุด รองลงมาคือ ขั้นที่ 5 การอุปโภค

พิเศษหญิงให้ความสำคัญในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดกับการตัดสินใจซื้ออย่างรถยนต์ด้วยตนเอง รองลงมาคือให้ความสำคัญกับการมีช่างซ่อมรถ/เจ้าของหรือช่างประจำร้านขายปลีกยางรถยนต์ เป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออย่างรถยนต์เช่นเดียวกับเพศชาย โดยใช้เวลาในการพิจารณาเลือกซื้ออย่างรถยนต์ก่อนตัดสินใจมากกว่าหนึ่งสัปดาห์ ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการซื้ออย่างรถยนต์ 5,001 – 10,000 บาท และ 2,001 - 5,000 บาท และจัดการกับยางเก่าที่ใช้ไปแล้วโดยการทิ้งไว้ที่ร้าน/อู่ซ่อมรถ

### ผู้ซื้ออย่างรถยนต์ทั้งเพศชายและพิเศษหญิง

ผู้ซื้ออย่างรถยนต์ทั้งเพศชายและพิเศษหญิงให้ความสำคัญระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดต่อเหตุผลในการเลือกซื้ออย่างรถยนต์ ยี่ห้อที่เลือกใช้มากที่สุด คือ ความปลอดภัยในการขับขี่ รองลงมาให้ความสำคัญในระดับมากต่อเหตุผลในด้านการเป็นยี่ห้อที่มีชื่อเสียงมานาน มีความน่าเชื่อถือในเรื่องคุณภาพ ไม่มีประวัติเสียด้านตัวสินค้า เช่น ยางระเบิด ร้านตัวแทนจำหน่ายกำหนดเวลาเปิด - ปิดสะดวกต่อการเข้ารับบริการ มีการสรุปค่าใช้จ่ายที่ชัดเจนให้กับลูกค้า การนัดหมายตรงเวลา การบริการมีคุณภาพ คุณสมบัติพิเศษของยางรถยนต์ที่ช่วยประหยัดน้ำมัน ช่างที่ร้านตัวแทนจำหน่ายมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อม มนุษย์สัมพันธ์ดี เข้าใจความต้องการของลูกค้า ร้านตัวแทนจำหน่ายมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย สถานที่สะอาดเรียบร้อย การจัดแสดงสินค้า (ยางรถยนต์) สวยงามเป็นระเบียบ ที่จอดรถสะดวกสบาย มีร้านตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการแบบครบวงจร กระจายอยู่ทั่วไป อยู่ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก

ผู้ซื้ออย่างรถยนต์ทั้งพิเศษหญิงและเพศชาย เลือกใช้ยางรถยนต์ยี่ห้อ Michelin มากที่สุด โดยซื้อ/เปลี่ยนยางรถยนต์พร้อมกันทั้งสี่เส้น ซื้อ/เปลี่ยนยางรถยนต์มากกว่าสองปีต่อครั้ง เก็บยางอะไหล่สำรองไว้ที่รถ ไม่ต้องการเลือกซื้อยางรถยนต์มือสอง แต่ผู้ที่ซื้อ มีเหตุผลที่ตัดสินใจซื้อยางรถยนต์มือสองคือ สามารถใช้ทดแทนกันได้ เหตุผลที่ไม่ซื้อยางรถยนต์มือสองส่วนใหญ่คือคุณภาพต่ำ ไม่ปลอดภัยต่อการใช้งาน ไม่ได้ซื้อ/เปลี่ยนยางรถยนต์ใหม่ เนื่องจากการมียางรถยนต์ที่สวยงามและคุณภาพเป็นที่พอใจ



มีระดับความพึงพอใจหลังการซื้อในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดกับการยึดเกาะถนนดี บังคับง่ายเวลาเลี้ยว ไม่ลื่นไถล รองลงมาคือ ให้ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ใช้งาน เงียบ และนุ่มนวลขณะขับขี่ อายุการใช้งานยาวนาน ระบายน้ำ และรีดโคลนได้ดี ความสะดวกในการเข้ารับบริการจากร้านที่ซื้อ และราคาของยางรถยนต์

### 3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคลจำแนกตามรายได้

ผู้ซื้อยางรถยนต์ที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท 15,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อในขั้นที่ 3 คือ การประเมินทางเลือกก่อนการซื้อ หมายความว่าผู้ซื้อยางรถยนต์ในทุกระดับรายได้ข้างต้น มีการผ่านกระบวนการตัดสินใจซื้อก่อนที่จะเกิดการซื้อจริง โดยมีการนำกระบวนการตัดสินใจซื้อในขั้นที่ 3 คือ การประเมินทางเลือกก่อนการซื้อมาพิจารณามากที่สุด

ผู้ซื้อยางรถยนต์ที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท 15,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ตัดสินใจซื้อยางรถยนต์ด้วยตนเอง รองลงมาคือตัดสินใจจากข้อมูลที่ได้จากช่างซ่อมรถ/เจ้าของหรือช่างประจำร้านขายปลีกยางรถยนต์

ผู้ซื้อยางรถยนต์ที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดต่อเหตุผลในการเลือกซื้อยางรถยนต์ยี่ห้อที่เลือกใช้มากที่สุด คือ ความปลอดภัยในการขับขี่ รองลงมาให้ความสำคัญระดับมากต่อเหตุผลในด้านคุณสมบัติพิเศษของยางรถยนต์ที่ช่วยประหยัดน้ำมัน เป็นยี่ห้อที่มีชื่อเสียงมานาน มีความน่าเชื่อถือในเรื่องคุณภาพ ไม่มีประวัติเสียด้านตัวสินค้า เช่น ยางระเบิด ร้านตัวแทนจำหน่ายกำหนดเวลาเปิด - ปิดสะดวกต่อการเข้ารับบริการ มีการสรุปค่าใช้จ่ายที่ชัดเจนให้กับลูกค้า การนัดหมายตรงเวลา การบริการมีคุณภาพ ช่างที่ร้านตัวแทนจำหน่ายมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อม มนุษย์สัมพันธ์ดี เข้าใจความต้องการของลูกค้า ร้านตัวแทนจำหน่ายมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย สถานที่สะอาด เรียบร้อย การจัดแสดงสินค้า สวยงามเป็นระเบียบ ที่จอดรถสะดวกสบาย มีร้านตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการแบบครบวงจร กระจายอยู่ทั่วไป อยู่ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก

ผู้ซื้อยางรถยนต์ที่มีรายได้ 15,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดต่อเหตุผลในการเลือกซื้อยางรถยนต์ยี่ห้อที่เลือกใช้มากที่สุด คือ ความปลอดภัยในการขับขี่ รองลงมาให้ความสำคัญระดับมากที่สุดต่อเหตุผลในด้านเป็นยี่ห้อที่มีชื่อเสียงมานาน มีความน่าเชื่อถือในเรื่องคุณภาพ ไม่มีประวัติเสียด้านตัวสินค้า เช่น ยางระเบิด ช่วงที่ร้านตัวแทนจำหน่ายมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อม มนุษยสัมพันธ์ดี เข้าใจความต้องการของลูกค้า ร้านตัวแทนจำหน่ายกำหนดเวลาเปิด - ปิดสะดวกต่อการเข้ารับบริการ มีการสรุปค่าใช้จ่ายที่ชัดเจนให้กับลูกค้า การนัดหมายตรงเวลา การบริการมีคุณภาพ ร้านตัวแทนจำหน่ายมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย สถานที่สะอาดเรียบร้อย การจัดแสดงสินค้า (ยางรถยนต์) สวยงามเป็นระเบียบ ที่จอดรถสะดวกสบาย คุณสมบัติพิเศษของยางรถยนต์ที่ช่วยประหยัดน้ำมัน มีร้านตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการแบบครบวงจร กระจายอยู่ทั่วไป อยู่ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก

ผู้ซื้อยางรถยนต์ที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท เลือกใช้ยางรถยนต์ยี่ห้อ Michelin และ Bridgestone/Firestone มากที่สุด ในสัดส่วนที่เท่ากัน รองลงมาเลือกใช้ยี่ห้อ Goodyear ใช้เวลาในการพิจารณาเลือกซื้อยางรถยนต์ก่อนตัดสินใจมากกว่าหนึ่งสัปดาห์ มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการซื้อยางรถยนต์ 5,001 – 10,000 บาท

ผู้ซื้อยางรถยนต์ที่มีรายได้ 15,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท เลือกใช้ยางรถยนต์ยี่ห้อ Michelin มากที่สุดรองลงมาเลือกใช้ยี่ห้อ Bridgestone/Firestone มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการซื้อยางรถยนต์ 5,001 – 10,000 บาท ใช้เวลาในการพิจารณาเลือกซื้อยางรถยนต์ก่อนตัดสินใจหนึ่งสัปดาห์ ในขณะที่ผู้ซื้อยางรถยนต์ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ตัดสินใจพิจารณาเลือกซื้อยางรถยนต์ทันทีโดยไม่เสียเวลาหาข้อมูล

ผู้ซื้อยางรถยนต์ที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท และ 15,001 – 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจหลังการซื้อในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดกับการยึดเกาะถนนดี บังคับง่าย เวลาเลี้ยว ไม่ลื่นไถล รองลงมาคือ ให้ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ใช้งาน อายุการใช้งานยาวนาน เงียบ และนุ่มนวลขณะขับขี่ ระบายน้ำ และรีดโคลนได้ดี ราคาของยางรถยนต์ และความสะดวกในการเข้ารับบริการจากร้านที่ซื้อ

ผู้ซื้อยางรถยนต์ที่มีรายได้น้อยกว่า 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจหลังการซื้อในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดกับการให้ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ใช้งาน รองลงมาคือ การยึดเกาะถนนดี บังคับง่ายเวลาเลี้ยว ไม่ลื่นไถล เงียบและนุ่มนวลขณะขับขี่ อายุการใช้งานยาวนาน ความสะดวกในการเข้ารับบริการจากร้านที่ซื้อ ระบายน้ำ และรีดโคลนได้ดี และราคาของยางรถยนต์

