

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

รถยนต์ถือเป็นยานพาหนะสำคัญและเป็นปัจจัยที่มีบทบาทมากขึ้นต่อการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์เพื่อให้ทันต่อความเร่งรีบในสังคมปัจจุบันทั้งทางด้านการคมนาคมและทางด้านธุรกิจ จึงส่งผลให้จำนวนรถยนต์ในประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยในปี พ.ศ. 2552 มีจำนวนรถยนต์ส่วนบุคคลที่จดทะเบียนสะสมทั่วประเทศทั้งหมด 9,159,128 คันโดยภาคเหนือมีรถยนต์ส่วนบุคคลที่จดทะเบียนสะสมจำนวน 1,429,366 คัน และจังหวัดเชียงใหม่มีรถยนต์ส่วนบุคคลที่จดทะเบียนสะสมจำนวน 326,228 คัน (ฝ่ายสถิติ กรมการขนส่งทางบก, 2552: ออนไลน์) และยังมีโอกาสขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามสภาพเศรษฐกิจ และตลาดรถยนต์ที่มีการแข่งขันกันมากขึ้นในเรื่องเทคโนโลยี ประสิทธิภาพ ราคา และการบริการหลังการขาย พร้อมทั้งการให้สินเชื่อจากแหล่งเงินทุนต่างๆ ในการเข้าซื้อรถยนต์มีมากขึ้น และกลยุทธ์ทางการเงินที่สถาบันการเงินต่างๆ กระตุ้นให้มีการกู้และผ่อนชำระในอัตราดอกเบี้ยต่ำสำหรับการกู้ซื้อรถยนต์ ส่งผลให้จำนวนรถยนต์มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จากการที่จำนวนรถยนต์มีปริมาณเพิ่มขึ้นส่งผลให้การจราจรติดขัดมากขึ้น อีกทั้งสภาพสังคมที่รีบเร่ง ที่อยู่อาศัยและพื้นที่ที่ไม่เอื้ออำนวย พร้อมด้วยเวลาที่มีอย่างจำกัดในแต่ละวัน ทำให้ประชาชนที่มีรถยนต์ไม่มีเวลาในการดูแลรักษาและทำความสะอาดรถยนต์ด้วยตนเอง ต้องใช้บริการล้าง อัด นืด จากสถานบริการที่เปิดบริการในพื้นที่นั้นๆ ส่งผลให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษารถยนต์ที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ทั้งศูนย์บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง การบริการสลับเปลี่ยนยางตั้งศูนย์ถ่วงล้อ การบริการล้าง อัด นืด ขัดเคลือบสี และยังมีศูนย์การเรียนรู้และจัดฝึกอบรมสำหรับผู้ประกอบการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษารถยนต์ อีกทั้งยังมีการขายแฟรนไชส์สำหรับธุรกิจล้าง อัด นืด และการขายสินค้าตลอดถึงการบริการที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ในการประกอบธุรกิจล้าง อัด นืด ประกอบกับการเพิ่มขึ้นของรถยนต์จึงเป็นที่น่าสนใจและเป็นปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจล้าง อัด นืด ได้รับความสนใจจากผู้ประกอบการ ทำให้ธุรกิจล้าง อัด นืด มีการขยายตัวและเปิดกิจการทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างเช่น ศูนย์ล้างรถเพียงอย่างเดียว หรือศูนย์บริการล้าง อัด นืด ที่มีบริการอื่นๆ เพิ่มเติม และต่อมาได้มีการปรับปรุงวิวัฒนาการอีกหลายรูปแบบอาทิเช่น บริการล้าง อัด นืด สมัยใหม่ ซึ่งหมายถึง ศูนย์ล้างรถด้วยเครื่องอัตโนมัติ หรือกึ่งอัตโนมัติ (Semi – Auto) และบริการเสริมต่างๆ อาทิ ขัดสี เคลือบเงา ทำความสะอาดเบาะ ชักพรมและบริการอื่นๆ ซึ่งหัวใจของความสำเร็จของ

