

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ในช่วงเวลาที่มีการคมนาคมขนส่งมีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้นเช่นในปัจจุบันรถยนต์จัดว่าเป็นยานพาหนะพื้นฐานที่มีบทบาทสำคัญและมีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์ นอกจากรถยนต์จะเป็นยานพาหนะทางบกที่ทำหน้าที่ขนส่งคนจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่งนำมาซึ่งความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาในการเดินทางแล้ว ยังทำหน้าที่ในการขนถ่ายสินค้าระหว่างแหล่งผลิตและชุมชนต่างๆ ส่งผลให้เกิดการกระจายสินค้าอย่างทั่วถึง นำมาซึ่งการเติบโตทางเศรษฐกิจของชุมชนนั้นๆ

อย่างไรก็ตามเนื่องจากรถยนต์เป็นสิ่งประดิษฐ์ด้านวิศวกรรมซึ่งมีการเสื่อมสภาพตามอายุการใช้งาน ดังนั้นเจ้าของจึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงการซ่อมแซมได้ แต่สามารถที่จะเลือกประเภทของการซ่อมให้เหมาะสมและเกิดความคุ้มค่าโดยปกติรถยนต์ใหม่ทุกคัน มักมีการรับประกันคุณภาพในช่วงระยะเวลาหนึ่งจากผู้ผลิตรถยนต์หรือศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ เช่น ความบกพร่องของอุปกรณ์ ความเสียหายอย่างผิดปกติจากการผลิตหรือประกอบ โดยมีข้อยกเว้นของการใช้งานผิดปกติหรืออุปกรณ์ที่ต้องเสื่อมคุณภาพ ดังนั้นหากยังอยู่ในระยะรับประกันคุณภาพ ผู้ใช้รถยนต์มักจะนำรถยนต์เข้ารับบริการตรวจสอบสภาพและดูแลที่ศูนย์บริการของผู้ผลิต แต่เมื่อหมดระยะรับประกันคุณภาพแล้ว อาจเลือกใช้บริการจากศูนย์บริการของผู้ผลิตเช่นเดิม หรือใช้บริการจากอู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไป ซึ่งไม่ใช่ของผู้ผลิตแต่เป็นอู่บริการซึ่งมีอยู่ทั่วไปแทน (ศรีณรงค์ ตู่ทองคำ, 2538)

การเลือกใช้บริการจากศูนย์บริการและอู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไปต่างมีทั้งข้อดีและข้อเสียแตกต่างกัน การใช้บริการศูนย์บริการมีข้อดีคือมีการรับประกันคุณภาพการซ่อมและมีอะไหล่แท้ที่มีคุณภาพซึ่งเป็นอะไหล่ที่ผลิตโดยบริษัทผลิตรถยนต์เองหรือจากผู้ผลิตรายอื่นที่ได้รับคำสั่งจากบริษัทรถยนต์ให้ผลิตให้ แต่ข้อเสียคือผู้ใช้รถยนต์จะไม่มีทางเลือกใช้อะไหล่ยี่ห้ออื่น รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการให้บริการก็ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับอู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไป ในขณะที่การเลือกใช้บริการจากอู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไปผู้ใช้รถยนต์จะมีทางเลือกด้านอะไหล่โดยไม่ถูกจำกัดให้ใช้อะไหล่แท้เท่านั้น แต่สามารถเลือกอะไหล่ที่มีคุณภาพทัดเทียมแต่มีราคาที่ถูกกว่าโดยสามารถจัดหาได้จากร้านขายอะไหล่ทั่วไป โดยสรุปผู้ใช้รถยนต์จะเลือกใช้บริการจากศูนย์บริการหรืออู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไปส่วนใหญ่มักจะพิจารณาจากความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเทียบกับ

คุณภาพของอะไหล่และบริการที่ได้รับ ดังนั้นอะไหล่รถยนต์จึงเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้รถยนต์ได้ (วรพล สิงห์เขียวพงษ์, 2552: ออนไลน์)

