

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

รถยนต์นับได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินชีวิตในปัจจุบันของคนไทย โดยภาพรวมของตลาดรถยนต์ทุกประเภทของประเทศไทยในช่วง 2 – 3 ปีที่ผ่านมา ได้รับค่านิยมเพิ่มมากขึ้น ในปี พ.ศ. 2544 ยอดขายรถยนต์รวมทุกประเภททั้งหมดมีจำนวน 296,962 คัน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2543 ซึ่งมีจำนวน 264,053 คัน หรือเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 12 ในขณะที่เดียวกัน ยอดขายรถยนต์รวมทุกประเภทในช่วงเดือนมกราคม – กรกฎาคม พ.ศ. 2545 มีจำนวน 215,994 คัน เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อน ซึ่งมีจำนวน 162,985 คัน หรือเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 33<sup>1</sup> ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความต้องการใช้รถยนต์รวมทุกประเภทของประเทศไทยนั้นมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จังหวัดลำปางเป็นจังหวัดที่มีอาณาเขตติดกับจังหวัดอื่นที่สำคัญ ไม่ว่าจะเป็นจังหวัดเชียงใหม่หรือจังหวัดเชียงราย และยังเป็นจุดศูนย์กลางของการคมนาคมขนส่งในภาคเหนือของประเทศไทย โดยภาพรวมของตลาดรถยนต์นั่งส่วนบุคคลและรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคลที่จดทะเบียนใหม่(ป้ายแดง)ในจังหวัดลำปาง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 ถึง พ.ศ. 2544 มีจำนวนเพิ่มขึ้นจาก 1,612 คัน เป็น 1,862 คัน หรือเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 16<sup>2</sup> สำหรับในปี พ.ศ. 2545 มีโอกาสที่จะเพิ่มขึ้นเป็น 2,200 คัน เนื่องจากภาพรวมของเศรษฐกิจของประเทศไทยมีแนวโน้มที่ดีขึ้นและกลยุทธ์ของการส่งเสริมทางการตลาดของบริษัทรถยนต์มีการปรับตัวให้เหมาะสมกับภาวะการแข่งขันตลาดรถยนต์ในปัจจุบัน อาทิเช่น กลยุทธ์การวางเงินค่างวดต่ำ ระยะเวลาผ่อนชำระนานและอัตราดอกเบี้ยต่ำ ทำให้ผู้บริโภคมีโอกาสและมีอำนาจในการซื้อรถยนต์ใหม่เพิ่มมากขึ้น

จากการที่รถยนต์ใหม่จดทะเบียนมีปริมาณเพิ่มขึ้น ทำให้ปริมาณรถยนต์และเวลาที่ใช้งานท้องถนนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้โอกาสที่รถยนต์เหล่านั้นจะเกิดอุบัติเหตุมีเพิ่มมากขึ้นตาม เมื่อเกิดความเสียหายกับรถยนต์ขึ้น เจ้าของรถยนต์มีความต้องการซ่อมรถยนต์ให้กลับคืนสู่สภาพเดิม ดังนั้นเจ้าของรถยนต์มักจะมีทางเลือกที่จะซ่อมรถยนต์อยู่ 2 ทางเลือก คือ ซ่อมกับอู่เคาะพ่นสีรถยนต์และซ่อมกับศูนย์ซ่อมตัวถังและสีรถยนต์ โดยเจ้าของรถยนต์ที่เลือกซ่อมกับอู่เคาะพ่นสีรถยนต์นั้นเพราะมีราคาซ่อมถูกลงแต่คุณภาพของการซ่อมแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับความชำนาญของช่างและมาตรฐานของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์นั้น ส่วนเจ้าของรถยนต์ที่เลือกที่จะซ่อมกับศูนย์ซ่อมตัวถังและสีรถยนต์เพราะ

<sup>1</sup> สรุปยอดขายนำรถยนต์ . แหล่งที่มา <http://www.toyota.co.th> (29 สิงหาคม 2545). 2545.

<sup>2</sup> รายงานการจดทะเบียนรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ปี 2535 – 2544 . ลำปาง : สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง . 2545.