ผู้ซื้อยางรถยนต์ทุกระดับรายได้ ได้แก่ น้อยกว่า 15,000 บาท 15,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ส่วนใหญ่ซื้อ/เปลี่ยนยางรถยนต์พร้อมกันทั้งสี่เส้น ซื้อ/เปลี่ยนยางรถยนต์มากกว่าสองปีต่อครั้ง เก็บยางอะไหล่สำรองไว้ที่รถ จัดการกับยางเก่าที่ใช้งานแล้ว โดยการทิ้งไว้ที่ร้าน/อู่ซ่อมรถ ไม่ต้องการเลือกซื้อยางรถยนต์มือสอง แต่ที่ซื้อมือสองมีเหตุผลคือ สามารถใช้ทดแทนกันได้ และเหตุผลที่ไม่ซื้อยางรถยนต์มือสองเพราะคุณภาพต่ำ ไม่ปลอดภัยต่อการใช้งาน และไม่ได้ซื้อ/เปลี่ยนยางรถยนต์ใหม่ เนื่องจากการมียางรถยนต์ที่สวยงามและคุณภาพเป็นที่พอใจ

### อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง กระบวนการตัดสินใจซื้อยางรถยนต์ในส่วนบุคคลของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำมาอภิปรายผลโดยใช้แนวคิดกระบวนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ การตระหนักถึงความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก ก่อนการซื้อ การซื้อ การอุปโภคบริโภค การประเมินทางเลือกหลังซื้อ และการจัดการกับสิ่งเหลือใช้ ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียด ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** การตระหนักถึงความต้องการ คือขั้นตอนที่ผู้ซื้อยางรถยนต์เกิดความต้องการหรือมีสิ่งจูงใจที่ทำให้อยากซื้อยางรถยนต์ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ซื้อยางรถยนต์ได้รับรู้ถึงความต้องการที่จะซื้อ/เปลี่ยนยางรถยนต์ เนื่องจากสาเหตุหลัก 3 ประการคือ ลำดับที่หนึ่ง ยางเส้นเก่าหมดอายุการใช้งาน เช่น ดอกยางสึกหรือ ลำดับที่สอง ยางเส้นเก่าเกิดปัญหา/ชำรุด เช่น ยางระเบิด ยางรั่วซึม และลำดับที่สาม ยางเส้นเก่าไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ เช่น วิ่งแล้วไม่นุ่ม เงียบ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประศาสน์ ศิริบริบท (2548) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อยางรถยนต์สำหรับรถยนต์ส่วนบุคคลที่จดทะเบียนในจังหวัดเชียงใหม่ โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเปลี่ยนยางรถยนต์ คือ ถึงระยะเวลา ตามกำหนดที่ต้องเปลี่ยน



**ขั้นตอนที่ 2** การค้นหาข้อมูล คือขั้นตอนที่ผู้ซื้อยางรถยนต์แสวงหา/ศึกษา/ค้นคว้า/ตรวจสอบข้อมูลหรือแหล่งข้อมูลของยางรถยนต์ที่สนใจจะซื้อ ทั้งจากความรู้เดิมที่เคยมีมาและจากการเสาะแสวงหาข่าวสารใหม่ ๆ จากการศึกษาพบว่าผู้ซื้อยางรถยนต์ส่วนใหญ่ได้มีการค้นหารวบรวมและตรวจสอบข้อมูลของสินค้าก่อนทำการตัดสินใจ โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้มากที่สุดคือลำดับที่หนึ่งจากการสอบถามช่างผู้ชำนาญการเกี่ยวกับยางรถยนต์โดยเฉพาะ หรือช่างประจำอู่ซ่อมรถยนต์ ลำดับที่สองคือ จากการสอบถามคนรู้จัก เช่น คนในครอบครัว ญาติสนิท หรือเพื่อน และลำดับที่สามจากโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสารเกี่ยวกับรถยนต์ ขณะที่แหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อมากที่สุด ลำดับที่หนึ่งคือจากช่างผู้ชำนาญการ โดยเฉพาะ หรือช่างประจำอู่ซ่อมรถยนต์ที่ผู้ซื้อยางรถยนต์เข้าไปใช้บริการ ลำดับที่สองคือ จากโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสารเกี่ยวกับรถยนต์ และลำดับที่สามคือ จากการสอบถามคนรู้จัก เช่น คนในครอบครัว ญาติสนิท เพื่อน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประศาสน์ ศิริบรรเทิง (2548) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อยางรถยนต์สำหรับรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่จดทะเบียนในจังหวัดเชียงใหม่ โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับยี่ห้อยางรถยนต์ที่ใช้อยู่จากโฆษณาในสื่อต่าง ๆ มากที่สุด

**ขั้นตอนที่ 3** การประเมินทางเลือกก่อนการซื้อ คือการตรวจสอบลักษณะของยางรถยนต์ที่ผู้ซื้อยางรถยนต์เลือกเทียบกับมาตรฐานที่มีในจิตใจหรือทำการเปรียบเทียบยางรถยนต์ในด้านราคา ตรายี่ห้อ รุ่น ความปลอดภัย ประเทศผู้ผลิต ชื่อเสียงของยางรถยนต์ ประโยชน์ใช้สอย ความคุ้มค่า จากการศึกษาพบว่า หลังจากผู้ซื้อยางรถยนต์รับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ในขั้นตอนที่ 2 แล้ว คุณสมบัติของยางรถยนต์ที่ผู้ซื้อยางรถยนต์ให้ความสำคัญมากที่สุดในการนำมาใช้เพื่อพิจารณา คือ คุณสมบัติในด้านความปลอดภัยในการขับขี่ เช่น คุณภาพของยางรถยนต์ อายุการใช้งานของยางรถยนต์ การยึดเกาะถนนดี ไม่ลื่นไถล บังคับขณะเลี้ยวได้ง่าย ดอกยางรีดน้ำและโคลนได้ดี มีการรับประกันหลังการขาย มีศูนย์บริการเพียงพอและสะดวกต่อการเข้ารับบริการเมื่อเกิดปัญหา รองลงมาคือ เป็นยี่ห้อที่มีชื่อเสียงมานาน มีความน่าเชื่อถือในเรื่องคุณภาพ ไม่มีประวัติเสียด้านตัวสินค้า เช่น ยางระเบิด รั้วตัวแทนจำหน่ายกำหนดเวลาเปิด - ปิดสะดวกต่อการเข้ารับบริการ มีการสรุปค่าใช้จ่ายที่ชัดเจนให้กับลูกค้า การนัดหมายตรงเวลา การบริการมีคุณภาพ คุณสมบัติพิเศษของยางรถยนต์ที่ช่วยประหยัดน้ำมัน ช่างที่ร้านตัวแทนจำหน่ายมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อม มนุษย์สัมพันธ์ เข้าใจความต้องการของลูกค้า ร้านตัวแทนจำหน่ายมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย สถานที่สะอาดเรียบร้อย การจัดแสดงสินค้า (ยางรถยนต์) สวยงามเป็นระเบียบ ที่

จอตลอดสะดวกสบาย และการมีร้านตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการแบบครบวงจร กระจายอยู่ทั่วไป อยู่ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก โดยยี่ห้อที่ผู้ซื้อยางรถยนต์จะเลือกซื้อมากที่สุดคือยี่ห้อ Michelin

**ขั้นตอนที่ 4** การตัดสินใจซื้อ คือขั้นตอนที่ผู้ซื้อยางรถยนต์ทำการตัดสินใจจะซื้อหรือไม่ซื้อยางรถยนต์ที่ต้องการ รวมถึงการตัดสินใจเลือกร้านขายปลีกยางรถยนต์ที่จะซื้อ จากการศึกษาพบว่า ผู้ซื้อยางรถยนต์ใช้เวลาในการพิจารณาเลือกยางรถยนต์หนึ่งสัปดาห์ก่อนการตัดสินใจซื้อ ส่วนใหญ่เป็นการซื้อพร้อมกันทั้งสี่เส้น และมีความถี่ในการซื้อ/เปลี่ยนมากกว่าสองปีต่อครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประศาสตร์ ศิริบรรเทิง (2548) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อยางรถยนต์สำหรับรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่จดทะเบียนในจังหวัดเชียงใหม่ โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เปลี่ยนยางรถยนต์ใหม่ในช่วง 2 ถึง 3 ปี

ผู้ซื้อยางรถยนต์ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งประมาณ 5,001 – 20,000 บาท ส่วนใหญ่นิยมเลือกซื้อยางรถยนต์ใหม่มากกว่ายางรถยนต์มือสอง ทั้งนี้เนื่องจากผู้ซื้อยางรถยนต์มือสองมีคุณภาพต่ำ ไม่ปลอดภัยต่อการใช้งาน โดยเห็นว่ายางที่สวมงามด้วยรูปปลั๊กชนภายนอกไม่ได้เป็นเหตุผลที่กระตุ้นให้เกิดการซื้อ ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ Timothy, Aeppl (2546) ที่กล่าวถึงเหตุการณ์ที่ยางเครื่องบินระเบิดจนเกิดอุบัติเหตุแก่ผู้โดยสาร ทำให้ผู้บริโภคหันมาใส่ใจเรื่องความปลอดภัยเกี่ยวกับยางรถยนต์มากขึ้น ผู้ซื้อยางรถยนต์จึงให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยในการใช้งานเป็นอันดับหนึ่ง นอกจากนั้นการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อยางรถยนต์ในแต่ละครั้งเป็นการตัดสินใจด้วยตนเอง