จากการที่จังหวัดสมุทรสาครมีอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจในระดับสูง ประกอบกับมีจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนไว้กับกระทรวงอุตสาหกรรมได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการได้มากเป็นอันดับที่ 5 ของประเทศ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2552: ออนไลน์) ส่งผลให้จังหวัดสมุทรสาครมีผู้ใช้รถยนต์และซื้อรถยนต์เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก จากสถิติจำนวนรถยนต์ที่จดทะเบียนของจังหวัดสมุทรสาครเพิ่มขึ้นจาก 143,678 คัน ในปี 2549 เป็น 157,062 คัน ในปี 2551 และส่วนปี 2552 ก็เพิ่มขึ้นเป็น 171,587 คัน และสะสมถึงเดือน สิงหาคม 2553 เป็นจำนวน 175,566 คัน (กรมการขนส่งทางบก, 2553: ออนไลน์)

จากการเพิ่มขึ้นของปริมาณรถยนต์ในจังหวัดสมุทรสาคร ส่งผลให้มีความต้องการในการใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ที่มากขึ้น ซึ่งในการให้บริการซ่อมแซมรถยนต์ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างมากในจังหวัดสมุทรสาคร นอกจากการให้บริการจากศูนย์บริการของรถแต่ละยี่ห้อแล้ว เจ้าของรถยนต์สามารถเลือกใช้บริการกับผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไป ซึ่งเป็นอู่ซ่อมรถยนต์จดทะเบียน จำนวน 142 ราย (รายชื่อโรงงานอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร, 2553) นอกจากนั้นเป็นผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ที่ไม่จดทะเบียนซึ่งมีอีกเป็นจำนวนมาก ผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ดังกล่าวมักหาอะไหล่จากร้านจำหน่ายอะไหล่รถยนต์ภายในพื้นที่ จากสถิติจำนวนร้านค้าที่จดทะเบียนพาณิชย์ในหมวดอะไหล่รถยนต์และเครื่องยนต์ในช่วงปี 2548-2551 พบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทุกๆปีจาก 21 ร้าน ในปี 2548 เป็น 31 ร้าน ในปี 2551 และ ณ 28 กุมภาพันธ์ 2553 มีจำนวนเพิ่มถึง 103 ร้าน (พาณิชย์จังหวัดสมุทรสาคร, 2553) สะท้อนให้เห็นถึงการแข่งขันในธุรกิจจำหน่ายอะไหล่รถยนต์ซึ่งเพิ่มสูงขึ้นในจังหวัดสมุทรสาคร

อย่างไรก็ตามปัจจุบันการซื้ออะไหล่ของผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไปนั้น ส่วนใหญ่จะซื้อจากผู้จำหน่ายอะไหล่ประจำที่ไว้ใจได้ หรือจากผู้จำหน่ายอะไหล่อื่นที่จำหน่ายในราคาที่ถูกลง จากความสำคัญดังกล่าวผู้ศึกษาจึงเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดสมุทรสาคร ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้จำหน่ายอะไหล่รถยนต์ในการวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ และเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่สนใจในธุรกิจจำหน่ายอะไหล่รถยนต์ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของผู้ประกอบการ  
อู่ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดสมุทรสาคร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออะไหล่รถยนต์ของผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ในจังหวัดสมุทรสาคร
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการร้านขายอะไหล่รถยนต์และผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการวางแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์

### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

**ปัจจัย** หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้ออะไหล่รถยนต์ของผู้ประกอบการซ่อมรถยนต์ ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยระหว่างบุคคล และปัจจัยเฉพาะบุคคล

**อะไหล่รถยนต์** หมายถึง ชิ้นส่วนประกอบ ซึ่งประกอบด้วย ระบบเบรก ระบบค้ำระบบเครื่องยนต์ ระบบเกียร์ ระบบช่วงล่าง และระบบไฟ ภายในรถยนต์สำหรับเปลี่ยนเมื่อต้องการซ่อมแซมหรือเมื่อชิ้นส่วนเดิมชำรุดสึกหรอซึ่งชิ้นส่วนเหล่านี้นำมาประกอบกันในเครื่องยนต์เพื่อให้รถยนต์สามารถวิ่งได้

**ผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์** หมายถึง สถานประกอบการซ่อมรถยนต์ที่จดทะเบียนและไม่จดทะเบียนในจังหวัดสมุทรสาคร