

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการดำเนินชีวิตของคนไทยเต็มไปด้วยความเร่งรีบ ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตประจำวันและในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นรถยนต์จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สามารถตอบสนองต่อการดำเนินชีวิตของคนไทยในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางไปทำธุระในสถานที่ต่าง ๆ ใช้ในการขนส่งสินค้าหรือดำเนินธุรกิจ ใช้ในการเดินทางไปพักผ่อนท่องเที่ยว หรือในยามที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน ด้วยเหตุนี้อัตราการเพิ่มของรถยนต์ในประเทศไทยจึงมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทุกปี จำนวนรถยนต์ที่จดทะเบียนสะสมทั่วประเทศ ถึง 31 ธันวาคม 2551 มีจำนวนทั้งหมด 26,417,353 คัน แบ่งเป็นรถยนต์ที่มีการจดทะเบียนมากที่สุดสามอันดับแรก ดังนี้ รถจักรยานยนต์ 16,264,404 คัน รถยนต์บรรทุก 4,552,284 คัน และรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน 3,809,082 คัน โดยอัตราการเพิ่มขึ้นจากปี 2550 เรียงตามลำดับเป็นดังนี้ 1.89% 3.97% และ 7.00% (กรมการขนส่งทางบก, 2551 : ออนไลน์)

จังหวัดพะเยาเป็นจังหวัดที่อยู่ในเขตภาคเหนือก่อนไปทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีพื้นที่ติดกับจังหวัดเชียงราย ลำปาง น่าน ยอดขายของรถยนต์ทั่วประเทศมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นขณะที่รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน ในจังหวัดพะเยาก็มียอดขายเพิ่มสูงขึ้นด้วย โดยตัวเลขการจดทะเบียนรถยนต์ที่นึ่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คนในจังหวัดพะเยา จากปี 2551 มีจำนวน 13,718 คัน (กรมการขนส่งทางบก, 2551 : ออนไลน์)

เนื่องจากรถยนต์ในปัจจุบันมีราคาสูง และชิ้นส่วนต่างๆของรถยนต์มีอายุการใช้งานจำกัด เมื่อผ่านการใช้งานเป็นระยะเวลาหนึ่งตามอายุการใช้งานของชิ้นส่วนนั้นๆ ชิ้นส่วนดังกล่าวจะเริ่มหมดสภาพการใช้งาน หรือมีการสึกหรอเกิดขึ้น ทำให้เจ้าของรถยนต์ต้องนำรถยนต์เข้ารับการตรวจซ่อมบำรุงรักษาตามระยะเวลา หรือในบางครั้งการใช้งานรถยนต์นั้นอาจเกิดปัญหาผิดปกติขึ้นโดยไม่มีอาการแจ้งให้ทราบ ดังนั้นเพื่อให้รถยนต์สามารถใช้งานได้ยาวนาน เจ้าของรถยนต์จึงจำเป็นต้องดูแลรักษาสภาพรถยนต์ให้ดี โดยมีทางเลือกหลักๆ คือ นำรถยนต์เข้ารับบริการที่ศูนย์บริการที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้ผลิตรถยนต์ซึ่งรถป้ายแดงเมื่อซื้อครั้งแรกทางศูนย์บริการจะมีการรับประกันคุณภาพและการบำรุงรักษารถยนต์ อาทิเช่น รถยนต์โตโยต้ามีการรับประกันการซ่อมบำรุงฟรีในช่วงเวลา 3 ปี หรือ 100,000 กิโลเมตร นับจากซื้อรถยนต์ (บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ประเทศไทย จำกัด, 2552 : ออนไลน์) โดยในจังหวัดพะเยามีศูนย์บริการที่ได้รับการแต่งตั้งจาก

ผู้ผลิตรถยนต์ยี่ห้อต่างๆ ทั้งหมดจำนวน 11 ราย ได้แก่ ศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า 2 ราย ศูนย์บริการรถยนต์อิซูซุ 2 ราย ศูนย์บริการรถยนต์นิสสัน 2 ราย ศูนย์บริการรถยนต์มิซูบิชิ 1 ราย ศูนย์บริการรถยนต์มาสด้า 1 ราย ศูนย์บริการรถยนต์เซฟโรเร็ต 1 ราย ศูนย์บริการรถยนต์ฟอร์ด 1 ราย ศูนย์บริการรถยนต์ฮอนด้า 1 ราย และมีผู้ซ่อมรถยนต์ทั้งหมด จำนวน 26 ราย (องค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา, 2551)

ธุรกิจศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ เป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มการเติบโตตามการขยายตัวของจำนวนรถยนต์ และจากการที่ยอดขายรถยนต์มีอัตราการเพิ่มสูงขึ้น ทำให้แนวโน้มจำนวนธุรกิจศูนย์บริการซ่อมรถยนต์เพิ่มสูงขึ้นตามด้วย ซึ่งก่อให้เกิดแนวโน้มการแข่งขันกันที่รุนแรงในธุรกิจศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ ดังนั้นการที่ธุรกิจศูนย์บริการซ่อมรถยนต์จะอยู่รอดได้ จะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า ซึ่งลูกค้าก็มีความต้องการในปัจจุบันประกอบการตลาดบริการที่ตอบสนองความต้องการแตกต่างกันออกไป ดังนั้นการทราบว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยใดของส่วนประกอบการตลาดบริการ จะทำให้ธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

จากเหตุผลดังกล่าวนี้ ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประกอบการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ และเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์การตลาดของศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ในจังหวัดพะเยา

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประกอบการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประกอบการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา
2. เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์การตลาดและการปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ในจังหวัดพะเยา

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คนในการเลือกใช้บริการศูนย์บริการที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้ผลิตรถยนต์ หรือใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ ในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ

ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ หมายถึง ศูนย์บริการที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้ผลิตรถยนต์และอู่ซ่อมรถยนต์ที่ให้บริการการซ่อมรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน

ลูกค้า หมายถึง เจ้าของรถยนต์ ผู้ที่ใชัรถยนต์ หรือผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจในการนำรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คนเข้ารับการตรวจซ่อม ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้เลือกในกลุ่มผู้ให้บริการหรือเจ้าของรถที่เคยใช้บริการศูนย์บริการที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้ผลิตรถยนต์ หรือ เคยใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ที่เป็นรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน ที่ยี่ห้อ ทุกรุ่น