**ขั้นตอนที่ 5** การอุปโภคบริโภค คือขั้นตอนการใช้ยางรถยนต์ในการขับขี่ จากการศึกษาพบว่า ผู้ซื้อยางรถยนต์ส่วนใหญ่มีวิธีการดูแลรักษายางรถยนต์ เพื่อให้มีอายุใช้งานยาวนานขึ้น โดยการตรวจเช็กลมยางเป็นประจำเป็นลำดับแรก โดยการไม่ขับขี่รถยนต์ด้วยความเร็วที่สูงหรือบรรทุกของหนักจนเกินไป เป็นลำดับที่สอง สลับตำแหน่งยางรถยนต์เป็นระยะ ๆ เพื่อให้ยางเกิดการสึกหรอใกล้เคียงกันมากที่สุด เป็นลำดับที่สาม เติมนลมยางให้มากขึ้นกว่าปกติกรณีที่ต้องเดินทางไกลหรือขับขี่รถติดต่อกันเป็นเวลานานเป็นลำดับที่สี่ และเติมนลมยางเพิ่มมากขึ้นกว่าปกติหรือใช้แม่แรงยกยางรถยนต์ให้ลอยจากพื้นเมื่อต้องจอดทิ้งไว้เป็นเวลานาน (มากกว่า 1 เดือน) เป็นลำดับที่ห้า ส่วนการเก็บยางอะไหล่สำรองส่วนใหญ่นิยมเก็บไว้ที่รถ

**ขั้นตอนที่ 6** การประเมินทางเลือกหลังซื้อ คือขั้นตอนที่ผู้ซื้ออย่างรถยนต์ประเมินว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจภายหลังจากที่ใช้ยางรถยนต์ที่ได้ซื้อมา จากการศึกษาพบว่า ผู้ซื้ออย่างรถยนต์มีความพึงพอใจต่อคุณสมบัติด้านการยึดเกาะถนนดี บังคับง่ายเวลาเลี้ยว ไม่ลื่นไถล รองลงมาคือ ให้ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ใช้งาน เงียบและนุ่มนวลขณะขับขี อายุการใช้งานยาวนาน ความสะดวกในการเข้ารับบริการจากร้านที่ซื้อและราคาของยางรถยนต์ ส่วนปัญหาที่พบมากลำดับที่หนึ่งคือยางรถยนต์ยี่ห้อที่ต้องการมักมีราคาแพง ลำดับที่สองคือไม่สามารถตัดสินใจด้วยตนเอง ต้องพึ่งพาช่างผู้ชำนาญ/เจ้าของอู่หรือร้านขายปลีกยางรถยนต์เสมอ ๆ และลำดับที่สามพบปัญหาเรื่องยากต่อการทำความเข้าใจ/แสวงหาข้อมูลด้วยตนเองก่อนทำการตัดสินใจเพราะยางรถยนต์เป็นสินค้าที่มีรายละเอียดทางเทคนิคสูง

**ขั้นตอนที่ 7** การจัดการกับสิ่งเหลือใช้ คือวิธีการที่ผู้ซื้ออย่างรถยนต์ใช้ในการกำจัดยางรถยนต์เก่าที่ใช้แล้ว จากการศึกษาพบว่า ผู้ซื้ออย่างรถยนต์ส่วนใหญ่ทิ้งไว้ที่ร้าน/อู่ซ่อมรถ รองลงมาคือ นำไปขายต่อ

#### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง กระบวนการตัดสินใจซื้ออย่างรถยนต์ในส่วนบุคคลของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ทำการศึกษาได้ค้นพบสิ่งที่น่าสนใจจากผลการศึกษาโดยได้แบ่งออกเป็น ข้อค้นพบด้านเพศ ระดับรายได้ของผู้ซื้ออย่างรถยนต์ และข้อค้นพบที่ได้จากแนวคิดกระบวนการตัดสินใจซื้อทั้ง 7 ขั้นตอน ซึ่งประกอบด้วย การตระหนักถึงความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือกก่อนการซื้อ การซื้อ การอุปโภคบริโภค การประเมินทางเลือกหลังซื้อ และการจัดการกับสิ่งเหลือใช้ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

#### ข้อค้นพบที่น่าสนใจในด้านเพศของผู้ซื้ออย่างรถยนต์

ผู้ซื้ออย่างรถยนต์ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีการผ่านกระบวนการตัดสินใจซื้อก่อนที่จะเกิดการซื้อเช่นเดียวกัน โดยมีการนำกระบวนการตัดสินใจซื้อในขั้นที่ 3 คือ การประเมินทางเลือกก่อนการซื้อมาพิจารณามากที่สุด ทั้งเพศหญิงและเพศชายตัดสินใจเลือกซื้อยางรถยนต์ด้วยตนเอง โดยหาข้อมูลมากที่สุดจากช่างซ่อมรถ/เจ้าของหรือช่างประจำร้านขายปลีกยางรถยนต์ เพศชายใช้เวลาในการพิจารณาเลือกซื้อยางรถยนต์ก่อนตัดสินใจซื้อเพียงหนึ่งสัปดาห์ ในขณะที่เพศหญิงใช้เวลามากกว่าหนึ่งสัปดาห์ จะเห็นว่าเพศชายใช้เวลาตัดสินใจเร็วกว่าเพศหญิง เพศชายมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อ

ครั้ง ในการซื้อยางรถยนต์สูงกว่าเพชฌัญคือ 5,001 – 10,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท ส่วน เพชฌัญมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง 5,001 – 10,000 บาท และ 2,001-5,000 บาท ทั้งเพศชายและ เพชฌัญจัดการกับยางเก่าที่ใช้งานแล้วโดยทิ้งไว้ที่ร้าน/อู่ซ่อมรถ แต่มีเพศชายบางส่วนนำไปขายต่อ ด้วย ทั้งเพศชายและเพชฌัญมีเหตุผลในการเลือกซื้อยางรถยนต์ ยี่ห้อที่เลือกใช้มากที่สุด คือ ความปลอดภัยในการขับขี่ รองลงมาให้ความสำคัญต่อเหตุผลในด้านการเป็นยี่ห้อที่มีชื่อเสียงมานาน มีความน่าเชื่อถือในเรื่องคุณภาพ ไม่มีประวัติเสียด้านตัวสินค้า เช่น ยางระเบิด ร้านตัวแทนจำหน่าย กำหนดเวลาเปิด - ปิดสะดวกต่อการเข้ารับบริการ มีการสรุปค่าใช้จ่ายที่ชัดเจนให้กับลูกค้า การนัดหมายตรงเวลา การบริการมีคุณภาพ คุณสมบัติพิเศษของยางรถยนต์ที่ช่วยประหยัดน้ำมัน ช่วงที่ ร้านตัวแทนจำหน่ายมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อม มนุษยสัมพันธ์ ดี เข้าใจความต้องการของลูกค้า ร้านตัวแทนจำหน่ายมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย สถานที่ สะอาดเรียบร้อย การจัดแสดงสินค้า (ยางรถยนต์) สวยงามเป็นระเบียบ ที่จอดรถสะดวกสบาย มีร้าน ตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการแบบครบวงจร กระจายอยู่ทั่วไป อยู่ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก ทั้งเพศชายและหญิง เลือกใช้ยางรถยนต์ยี่ห้อ Michelin มากที่สุด โดยซื้อ/เปลี่ยนยางรถยนต์พร้อมกัน ทั้งสี่เส้น ซื้อ/เปลี่ยนยางรถยนต์มากกว่าสองปีต่อครั้ง เก็บยางอะไหล่สำรองไว้ที่รถ ไม่ต้องการเลือก ซื้อยางรถยนต์มือสอง เพราะคุณภาพต่ำ ไม่ปลอดภัยต่อการใช้งาน แต่ผู้ที่ซื้อมีเหตุผลที่ตัดสินใจซื้อ ยางรถยนต์มือสอง คือ สามารถใช้ทดแทนกันได้ ไม่ได้ซื้อ/เปลี่ยนยางรถยนต์ใหม่ เนื่องจากการมี ยางรถยนต์ที่มีรูปปลั๊กฉวยงามและคุณภาพเป็นที่พอใจ ทั้งเพศชายและเพชฌัญ มีระดับความ พึงพอใจหลังการมากที่สุดกับคุณสมบัติของยางรถยนต์ด้านการยึดเกาะถนนดี บังคับง่ายเวลาเลี้ยว ไม่ลื่น ไถล รองลงมาคือ ให้ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ใช้งาน เงียบและนุ่มนวลขณะขับขี่ อายุการใช้งานยาวนาน ระบายน้ำ และรีดโคลนได้ดี ความสะดวกในการเข้ารับบริการจากร้านที่ซื้อ และราคา ของยางรถยนต์

### ข้อค้นพบที่น่าสนใจในด้านรายได้ของผู้ซื้อยางรถยนต์

ผู้ซื้อยางรถยนต์ที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท 15,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีการผ่านกระบวนการตัดสินใจซื้อก่อนที่จะเกิดการซื้อจริง โดยมีการนำกระบวนการตัดสินใจซื้อในขั้นที่ 3 คือ การประเมินทางเลือกก่อนการซื้อมาพิจารณา มาก โดยตัดสินใจซื้อยางรถยนต์ด้วยตนเอง รองลงมาคือตัดสินใจจากข้อมูลที่ได้จากช่างซ่อมรถ/เจ้าของหรือช่างประจำร้าน ขายปลีกยางรถยนต์