เพราะมีมาตรฐานและคุณภาพสูงแต่ราคาค่าซ่อมค่อนข้างแพง ในปัจจุบันอยู่เคาะฟันสีรถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปางมีจำนวน 26 แห่ง<sup>3</sup> ซึ่งขนาดของอยู่เคาะฟันสีรถยนต์มีทั้งขนาดกลางและขนาดเล็ก นับตั้งแต่เศรษฐกิจของประเทศไทยตกต่ำ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้รถยนต์เก่าหรือรถยนต์มือสองมากขึ้น ส่งผลดีต่อธุรกิจซ่อมรถยนต์และอยู่เคาะฟันสีรถยนต์ จนกระทั่งเมื่อรัฐบาลลดภาษีนำเข้าชิ้นส่วนรถยนต์ ทำให้รถยนต์มีราคาถูกลง เมื่อรถยนต์เกิดความเสียหายขึ้นเนื่องจากอุบัติเหตุเจ้าของรถยนต์ส่วนใหญ่จะซ่อมรถยนต์ที่ได้รับความเสียหายมากหรือปานกลางเท่านั้น นอกจากนี้รถยนต์ใหม่(ป้ายแดง) มีแนวโน้มที่จะใช้บริการกับศูนย์ซ่อมตัวถังและสีรถยนต์มากกว่าอยู่เคาะฟันสีรถยนต์เพราะมาตรฐานและคุณภาพของงานเคาะฟันสีรถยนต์ของศูนย์ฯค่อนข้างจะสูง ทำให้แนวโน้มของการแข่งขันในธุรกิจนี้จึงมีค่อนข้างสูง

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอยู่เคาะฟันสีรถยนต์ ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ตลอดจนปัญหาที่ผู้ใช้รถยนต์ประสบอยู่ในการใช้บริการอยู่เคาะฟันสีรถยนต์ โดยจะมุ่งเน้นศึกษาเฉพาะเจ้าของรถยนต์นั่งส่วนบุคคลและรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าหลักของอยู่เคาะฟันสีรถยนต์ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานและวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดของอยู่เคาะฟันสีรถยนต์ รวมทั้งเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจอยู่เคาะฟันสีรถยนต์ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอยู่เคาะฟันสีรถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอยู่เคาะฟันสีรถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
2. ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องและเจ้าของกิจการอยู่เคาะฟันสีรถยนต์ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานและวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด รวมทั้งเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจอยู่เคาะฟันสีรถยนต์ต่อไป

<sup>3</sup> ทะเบียนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ประเภทกิจการเคาะฟันสีรถยนต์. ลำปาง : สำนักงานสรรพากรอำเภอจังหวัดลำปาง. 2545.

## นิยามศัพท์

**ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ** หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ชื่อเสียงของอู่เป็นที่รู้จักทั่วไป คุณภาพของงานเคาะพ่นสีรถยนต์และอายุการใช้งานของสีใช้พ่น ปัจจัยด้านราคา เช่น ราคา ค่าซ่อมสมเหตุสมผลและราคาค่าซ่อมใกล้เคียงกับคู่แข่ง ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น ใกล้เคียงที่พัก ใกล้ที่ทำงานและมีความสะดวกในการเดินทาง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น มีส่วนลด มีการแจกของแถมและการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการ ปัจจัยด้านบุคคล เช่น ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของลูกค้าและผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการเดินทาง ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ เช่น สถานที่ที่มีความสะอาดเรียบร้อยและมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย และปัจจัยด้านกระบวนการ เช่น มีการนัดหมายตรงเวลาและการโทรให้มารับรถ/บริการรับส่งรถแก่ลูกค้า

**เจ้าของรถยนต์** หมายถึง เจ้าของรถยนต์นั่งส่วนบุคคลและรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล ซึ่งจดทะเบียนกับสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง ในช่วงปี พ.ศ. 2540–2544 ซึ่งมีจำนวน 29,243 ราย<sup>4</sup>

**อู่เคาะพ่นสีรถยนต์** หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการซ่อมตัวถังและสีรถยนต์ที่ได้รับความเสียหายให้กลับคืนสู่สภาพเดิม

---

<sup>4</sup> รายงานการจดทะเบียนรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ปี 2535 – 2544 . ลำปาง : สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง. 2545.