ธุรกิจล้าง อัด นิด ต้องยอมรับว่าเป็นเรื่องของการควบคุมคุณภาพในการให้บริการที่ต้องมีมาตรฐานเสมอ ส่งผลให้ธุรกิจล้าง อัด นิด มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ทั้งทางด้านการบริการ ราคา และบริการเสริมในการดูแลรักษารถยนต์ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพื่อรักษาสภาพรถให้ดูใหม่สวยงามอยู่เสมอ ทั้งยังเป็นการยืดอายุการใช้งานของรถยนต์ได้อีกด้วย ซึ่งสถานบริการล้าง อัด นิด ตลอดจนการบริการดูแลรักษารถยนต์ด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย พร้อมการให้บริการที่ได้มาตรฐาน จึงเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการในการนำรถยนต์ส่วนตัวเข้ามาใช้บริการล้าง อัด นิด มากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้อำเภอฮอดเป็นอำเภอหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่มีพื้นที่ 1,430.38 ตารางกิโลเมตร และมีประชากรรวม 43,935 คน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2553: ออนไลน์) และจากข้อมูลการจดทะเบียนรถยนต์ส่วนบุคคลสะสมในปี พ.ศ. 2553 ในเขตพื้นที่อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนรถยนต์นั่งและรถบรรทุกส่วนบุคคลจดทะเบียนสะสมทั้งสิ้นจำนวน 3,311 คัน (ฝ่ายสถิติ สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ สาขาอำเภอจอมทอง กรมการขนส่งทางบก, 2553: สัมภาษณ์) หากเทียบกับสถานบริการล้าง อัด นิด ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ จากการสำรวจเบื้องต้นของผู้ศึกษา ณ วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2553 พบว่ามีการเปิดให้บริการล้าง อัด นิด เพียง 3 รายในพื้นที่อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการให้บริการล้าง อัด นิด เท่านั้น ไม่มีการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น ขัดสี เคลือบเงา ซักพรม ขัดเบาะ และบริการเสริมอื่นๆ ในการดูแลรักษารถยนต์ จึงเป็นที่น่าสนใจในการเปิดให้บริการล้าง อัด นิด แบบครบวงจร เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้ใช้บริการในพื้นที่อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ที่ต้องใช้บริการล้าง อัด นิด แบบครบวงจรเพื่อรักษาสภาพรถให้ดูสวยงามและยืดอายุการใช้งานของรถยนต์ ทำให้ผู้ศึกษาเห็นโอกาสในการประกอบธุรกิจสถานบริการล้าง อัด นิด แบบครบวงจร ในพื้นที่อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

จากข้อมูลดังกล่าวพร้อมกับความต้องการในการประกอบกิจการล้าง อัด นิด แบบครบวงจร ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจะทำการเปิดให้บริการภายในสถานบริการน้ำมันเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อธุรกิจบริการอื่นๆ ภายในสถานบริการน้ำมัน และทำให้เป็นสถานบริการเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์ที่ครบวงจรมากขึ้น แต่ผู้ศึกษายังไม่ทราบถึงความต้องการของลูกค้าในพื้นที่ที่เป็นปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการล้าง อัด นิด ว่ามีความต้องการทางด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการอย่างไร และเพื่อนำข้อมูลจากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการประกอบกิจการในเรื่องของการลงทุนและวางกลยุทธ์ทางการตลาดบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด เป็นเหตุให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการล้าง อัด นิด ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนปัญหาที่ผู้ใช้บริการได้รับปัญหาในการใช้บริการตามสถานบริการล้าง อัด นิด ในเขตพื้นที่อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

เพื่อหาแนวทางการแก้ไข ปรับปรุงวางแผนการดำเนินงานและวางกลยุทธ์ทางการตลาดที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังสามารถนำมาเป็นข้อมูลเพื่อตัดสินใจในการวางตำแหน่งธุรกิจทางการตลาด เพื่อให้เหมาะกับกลุ่มผู้ใช้บริการล่าง อัค นิด ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกบริการล่าง อัค นิด ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกบริการล่าง อัค นิด ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดและวางตำแหน่งทางการตลาดให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภคในพื้นที่

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกบริการล่าง อัค นิด ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการ และหลักฐานทางกายภาพ

รถยนต์ หมายถึง 1) รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน ได้แก่ รถยนต์นั่งสองตอนท้ายบรรทุก รถเก๋งตอนเดียว รถเก๋งสองตอน รถเก๋งสองตอนแวน 2) รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน ได้แก่ รถนั่งสองแถว และรถตู้โดยสาร 3) รถบรรทุกส่วนบุคคล ได้แก่ รถกระบะบรรทุก

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ใช้รถยนต์ที่เคยใช้บริการล่าง อัค นิด ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

ศูนย์บริการล่าง อัค นิด หมายถึง ศูนย์บริการที่เปิดให้บริการล่าง อัค นิด ชัดเงา ขัดเคลือบสี ขัดเบาะ ดูดฝุ่น ซักหรือทำความสะอาดพรม พร้อมบริการเสริมเช่น อัคจารบี เปลี่ยนที่ปัดน้ำฝน เป็นต้น