ผู้ซื้อยางรถยนต์ที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีเหตุผลในการเลือกซื้อยางรถยนต์ ยี่ห้อที่เลือกใช้มากที่สุด คือ ความปลอดภัยในการขับขี่ รองลงมาให้ความสำคัญระดับมากต่อเหตุผล ในด้านคุณสมบัติพิเศษของยางรถยนต์ที่ช่วยประหยัดน้ำมัน เป็นยี่ห้อที่มีชื่อเสียงมานาน มีความ น่าเชื่อถือในเรื่องคุณภาพ ไม่มีประวัติเสียด้านตัวสินค้า เช่น ยางระเบิด ร้านตัวแทนจำหน่าย กำหนดเวลาเปิด - ปิดสะดวกต่อการเข้ารับบริการ มีการสรุปค่าใช้จ่ายที่ชัดเจนให้กับลูกค้า การนัดหมายตรงเวลา การบริการมีคุณภาพ ช่วงที่ร้านตัวแทนจำหน่ายมีความรู้ความชำนาญในการ ให้บริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อม มนุษยสัมพันธ์ดี เข้าใจความต้องการของลูกค้า ร้านตัวแทน จำหน่ายมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย สถานที่สะอาดเรียบร้อย การจัดแสดงสินค้า สวยงามเป็น ระเบียบ ที่จอดรถสะดวกสบาย มีร้านตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการแบบครบวงจร กระจายอยู่ ทั่วไป อยู่ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก ในขณะที่ผู้ซื้อยางรถยนต์ที่มีรายได้สูงขึ้นมาคือ 15,001 - 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีเหตุผลในการเลือกซื้อยางรถยนต์ยี่ห้อที่เลือกใช้มากที่สุด คือ ความ ปลอดภัยในการขับขี่ รองลงมาคือเหตุผลในด้านเป็นยี่ห้อที่มีชื่อเสียงมานาน มีความน่าเชื่อถือใน เรื่องคุณภาพ ไม่มีประวัติเสียด้านตัวสินค้า เช่น ยางระเบิดเช่นเดียวกัน ช่วงที่ร้านตัวแทนจำหน่ายมี ความรู้ความชำนาญในการให้บริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อม มนุษยสัมพันธ์ดี เข้าใจความต้องการ ของลูกค้า ร้านตัวแทนจำหน่ายกำหนดเวลาเปิด - ปิดสะดวกต่อการเข้ารับบริการ มีการสรุป ค่าใช้จ่ายที่ชัดเจนให้กับลูกค้า การนัดหมายตรงเวลา การบริการมีคุณภาพ ร้านตัวแทนจำหน่ายมี เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย สถานที่สะอาดเรียบร้อย การจัดแสดงสินค้า (ยางรถยนต์) สวยงาม เป็นระเบียบ ที่จอดรถสะดวกสบาย คุณสมบัติพิเศษของยางรถยนต์ที่ช่วยประหยัดน้ำมัน มีร้าน ตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการแบบครบวงจร กระจายอยู่ทั่วไป อยู่ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก จะเห็นว่า ผู้ซื้อยางรถยนต์ในทุกระดับรายได้จะคำนึงถึงคุณสมบัติด้านความปลอดภัยเป็นลำดับแรก แต่ผู้ที่มีรายได้น้อยจะคำนึงถึงคุณสมบัติพิเศษด้านการประหยัดน้ำมัน เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย ในขณะที่ผู้ที่มีระดับรายได้สูงขึ้นมาจะคำนึงถึงชื่อเสียงของบริษัทผู้ผลิตยางรถยนต์มากกว่า ความจำเป็นทางการเงิน

ผู้ซื้อยางรถยนต์ที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท เลือกใช้ยางรถยนต์ยี่ห้อ Michelin และ Bridgestone/Firestone มากที่สุด ในสัดส่วนที่เท่ากัน รองลงมาเลือกใช้ยี่ห้อ Goodyear โดยใช้เวลาใน การพิจารณาเลือกซื้อยางรถยนต์ก่อนตัดสินใจมากกว่าหนึ่งสัปดาห์ มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการ ซื้อยางรถยนต์ 5,001 - 10,000 บาท



ผู้ซื้อยางรถยนต์ที่มีรายได้ 15,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท เลือกใช้ยางรถยนต์ยี่ห้อ Michelin มากที่สุดรองลงมาเลือกใช้ยี่ห้อ Bridgestone/Firestone มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการซื้อยางรถยนต์ 5,001 – 10,000 บาท ใช้เวลาในการพิจารณาเลือกซื้อยางรถยนต์ก่อนตัดสินใจหนึ่งสัปดาห์ ในขณะที่ผู้ซื้อยางรถยนต์ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ตัดสินใจพิจารณาเลือกซื้อยางรถยนต์ทันทีโดยไม่เสียเวลาหาข้อมูล จะเห็นว่าผู้ซื้อยางรถยนต์ที่มีรายได้สูงจะใช้เวลาในการตัดสินใจซื้อสั้นลง

ผู้ซื้อยางรถยนต์ทุกระดับรายได้ ได้แก่ น้อยกว่า 15,000 บาท 15,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ส่วนใหญ่ซื้อ/เปลี่ยนยางรถยนต์พร้อมกันทั้งสี่เส้น ซื้อ/เปลี่ยนยางรถยนต์มากกว่าสองปีต่อครั้ง เก็บยางอะไหล่สำรองไว้ที่รถ จัดการกับยางเก่าที่ใช้งานแล้ว โดยการทิ้งไว้ที่ร้าน/อู่ซ่อมรถ ไม่ต้องการเลือกซื้อยางรถยนต์มือสองเนื่องจากคุณภาพต่ำ ไม่ปลอดภัยต่อการใช้งาน แต่ที่ซื้อมือสองมีเหตุผลคือ สามารถใช้ทดแทนกันได้และไม่ได้ซื้อ/เปลี่ยนยางรถยนต์ใหม่ เนื่องจากการมียางรถยนต์ที่มีรูปปลั๊กชนสวยงามและคุณภาพเป็นที่พอใจ

ผู้ซื้อยางรถยนต์ที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท และ 15,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจหลังการซื้อกับคุณสมบัติของยางรถยนต์ในด้านการยึดเกาะถนนดี บังคับง่ายเวลาเลี้ยว ไม่ลื่นไถล รองลงมาคือ ให้ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ใช้งาน อายุการใช้งานยาวนาน เงียบและนุ่มนวลขณะขับขี่ ระบายน้ำ และรีดโคลนได้ดี ราคาของยางรถยนต์ และความสะดวกในการเข้ารับบริการจากร้านที่ซื้อ

ผู้ซื้อยางรถยนต์ที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจหลังการซื้อกับคุณสมบัติของยางรถยนต์ในด้านการให้ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ใช้งาน รองลงมาคือ การยึดเกาะถนนดี บังคับง่ายเวลาเลี้ยว ไม่ลื่นไถล เงียบและนุ่มนวลขณะขับขี่ อายุการใช้งานยาวนาน ความสะดวกในการเข้ารับบริการจากร้านที่ซื้อ ระบายน้ำ และรีดโคลนได้ดี และราคาของยางรถยนต์ จะเห็นว่าผู้ซื้อยางรถยนต์ที่มีรายได้น้อยกว่าจะคำนึงถึงคุณลักษณะและประโยชน์ใช้สอยของยางรถยนต์ทางด้านกายภาพ ในขณะที่ผู้ซื้อยางรถยนต์ที่มีรายได้สูงกว่าจะคำนึงถึงคุณสมบัติด้านความปลอดภัยมาเป็นอันดับแรก

## ข้อค้นพบที่น่าสนใจจำแนกตามกระบวนการตัดสินใจข้อ 7 ขั้นตอน

**ขั้นตอนที่ 1** การตระหนักถึงความต้องการ พบว่า ผู้ซื้อยางรถยนต์ทุกเพศทุกวัย รายได้รับรู้ถึงความต้องการที่จะซื้อ/เปลี่ยนยางรถยนต์ เนื่องจากสาเหตุหลัก 3 ประการคือ ลำดับที่หนึ่ง ยางเส้นเก่าหมดอายุการใช้งาน เช่น ดอกยางสึกหรือ ลำดับที่สอง ยางเส้นเก่าเกิดปัญหาชำรุด เช่น ยางระเบิด ยางรั่วซึม และลำดับที่สาม ยางเส้นเก่าไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ เช่น วิ่งแล้วไม่นิ่ง เฝียบ โดยที่ผู้ซื้อยางรถยนต์มิได้คำนึงถึงอายุการใช้งานของยางรถยนต์ ซึ่งโดยปกติจะอยู่ที่ประมาณ 40,000 กิโลเมตร หรือ 2 - 2.5 ปี (คู่มือการขับรถยนต์ปลอดภัย, 2550 : ออนไลน์) ก็ควรถึงกำหนดระยะเวลาที่จะต้องเปลี่ยนเพื่อความปลอดภัยในการขับขี่ แสดงให้เห็นว่า ผู้ซื้อยางรถยนต์ขาดความรู้ทางด้านเทคนิคและไม่ได้รับข้อมูลการใช้งานอย่างถูกต้อง แต่จะทำการเปลี่ยนเมื่อเห็นความผิดปกติทางกายภาพของยางรถยนต์ที่ใช้งานอยู่เท่านั้น ซึ่งจะก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการขับขี่

**ขั้นตอนที่ 2** การค้นหาข้อมูล พบว่า แหล่งข้อมูลที่ผู้ซื้อยางรถยนต์ใช้และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อยางรถยนต์มากที่สุด คือ การสอบถามจากช่างผู้ชำนาญการเกี่ยวกับยางรถยนต์ โดยเฉพาะ หรือช่างประจำอู่ซ่อมรถยนต์มากกว่าการสอบถามจากคนรู้จักและการหาข้อมูลจากสื่อโฆษณา ตามลำดับ แสดงว่าผู้ซื้อยางรถยนต์ตั้งใจที่จะทำการหาข้อมูลและสอบถามพูดคุยกับช่างโดยตรงเมื่อมีความจำเป็นที่จะต้องทำการเปลี่ยนยางรถยนต์ในแต่ละครั้ง ไม่ได้มีการเสาะแสวงหาข้อมูลไว้ล่วงหน้าด้วยตนเองหรือจากบุคคลใกล้ชิดมากเท่าใดนัก

**ขั้นตอนที่ 3** การประเมินทางเลือกก่อนการซื้อ พบว่า คุณสมบัติที่ผู้ซื้อยางรถยนต์ให้ความสำคัญมากที่สุดในการพิจารณา ก่อนตัดสินใจซื้อ คือ ความปลอดภัย รองลงมา คือ เป็นยี่ห้อที่มีชื่อเสียงมานาน มีความน่าเชื่อถือในเรื่องคุณภาพ ไม่มีประวัติเสียด้านตัวสินค้า เช่น ยางระเบิด ร้านตัวแทนจำหน่ายกำหนดเวลาเปิด – ปิดสะดวกต่อการเข้ารับบริการ มีการสรุปค่าใช้จ่ายที่ชัดเจนให้กับลูกค้า การนัดหมายตรงเวลา การบริการมีคุณภาพ คุณสมบัติพิเศษของยางรถยนต์ที่ช่วยประหยัดน้ำมัน ช่างที่ร้านตัวแทนจำหน่ายมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อม มนุษย์สัมพันธ์ดี เข้าใจความต้องการของลูกค้า ร้านตัวแทนจำหน่ายมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย สถานที่สะอาดเรียบร้อย การจัดแสดงสินค้า (ยางรถยนต์) สวยงามเป็นระเบียบ ที่จอดรถสะดวกสบาย และการมีร้านตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการแบบครบวงจร กระจายอยู่ทั่วไป อยู่ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก โดยยี่ห้อที่ผู้ซื้อยางรถยนต์จะเลือกซื้อมากที่สุดคือยี่ห้อ Michelin

ซึ่งจะเห็นว่าผู้บริโภครู้ให้ความสำคัญทางด้านความปลอดภัยของตัวสินค้ามาเป็นอันดับแรก และสินค้าบางรถยนต์ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักมานานจะได้รับการยอมรับก่อนการพิจารณาประเมินทางเลือกจากเกณฑ์อื่น ๆ โดยบริษัท Michelin ได้ตอบสนองกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคได้อย่างถูกต้อง ทำให้บริษัท Michelin ประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับจากผู้ซื้อโดยส่วนใหญ่ สำหรับในส่วนของผู้ค้าปลีกยางรถยนต์ ผู้ซื้อยางรถยนต์คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดี และครบวงจร

**ขั้นตอนที่ 4** การตัดสินใจซื้อ พบว่า ผู้ซื้อยางรถยนต์ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการพิจารณาเลือกยางรถยนต์หนึ่งสัปดาห์ก่อนการตัดสินใจซื้อ ส่วนใหญ่เป็นการซื้อพร้อมกันทั้งสี่เส้น และมีความถี่ในการซื้อ/เปลี่ยนมากกว่าสองปีต่อครั้ง จากผลการศึกษาที่ได้มาในจุดนี้อีกเช่นกันที่แสดงให้เห็นว่าผู้ซื้อยางรถยนต์มิได้คำนึงถึงอายุการใช้ที่ถูกต้องของยางรถยนต์ สาเหตุเกิดจากการขาดความรู้ทางเทคนิคและข้อมูลเกี่ยวกับยางรถยนต์ที่ถูกต้อง ผู้ซื้อยางรถยนต์ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งประมาณ 5,001 – 20,000 บาท ส่วนใหญ่นิยมเลือกซื้อยางรถยนต์ใหม่มากกว่ายางรถยนต์มือสอง ทั้งนี้เนื่องจากผู้ซื้อเห็นว่ายางรถยนต์มือสองมีคุณภาพต่ำ ไม่ปลอดภัยต่อการใช้งาน โดยเห็นว่ายางที่สวมงามด้วยรูปลักษณะภายนอกไม่ได้เป็นเหตุผลที่กระตุ้นให้เกิดการซื้อ แสดงให้เห็นว่าผู้ซื้อยางรถยนต์จึงให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยในการใช้งานเป็นอันดับหนึ่ง และการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อยางรถยนต์ในแต่ละครั้งเป็นการตัดสินใจด้วยตนเอง

**ขั้นตอนที่ 5** การอุปโภคบริโภค ผู้ซื้อยางรถยนต์ส่วนใหญ่มีวิธีการดูแลรักษายางรถยนต์ เพื่อให้มีอายุใช้งานยาวนานขึ้น โดยการตรวจเช็คลมยางเป็นประจำเป็นลำดับแรก โดยการไม่ขับขีรถยนต์ด้วยความเร็วที่สูงหรือบรรทุกของหนักจนเกินไปเป็นลำดับที่สอง สลับตำแหน่งยางรถยนต์เป็นระยะ ๆ เพื่อให้ยางเกิดการสึกหรอใกล้เคียงกันมากที่สุดเป็นลำดับที่สาม เดิมลมยางให้มากขึ้นกว่าปกติกรณีที่ต้องเดินทางไกลหรือขับรถติดต่อกันเป็นเวลานานเป็นลำดับที่สี่ และเติมลมยางเพิ่มมากขึ้นกว่าปกติหรือใช้แม่แรงยกรถยนต์ให้ลอยจากพื้นเมื่อต้องจอดทิ้งรถไว้เป็นเวลานาน (มากกว่า 1 เดือน) เป็นลำดับที่ห้า แสดงว่าผู้ซื้อยางรถยนต์ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการดูแลรักษายางรถยนต์ และเลือกปฏิบัติโดยวิธีง่าย ๆ ด้วยตนเองก่อน โดยไม่พึ่งพาร้านค้าปลีกยางรถยนต์ ส่วนการเก็บยางอะไหล่สำรองส่วนใหญ่นิยมเก็บไว้ที่รถ แต่ยังมีผู้บริโภบบางส่วนเก็บยางอะไหล่สำรองไว้ที่บ้านและที่ร้านจำหน่ายยางรถยนต์ ซึ่งถือว่าไม่ถูกต้องเพราะหากเกิดความจำเป็นในการใช้งานก็จะไม่สามารถมียางอะไหล่ไว้ใช้ได้ทันที

**ขั้นตอนที่ 6** การประเมินทางเลือกหลังซื้อ ผู้ซื้อยางรถยนต์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณสมบัติด้านการยึดเกาะถนนดี บังคับง่ายเวลาเลี้ยว ไม่ลื่นไถลมากที่สุด รองลงมาคือ ให้ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้ใช้งาน เจียบและนุ่มนวลขณะขับขี่ อายุการใช้งานยาวนาน ความสะดวกในการเข้ารับบริการจากร้านที่ซื้อและราคาของยางรถยนต์ แสดงว่าความพึงพอใจหลังการซื้อของผู้ซื้อยางรถยนต์จะอยู่ที่คุณสมบัติทางกายภาพของยางรถยนต์ที่ตอบสนองทางด้านความปลอดภัย ความรู้สึกสบายเมื่อใช้งาน ความสะดวกในการซื้อตามร้านค้าและตัวแทนจำหน่ายต่าง ๆ ส่วนราคาของยางรถยนต์ ผู้ซื้อที่มีความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย เนื่องจากสินค้าประเภทนี้มีต้นทุนสูง ราคาค่อนข้างแพง ทำให้ผู้ซื้อไม่มีอำนาจในการต่อรองมากนัก สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ได้สอบถามผู้ซื้อยางรถยนต์เกี่ยวกับปัญหาที่พบมากจากการซื้อลำดับที่หนึ่งคือยางรถยนต์ยี่ห้อที่ต้องการมักมีราคาแพง ลำดับที่สองคือ ไม่สามารถตัดสินใจด้วยตนเอง ต้องพึ่งพาช่างผู้ชำนาญ/เจ้าของอู่หรือร้านขายปลีกยางรถยนต์เสมอ ๆ และลำดับที่สามพบปัญหาเรื่องยากต่อการทำความเข้าใจ/แสวงหาข้อมูลด้วยตนเองก่อนทำการตัดสินใจเพราะยางรถยนต์เป็นสินค้าที่มีรายละเอียดทางเทคนิคสูง

**ขั้นตอนที่ 7** การจัดการกับยางเก่าที่เคยใช้งานแล้ว โดยผู้ซื้อยางรถยนต์เพศหญิงส่วนใหญ่จัดการกับยางเก่าที่เคยใช้งานแล้วโดยการทิ้งไว้ที่ร้าน/อู่ซ่อมรถ ขณะที่เพศชายจัดการโดยการทิ้งไว้ที่ร้าน/อู่ซ่อมรถ และนำไปขายต่อ ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน แสดงว่า ผู้ซื้อยางรถยนต์เพศชายบางส่วนมีความรู้เรื่องการจัดการกับยางรถยนต์เก่าที่ไม่ใช้แล้วมากกว่าเพศหญิงว่าสามารถทำได้หลายวิธี

#### ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา กระบวนการตัดสินใจซื้อยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำข้อมูลไปใช้วางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดแก่ผู้ประกอบการสินค้ายางรถยนต์นั่งส่วนบุคคลในสองกลุ่มใหญ่ คือ หนึ่ง สำหรับผู้ผลิตในอุตสาหกรรมยางรถยนต์ เพื่อใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์และการจัดจำหน่าย สอง สำหรับธุรกิจค้าปลีกยางรถยนต์ และยางอะไหล่ รวมทั้งธุรกิจการซ่อมบำรุงรถยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อใช้ในการเลือกจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค โดยแบ่งออกเป็น ข้อเสนอแนะที่น่าสนใจในด้านเพศของผู้ซื้อยางรถยนต์ ข้อเสนอแนะที่น่าสนใจในด้านรายได้ของผู้ซื้อยางรถยนต์ และข้อเสนอแนะที่น่าสนใจจำแนกตามกระบวนการตัดสินใจซื้อ 7 ขั้นตอน

### ข้อเสนอแนะที่น่าสนใจในด้านเพศของผู้ซื้ออย่างรวดเร็ว

จากข้อค้นพบจากการศึกษาที่พบว่าผู้ซื้อเพศชายและเพศหญิงมีกระบวนการตัดสินใจซื้อในบางเรื่องที่แตกต่างกัน ได้แก่ เวลาที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อ ซึ่งผู้ซื้อเพศชายใช้เวลาตัดสินใจซื้อเร็วกว่าผู้ซื้อเพศหญิง ผู้ซื้อเพศชายมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่สูงกว่า ผู้ซื้อเพศชายบางส่วนจัดการกับยางเก่าที่ไม่ใช้งานแล้ว ด้วยการนำไปขายต่อในขณะที่ผู้ซื้อเพศหญิงไม่ทำเช่นนั้น จากข้อค้นพบในส่วนนี้ สามารถนำมาวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับผู้ผลิตในอุตสาหกรรมยางรถยนต์และธุรกิจค้าปลีกยางรถยนต์ และยางอะไหล่ รวมทั้งธุรกิจการซ่อมบำรุงรถยนต์ดังนี้

### ผู้ผลิตในอุตสาหกรรมยางรถยนต์

ควรเน้นการกระตุ้นให้เกิดการซื้อเพิ่มมากขึ้นในกลุ่มผู้ซื้อเพศหญิง ซึ่งจะต้องใช้ความละเอียดอ่อนในวางแผนการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้เข้าถึงผู้ซื้อในกลุ่มนี้ ด้วยการทำการโฆษณายางรถยนต์ ซึ่งเป็นสินค้าเทคนิคให้กลายเป็นสินค้าที่เพศหญิงสามารถทำความเข้าใจและเข้าถึงได้ อาจมีการนำพรีเซนเตอร์ซึ่งเป็นบุคคลเพศหญิงที่มีชื่อเสียง เป็นตัวแทนของผู้หญิงยุคใหม่มาทำการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะช่วยเพิ่มยอดขายและทำให้ยางรถยนต์กลายเป็นสินค้าที่ไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิงก็สามารถตัดสินใจซื้อได้โดยง่าย ก่อให้เกิดการซื้อเพิ่มขึ้นในกลุ่มผู้ซื้อเพศหญิง และเน้นที่การให้ความรู้ความเข้าใจและวิธีการกำจัดยางรถยนต์เก่าที่ไม่ใช้แล้วแก่กลุ่มผู้ซื้อเพศหญิงด้วยการสอดแทรกความรู้ในโฆษณาที่จัดทำขึ้น หรือจัดให้มี Event สำหรับส่งเสริมการขายเป็นพิเศษแก่ผู้หญิง เช่น Women's Day, meet and greet with Tires ซึ่งจะมีการให้ข้อมูลและมีกิจกรรมทางการตลาดหลากหลายรูปแบบให้ผู้ซื้อเพศหญิงได้มีส่วนร่วม

### ธุรกิจค้าปลีกยางรถยนต์ และยางอะไหล่ รวมทั้งธุรกิจการซ่อมบำรุงรถยนต์

ควรสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งรายอื่น ๆ ด้วยการมีช่างหรือพนักงานเพศหญิงไว้คอยบริการในเรื่องของการซ่อมแซม ตรวจเช็คสภาพรถ และการให้ข้อมูล แนะนำผลิตภัณฑ์ยางรถยนต์ให้แก่ผู้ซื้อ ซึ่งจะทำให้เกิดความน่าสนใจ โดยเฉพาะผู้ซื้อเพศหญิงจะเกิดความรู้สึกสบายใจและเป็นกันเอง เมื่อได้รับการบริการจากเพศเดียวกัน มีความกล้าที่จะเสาะแสวงหาข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจและมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป เป็นการเพิ่มยอดขายให้แก่ธุรกิจ



### ข้อเสนอแนะที่น่าสนใจในด้านรายได้ของผู้ซื้อยางรถยนต์

จากข้อค้นพบจากการศึกษาที่พบว่าผู้ซื้อที่มีความแตกต่างในระดับรายได้จะมีกระบวนการตัดสินใจซื้อที่แตกต่างกันในบางเรื่อง ได้แก่ ผู้ซื้อยางรถยนต์ในทุกระดับรายได้จะคำนึงถึงคุณสมบัติด้านความปลอดภัยเป็นลำดับแรก แต่ผู้ที่มีรายได้น้อยจะคำนึงถึงคุณสมบัติพิเศษด้านการประหยัดน้ำมันเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย ในขณะที่ผู้ที่มีระดับรายได้สูงขึ้นจะคำนึงถึงความมีชื่อเสียงของบริษัทผู้ผลิตยางรถยนต์มากกว่าความจำเป็นทางการเงิน ผู้ซื้อยางรถยนต์ที่มีรายได้สูงจะใช้เวลาในการตัดสินใจซื้อสั้นกว่าผู้ที่มีรายได้น้อย ผู้ซื้อยางรถยนต์ที่มีรายได้น้อยกว่าจะคำนึงถึงคุณลักษณะและประโยชน์ใช้สอยของยางรถยนต์ทางด้านกายภาพ ในขณะที่ผู้ซื้อยางรถยนต์ที่มีรายได้สูงกว่าจะคำนึงถึงคุณสมบัติด้านความปลอดภัยมาเป็นอันดับแรก จากข้อค้นพบในส่วนนี้สามารถนำมาวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับผู้ผลิตในอุตสาหกรรมยางรถยนต์และธุรกิจค้าปลีกยางรถยนต์และยางอะไหล่ รวมทั้งธุรกิจการซ่อมบำรุงรถยนต์ดังนี้

### ผู้ผลิตในอุตสาหกรรมยางรถยนต์

ควรเน้นการผลิตสินค้ายางรถยนต์ที่ตอบสนองด้านความปลอดภัยเป็นอันดับแรก และออกแบบให้มีคุณสมบัติด้านการประหยัดน้ำมัน เพื่อช่วยลดภาระให้แก่ผู้ซื้อ เน้นการตลาดที่จะสร้างภาพลักษณ์แก่ตราयीี่ห้อของบริษัทให้เป็นที่จดจำในด้านความปลอดภัย เช่น การทำ Product Differentiation ให้แตกต่างจากคู่แข่ง และทำการโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

### ธุรกิจค้าปลีกยางรถยนต์ และยางอะไหล่ รวมทั้งธุรกิจการซ่อมบำรุงรถยนต์

เนื่องจากผู้ซื้อยางรถยนต์ในแต่ละระดับรายได้มีช่วงเวลาในการตัดสินใจซื้อที่แตกต่างกัน ผู้ที่มีรายได้สูงกว่าจะใช้เวลาในการตัดสินใจสั้นลง จากผลการศึกษาที่พบว่าผู้ซื้อที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน สามารถตัดสินใจซื้อได้โดยทันที โดยไม่เสียเวลาหาข้อมูล ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกยางรถยนต์ และยางอะไหล่ รวมทั้งธุรกิจการซ่อมบำรุงรถยนต์ควรเก็บสต็อกสินค้าไว้ในกรณีที่ผู้ซื้อในกลุ่มนี้มารับบริการเพื่อให้สามารถเปลี่ยนให้แก่ผู้ซื้อได้โดยทันที โดยไม่ต้องรอการสั่งซื้อสินค้า อีกส่วนหนึ่งคือการให้คำแนะนำในการเลือกซื้อแก่ผู้ซื้อในแต่ละระดับรายได้ ควรให้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการและความพร้อมทางการเงินของผู้ซื้อ เช่น ผู้ซื้อที่มีรายได้น้อยควรแนะนำยางรถยนต์รุ่นประหยัดน้ำมัน รวมทั้งยางรถยนต์ที่มีคุณสมบัติทางกายภาพที่ครบถ้วนตามมาตรฐานทั่วไปและมีราคาไม่แพงมากนัก ส่วนผู้ซื้อที่มีรายได้สูงควรแนะนำยางรถยนต์ยี่ห้อที่มีชื่อเสียงด้านความปลอดภัย

## ข้อเสนอแนะที่นำเสนอใจจำแนกตามกระบวนการตัดสินใจข้อ 7 ขั้นตอน

สำหรับบริษัทผู้ผลิตในอุตสาหกรรมยางรถยนต์ มีข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างความตระหนักถึงความต้องการ บริษัทผู้ผลิตในอุตสาหกรรมยางรถยนต์ควรกระตุ้นให้ผู้บริโภคตระหนักถึงอันตรายของยางรถยนต์ที่เสื่อมสภาพ และหมดยุการใช้งานด้วยการให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับยางรถยนต์แก่ผู้บริโภคโดย

- การโฆษณาผ่านสื่อโทรทัศน์ซึ่งเป็นสื่อที่ผู้บริโภคจะเกิดการจดจำได้ง่ายและรวดเร็ว โดยสร้างสถานการณ์จำลองเช่น อุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นจากการละเลยเรื่องการเปลี่ยนยางรถยนต์เมื่อถึงกำหนดระยะเวลาตามอายุการใช้งาน เพื่อกระตุ้นเตือนและจูงใจให้ผู้บริโภคได้ตระหนักถึงอันตรายของยางรถยนต์ที่เสื่อมสภาพ และเน้นย้ำถึงข้อดีจากการใช้ยางรถยนต์ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความปลอดภัยและความมั่นใจในการเดินทาง ซึ่งเป็นการเพิ่มยอดขายให้แก่ผู้ผลิตด้วย เนื่องจากไม่ต้องรอให้ผู้ซื้อยางรถยนต์ใช้ยางรถยนต์จนเสื่อมสภาพ แต่ผู้บริโภคจะทำการเปลี่ยนเมื่อถึงกำหนดระยะเวลา ทำให้ผู้ผลิตสามารถวางแผนการผลิต และยอดขายในอนาคตได้

- การให้ข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ได้แก่ อายุการใช้งานของยางรถยนต์ วิธีการสังเกตสภาพยางที่ใกล้หมดยุ หรืออาการผิดปกติที่สามารถสังเกตได้ โดยผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ และนิตยสารเกี่ยวกับรถยนต์ เพื่อให้ผู้บริโภครับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตรงจุด โดยสอดแทรกอยู่ในบทความต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 2 การแสวงหาข้อมูลของผู้ซื้อ ทำได้โดยการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับยางรถยนต์ ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนแรก ผู้ผลิตในอุตสาหกรรมยางรถยนต์ควรมีนโยบายในการให้ข้อมูล โดยจัดให้มีการฝึกอบรมแก่ผู้ค้าปลีกยางรถยนต์ ทั้งที่เป็นร้านตัวแทนจำหน่ายโดยตรงของผู้ผลิต และประกาศรับสมัครร้านค้าปลีกหรืออู่ซ่อมรถยนต์ที่ต้องการเข้าร่วมรับการฝึกอบรมด้วย ทั้งในด้านรายละเอียดทางเทคนิค จุดดี จุดด้อย และการให้บริการในภาคปฏิบัติ ของสินค้ายางรถยนต์แต่ละประเภท เพื่อให้ร้านตัวแทนจำหน่าย ร้านค้าปลีกและอู่ซ่อมรถยนต์สามารถปฏิบัติและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เนื่องจากช่างเป็นแหล่งข้อมูล และเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อยางรถยนต์มากที่สุด ซึ่งจะเป็นการเพิ่มยอดขายและโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้ายางรถยนต์ของผู้ผลิตที่มีประสิทธิภาพมาก

ส่วนที่สอง ด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าแก่ผู้ซื้ออย่างรวดเร็วโดยตรง นอกเหนือจากการเผยแพร่ข้อมูลของผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางของผู้ค้าปลีกแต่ละรายแล้ว ยังสามารถเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ได้อีกทางหนึ่ง เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ แผ่นพับ นิตยสารเกี่ยวกับรถยนต์ เว็บไซต์ แต่ไม่ควรจะให้ความสำคัญมากเท่ากับในส่วนแรก เนื่องจากผลการศึกษาที่พบว่าผู้ซื้ออย่างรวดเร็วตั้งใจที่จะทำการหาข้อมูลและสอบถามพูดคุยกับช่างโดยตรงเมื่อมีความจำเป็นที่จะต้องทำการเปลี่ยนยางรถยนต์ในแต่ละครั้ง ไม่ได้มีการเสาะแสวงหาข้อมูลไว้ล่วงหน้าด้วยตนเองหรือจากบุคคลใกล้ชิดมากเท่าใดนัก

ขั้นตอนที่ 3 การให้ข้อมูลเพื่อการประเมินทางเลือกก่อนการซื้อ เนื่องจากผลการศึกษาที่พบว่าผู้ซื้ออย่างรวดเร็วส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกในเรื่องของความปลอดภัยในตัวสินค้ายางรถยนต์ ดังนั้นบริษัทผู้ผลิตในอุตสาหกรรมยางรถยนต์ ควรเน้นการออกแบบสร้างสรรค์ยางรถยนต์ที่ตอบสนองในจุดนี้ให้มาก ด้วยการใช้เทคโนโลยีการออกแบบและการผลิตที่ทันสมัยรวมทั้งการตรวจสอบและทดสอบสมรรถนะของยางรถยนต์ที่น่าเชื่อถือ จากนั้นควรเน้นการจัดสรรงบประมาณในการโฆษณา โดยมีเนื้อหาที่เน้นให้ผู้บริโภคเห็นถึงความปลอดภัยสูงสุดที่จะได้รับจากสินค้าที่ออกแบบมาและทำการส่งเสริมการขายให้กับร้านค้าปลีกที่เป็นตัวแทนจำหน่ายตลอดจนการให้เปอร์เซ็นต์จากยอดขายที่สามารถทำได้เพิ่มขึ้นตามเป้าที่บริษัท กำหนดไว้ รวมถึงอาจเพิ่มงบ INCENTIVE ให้กับพนักงาน เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการขายสินค้า ทั้งนี้เพื่อกระตุ้นยอดขายให้เพิ่มขึ้น อีกทั้งควรมีร้านตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการแบบครบวงจร กระจายอยู่ทั่วไปและผู้บริโภคสามารถเดินทางได้โดยสะดวก อยู่ในทำเลที่ดี

ขั้นตอนที่ 4 การตัดสินใจซื้อ เนื่องจากพบว่าพฤติกรรมการซื้อของผู้ซื้ออย่างรวดเร็วที่เปลี่ยนยางรถยนต์ครั้งละสี่เส้น หรือเป็นชุด ดังนั้นผู้ผลิตในอุตสาหกรรมยางรถยนต์ควรมีนโยบายให้ส่วนลดแก่ร้านตัวแทนจำหน่ายและร้านค้าปลีกเพื่อให้สามารถซื้อไปจำหน่ายในปริมาณที่มากขึ้น และแนะนำรุ่นที่มีราคาเหมาะสมกับความสามารถในการซื้อของผู้ซื้อคือ ชุดละไม่เกิน 20,000 บาท ซึ่งจะทำให้เป็นการเพิ่มยอดขายได้ อีกทั้งผู้ผลิตไม่ควรเน้นการผลิตยางรถยนต์ที่มีรูปลักษณ์สวยงาม และมีราคาแพงเกินความจำเป็นในการใช้งานจริง เนื่องจากผลการศึกษาที่พบว่าผู้ซื้อโดยส่วนใหญ่ไม่คำนึงถึงความจำเป็นในจุดนี้ หรือไม่เลือกตัดสินใจซื้อเนื่องจากสาเหตุดังกล่าว

ขั้นตอนที่ 5 การอุปโภคบริโภค บริษัทผู้ผลิตในอุตสาหกรรมยางรถยนต์ควรจัดทำแผ่นพับหรือคู่มือการใช้งานที่ถูกต้อง ข้อควรระวัง การสังเกตสิ่งผิดปกติที่อาจเกิดขึ้นขณะใช้งาน การตรวจสอบสภาพยาง และการแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้า เมื่อเกิดอุบัติเหตุ โดยกระจายเอกสารไปตามร้านค้าปลีกซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่าย เพื่อแจกจ่ายให้กับลูกค้า เป็นการให้ความรู้ ความเข้าใจในการดูแลรักษาและแก้ไขความผิดปกติในเบื้องต้นแก่ลูกค้า ซึ่งแสดงถึงความใส่ใจดูแลในความปลอดภัยที่มีต่อลูกค้า ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่บริษัท

ขั้นตอนที่ 6 การประเมินทางเลือกหลังซื้อของลูกค้า บริษัทผู้ผลิตในอุตสาหกรรมยางรถยนต์ควรจัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าของบริษัท รวมถึงความประทับใจต่อคุณภาพในแต่ละด้าน ข้อดี ข้อด้อย หรือปัญหาที่พบจากการใช้งาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปทำการปรับปรุงสินค้าให้ดีขึ้นต่อไป โดยให้ผู้ซื้อเข้าไปทำแบบสอบถามได้ในเว็บไซต์ของผู้ผลิตโดยตรง ในด้านราคาควรมีการพิจารณาด้านต้นทุนการผลิตทุก ๆ ปี เพื่อเพิ่มโอกาสความได้เปรียบทางการแข่งขันและเป็นประโยชน์ต่อผู้ซื้อ ซึ่งหากสามารถทำการลดต้นทุนการผลิตได้ในบางส่วนโดยไม่กระทบกระเทือนต่อผลกำไร เช่น การต่อรองกับคู่ค้าเรื่องวัตถุดิบบางชนิดที่สามารถลดราคาได้

ขั้นตอนที่ 7 การจัดการกับยางรถยนต์เก่าที่เคยใช้งานแล้ว บริษัทผู้ผลิตในอุตสาหกรรมยางรถยนต์สามารถรับซื้อยางรถยนต์เก่าจากร้านตัวแทนจำหน่ายหรือร้านค้าปลีกยางรถยนต์ เพื่อนำมาแปรรูปหรือขายต่อเป็นสินค้า Recycle จัดทำนโยบายในการรักษาสีสิ่งแวดล้อมและจัดการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ผู้ซื้อเห็นถึงนโยบายการไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมของบริษัท ซึ่งจะเป็นการเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่บริษัท รวมทั้งจัดทำแผ่นพับแสดงการกำจัดยางรถยนต์เก่าที่ถูกต้องวิธีเพื่อเผยแพร่ความรู้ให้แก่ผู้บริโภค

สำหรับธุรกิจค้าปลีกยางรถยนต์ และยางอะไหล่ รวมทั้งธุรกิจการซ่อมบำรุงรถยนต์มีข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างความตระหนักถึงความต้องการ ผู้ค้าปลีกควรมีการทำการส่งเสริมการขายร่วมกับบริษัทผู้ผลิตในอุตสาหกรรมรถยนต์ เพื่อเพิ่มแรงกระตุ้นให้ผู้ซื้อตัดสินใจเร็วขึ้น เช่น การลดราคากรณีซื้อเป็นชุด การแจกของแถมสำหรับลูกค้า เมื่อนำรถยนต์มาเปลี่ยนยางในช่วงเวลาที่กำหนด และช่วยเน้นย้ำกับผู้ซื้อถึงประโยชน์ของการเปลี่ยนยางรถยนต์เมื่อครบอายุการ

ใช้งาน โดยไม่ต้องรอให้ยางรถยนต์เสื่อมสภาพแล้วจึงนำมาเปลี่ยนหรือซื้อใหม่ เพื่อความปลอดภัยสูงสุดในการใช้งาน

ขั้นตอนที่ 2 การแสวงหาข้อมูลของผู้ซื้อ ธุรกิจค้าปลีกยางรถยนต์ และยางอะไหล่ รวมทั้งธุรกิจการซ่อมบำรุงรถยนต์ควรเน้นให้มากที่สุดในการฝึกอบรมช่างให้มีความชำนาญ มีความรู้ในสินค้าแต่ละยี่ห้อ แต่ละรุ่น แต่ละแบบเป็นอย่างดี ตลอดจนวิธีการใช้งาน และดูแลรักษา ยางรถยนต์ เพื่อให้สามารถชี้แจงผู้ซื้อ ได้อย่างถูกต้องชัดเจน เนื่องจากช่างเป็นแหล่งข้อมูลและเป็นผู้ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อมากที่สุด ซึ่งเมื่อผู้ซื้อเกิดความประทับใจและเชื่อถือในบริการก็จะทำให้เกิดความภักดีและการซื้อซ้ำ

ขั้นตอนที่ 3 การให้ข้อมูลเพื่อการประเมินทางเลือกก่อนการซื้อ เนื่องจากผู้ซื้อส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับยี่ห้อยางรถยนต์ที่มีชื่อเสียงด้านความปลอดภัย ดังนั้นธุรกิจค้าปลีกยางรถยนต์ และยางอะไหล่ รวมถึงร้านตัวแทนจำหน่ายควรเลือกจัดจำหน่ายสินค้ายางรถยนต์ที่มีชื่อเสียงด้าน ความปลอดภัย ไม่มีประวัติเสียด้านคุณภาพ อีกทั้งควรจัดหาช่างยนต์ที่มีคุณสมบัติด้านการ ประหยัดน้ำมันมาเป็นอีกหนึ่งทางเลือก เนื่องจากผู้ซื้อบางส่วนต้องการสินค้าในลักษณะเช่นนี้

ในส่วนของนโยบายการขาย ธุรกิจค้าปลีกยางรถยนต์ และยางอะไหล่ รวมถึงร้าน ตัวแทนจำหน่ายควรกำหนดเวลาเปิด – ปิดสะดวกต่อการเข้ารับบริการ มีการสรุปค่าใช้จ่ายที่ชัดเจน ให้กับลูกค้า การนัดหมายตรงเวลา การบริการมีคุณภาพ ช่างที่ให้บริการควรมีความรู้ความชำนาญ ในการให้บริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อม มนุษย์สัมพันธ์ดี เข้าใจความต้องการของผู้ซื้อ ร้าน ตัวแทนจำหน่ายมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย สถานที่สะอาดเรียบร้อย การจัดแสดงสินค้า (ยาง รถยนต์) สวยงามเป็นระเบียบ ที่จอดรถสะดวกสบาย นอกจากนั้นเจ้าของธุรกิจค้าปลีกยางรถยนต์ และยางอะไหล่ รวมถึงร้านตัวแทนจำหน่ายควรให้ความสำคัญและมั่นใจว่าช่างทุกคนในร้านที่ ให้บริการแก่ผู้ซื้อ ต้องมีความรู้และความแม่นยำในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้า เพื่อประกอบการตัดสินใจ ซื้อ ทั้งในด้านข้อดี จุดเด่น ข้อจำกัดของยางรถยนต์แต่ละยี่ห้อ รุ่น หรือแบบ วิธีการใช้งานยาง รถยนต์แต่ละประเภท เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกได้ตรงกับความต้องการด้านประโยชน์ในการใช้ สอยมากที่สุด รวมทั้งควรให้บริการแบบครบวงจรเนื่องจากเป็นความคาดหวังของผู้ซื้อและทำการ ส่งเสริมการขาย เช่น เมื่อซื้อยางรถยนต์เป็นชุดก็จะทำการติดตั้ง ตรวจเช็คการตั้งศูนย์ ถ่วงล้อฟรี พร้อมรับประกันตลอดอายุการใช้งานของยางรถยนต์ ในส่วนของการให้บริการ ผู้ค้าปลีกยาง รถยนต์ควรจัดเตรียมด้านสถานที่ให้บริการ ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องมืออย่างเพียงพอ มีการฝึกอบรม



ช่างให้มีความชำนาญ สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีฝ่ายต้อนรับและบริการลูกค้าที่มี อัจฉริยะ มีความเต็มใจให้บริการ สามารถดูแลตอบคำถาม และให้ข้อมูลลูกค้าได้อย่างชัดเจน

ขั้นตอนที่ 4 การตัดสินใจซื้อ จากผลการศึกษาที่พบว่าผู้ซื้อมักจะซื้อ/เปลี่ยนยางรถยนต์ พร้อมกันทั้งสี่เส้น และใช้เวลาในการตัดสินใจก่อนซื้อประมาณหนึ่งอาทิตย์ และซื้อ/เปลี่ยนยางรถยนต์มากกว่าสองปีต่อครั้ง โดยมีค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่อยู่ที่ประมาณ 5,000 - 20,000 บาท ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกยางรถยนต์ และยางอะไหล่ รวมถึงร้านตัวแทนจำหน่ายควรวางแผนนโยบายการขายให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ซื้อด้วยการเน้นการขายยางรถยนต์เป็นชุดในราคาพิเศษ หรือซื้อสามเส้นแถมฟรีหนึ่งเส้น เพื่อเป็นการจูงใจให้เกิดการซื้อ รวมทั้งไม่ควรทำการเก็บสต็อกยางรถยนต์ไว้มากนัก เนื่องจากผู้ซื้อส่วนใหญ่ไม่ได้ซื้อ/เปลี่ยนในทันที และควรให้ความรู้แก่ผู้ซื้อด้วยการแจกแผ่นพับ ใบปลิว หรือสื่อโฆษณาท้องถิ่น เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ ให้ผู้ซื้อเห็นถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนยางรถยนต์เมื่อถึงกำหนดการเปลี่ยนตามอายุการใช้งาน เพื่อให้เกิดการซื้ออย่างสม่ำเสมอ และมียางรถยนต์ในหลากหลายรุ่น แบบ ที่มีราคาอยู่ในระหว่าง 5,000 - 20,000 บาท เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกซื้อได้ตามงบประมาณที่มีอยู่ ส่วนยางรถยนต์ที่มีรูปลักษณะภายนอกสวยงามเกินความจำเป็นในการใช้งานจะตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่มเท่านั้น ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนที่ไม่มาก ฉะนั้นควรเน้นที่การขายยางรถยนต์ที่เหมาะสมกับการใช้งานทั่วไป

ขั้นตอนที่ 5 การอุปโภคบริโภค จากผลการศึกษาที่พบว่า ผู้ซื้อยางรถยนต์ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในการดูแลรักษายางรถยนต์ และเลือกปฏิบัติโดยวิธีง่าย ๆ ด้วยตนเอง ก่อน โดยไม่พึ่งพาร้านค้าปลีกยางรถยนต์ ยางอะไหล่ และร้านตัวแทนจำหน่าย ดังนั้นเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างตรงจุด ร้านค้าปลีกยางรถยนต์ ยางอะไหล่ และร้านตัวแทนจำหน่ายควรจัดทำแผ่นพับที่มีเนื้อหาในการให้ความรู้ในการดูแลรักษายางรถยนต์ด้วยตนเองเบื้องต้น โดยสอดแทรกความรู้ทางเทคนิคที่มีประโยชน์ต่อผู้ซื้อ รวมทั้งชี้แจงให้เห็นผลเสียจากการที่ผู้ซื้อไม่เก็บยางอะไหล่สำรองไว้ที่รถ ทำให้ไม่สามารถจัดหาได้ทันท่วงทีเมื่อเกิดความต้องการ และมอบให้แก่ผู้ซื้อเมื่อนำยางรถยนต์มาเปลี่ยนที่ร้าน ซึ่งสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ซื้อได้

ขั้นตอนที่ 6 การประเมินทางเลือกหลังซื้อ เนื่องจากหนึ่งในความพึงพอใจหลังการซื้อของผู้ซื้อยางรถยนต์คือ ความสะดวกในการซื้อตามร้านค้าและตัวแทนจำหน่ายต่าง ๆ ดังนั้นร้านค้าปลีกยางรถยนต์ ยางอะไหล่ และร้านตัวแทนจำหน่ายควรเลือกตั้งอยู่ในทำเลที่ดี ง่ายต่อการเดินทางมาใช้บริการ เช่น ในบริเวณชุมชน ติดถนนใหญ่ มีการตั้งป้ายชื่อร้านด้วยตัวหนังสือขนาดใหญ่ มองเห็นได้อย่างชัดเจน มีสีสะดึงดูใจ ส่วนราคาของยางรถยนต์ ซึ่งเป็นสินค้าที่มีราคาค่อนข้างแพง ผู้ซื้อไม่มีอำนาจในการต่อรองมากนัก ดังนั้นจึงควรมียางรถยนต์ให้เลือกในหลากหลายรูปแบบและราคา เพื่อให้ผู้ซื้อสามารถเลือกซื้อได้ตรงกับความต้องการและเพียงพอกับงบประมาณที่มีอยู่ นอกจากนี้ผู้ค้าปลีกยางรถยนต์ควรมีการจัดทำแบบประเมิน เพื่อตรวจวัดความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าและบริการที่ได้รับว่าอยู่ในระดับใด มีจุดเด่นหรือข้อบกพร่องที่ต้องปรับปรุงในจุดใดบ้าง เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับทั้งในด้านการคัดเลือกสินค้าที่จะมาจำหน่ายในร้าน รวมถึงรูปแบบการให้บริการให้ตรงกับความต้องการลูกค้ามากที่สุด

ขั้นตอนที่ 7 การจัดการกับยางเก่าที่เคยใช้งานแล้ว ผู้ค้าปลีกยางรถยนต์ควรอำนวยความสะดวกกับลูกค้าในการจัดการกับยางรถยนต์เก่าที่ใช้แล้ว เช่น กรณียางรถยนต์ที่มีสภาพพอใช้งานได้ ทางร้านยินดีรับซื้อต่อ ในราคาที่ยุติธรรม ไม่เอาर्डเอาเปรียบลูกค้า ส่วนยางรถยนต์ที่หมดสภาพการใช้งานแล้ว ทางร้านก็สามารถรับไปจัดการกำจัดให้ต่อไป โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย