บทที่ 1
บทนำ

หลักการและเหตุผล

รถยนต์ ถือเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่ง ซึ่งในปัจจุบันผู้คนให้ความสำคัญรองจากปัจจัยสี่ นอกจากความสะดวกสบายในการเดินทางที่ได้รับแล้ว ยังเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงรสนิยมและฐานะของผู้ขับขี่ ทำให้ตลาดรถยนต์ยังคงมีความน่าสนใจและแข่งขันกันรุนแรงอย่างต่อเนื่อง (ศรัญยู ตันติเสรี, 2545)

ตลาดรถยนต์ในปี 2545 มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น จากตัวเลขการจำหน่ายโดยรวมในช่วงเดือนมกราคมถึงมิถุนายน 2545 มียอดการจำหน่าย 1.81 แสนคัน หรือคิดเป็นอัตราการเติบโต 30% โดยคาดว่ายอดจำหน่ายสิ้นปีจะมีปริมาณถึง 3.85 แสนคัน ทางด้านการผลิตของอุตสาหกรรมรถยนต์ไทย ช่วงครึ่งปีแรก 2545 รถยนต์มีการผลิต 2.41 แสนคัน เพิ่มขึ้น 11.69% เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีที่ผ่านมา โดยรถยนต์นั่งผลิตได้ 7.46 หมื่นคัน เพิ่มขึ้น 5.13% รถยนต์นั่งตรวจการณ์ ซึ่งเป็นรถที่สามารถใช้งานได้หลายรูปแบบ เช่น มีเกียร์ขับเคลื่อนสี่ล้อ ผลิตได้ 7,962 คัน เพิ่มขึ้น 173.96% และรถปิกอัพผลิตได้ 1.54 แสนคัน เพิ่มขึ้น 12.12% ส่วนครึ่งปีหลังมีแผนการผลิต 3.18 แสนคัน รวมทั้งปีจะผลิตได้ 5.6 แสนคัน (เฉลา กาญจนา, 2545) รวมทั้งเมื่อพิจารณาจำนวนรถตาม พ.ร.บ. รถยนต์ที่จดทะเบียนทั้งประเทศ พบว่า ในปี 2544 มีจำนวนรถ 21,760,467 คัน เพิ่มขึ้น 8.64% จากปีที่ผ่านมา (สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่, 2545)

นอกจากความต้องการของผู้ใช้รถยนต์ทางด้านความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางแล้ว ผู้ใช้รถยนต์ยังต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่จะทำให้ผู้ใช้รถยนต์เกิดความพึงพอใจในการขับขี่สูงสุด โดยเฉพาะอุณหภูมิในรถ ทำให้ฟิล์มกรองแสงเริ่มมีบทบาทในตลาดรถยนต์มากขึ้น เนื่องจากฟิล์มกรองแสง มีประโยชน์หลายประการ เช่น ช่วยกันความร้อนเข้าสู่ห้องโดยสาร ช่วยประหยัดพลังงานที่ใช้ทำความเย็น ลดอันตรายจากการแตกกระจายของเศษกระจก ลดแสงจ้าให้ทัศนวิสัยในการขับขี่ที่ดี ปกป้องอุปกรณ์ภายในรถไม่ให้ซีดจาง สร้างความเป็นส่วนตัว และยังเป็นสินค้าประเภทแฟชั่นที่ให้ความสวยงามกับรถยนต์อีกด้วย ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าฟิลม์กรองแสงเป็นสินค้าอันดับต้นๆที่ผู้ใช้รถยนต์ในปัจจุบันให้ความสำคัญ ซึ่งจากการสำรวจพบว่าเจ้าของรถยนต์กว่า 90 เปอร์เซ็นต์ เมื่อซื้อรถแล้วจะนำรถไปติดฟิล์มกรองแสง (ศรัญยู ตันติเสรี, 2545)

ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมาฟิล์มกรองแสงได้รับการกล่าวถึงเป็นอย่างมาก เมื่อภาครัฐมีแนวทางที่จะออกกฎหมายควบคุมความเข้มของฟิล์มกรองแสงรถยนต์ เพื่อป้องกันอาชญากรรม แต่ในที่สุดกฎหมายมีอันล้มเลิกไป เนื่องจากความไม่รัดกุมในแง่ปฏิบัติ ซึ่งในช่วงนั้นทำให้ผู้ใช้รถตื่นตัวอย่างมากในการนำรถไปติดฟิล์มเพื่อให้ถูกต้องตามข้อกฎหมายกำหนด ขณะเดียวกันทำให้มีฟิล์มกรองแสงยี่ห้อใหม่ๆเข้ามาในตลาดรถเป็นจำนวนมาก ซึ่งในปัจจุบันมีไม่ต่ำกว่า 30 ยี่ห้อจึงเกิดการแข่งขันในตลาดสินค้าประเภทนี้สูง ทำให้แต่ละยี่ห้อพยายามเสนอกลยุทธ์ต่างๆเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้รถยนต์สูงสุด โดยมียี่ห้อสามเอ็มเป็นผู้นำตลาด เนื่องจากเข้ามาทำตลาดในเมืองไทยเป็นยี่ห้อแรกๆและมีการนำเสนอฟิล์มกรองแสงแบบใหม่ เช่น ฟิล์มป้องกันรอยขีดข่วน นอกจากนี้ยังมียี่ห้อลามิน่าเข้าทำตลาดโดยเน้นในเรื่องการให้ความรู้ที่แท้จริงในการเลือกใช้ฟิล์มและการใช้เครื่องมือในการติดฟิล์ม รวมถึงมียี่ห้อวีคูลซึ่งเจาะกลุ่มลูกค้าระดับสูงโดยวางราคาสูงกว่ายี่ห้ออื่นในตลาดและยังมียี่ห้ออื่นๆ เช่น มาร์ติโก คีพคูล คาร์ดินอล และฮานิตะ เป็นต้น (ศรัญยู ตันติเสรี, 2545)

จังหวัดเชียงใหม่นับได้ว่าเป็นจังหวัดทางภาคเหนือที่มีศักยภาพและเป็นศูนย์กลางความเจริญทุกๆด้าน ทั้งทางด้านอุตสาหกรรม เกษตรกรรม การลงทุน การค้า มีปริมาณรถยนต์นั่งส่วนบุคคลเป็นจำนวนมาก และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามความต้องการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เมื่อพิจารณาจากจำนวนรถตาม พ.ร.บ.รถยนต์ที่จดทะเบียนทั้งหมดในจังหวัดเชียงใหม่ ปี2545 มีจำนวน 877,060 คัน เพิ่มขึ้น 2.61% จากปีที่ผ่านมา ซึ่งแสดงให้เห็นถึงปริมาณการใช้รถของประชาชนในอำเภอเมืองเชียงใหม่มีเพิ่มมากยิ่งขึ้น (สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่, 2545)

ในจังหวัดเชียงใหม่มีฟิล์มกรองแสงจำหน่ายหลายยี่ห้อ อาทิเช่น สามเอ็ม วีคูล คีพคูล ไฮคูล คาร์ดินอล ลามิน่า เป็นต้น โดยมีการจำหน่ายและติดตั้งผ่านร้านค้าประเภทประดับและอะไหล่รถยนต์ แอร์รถยนต์ ที่มีช่างติดฟิล์มกรองแสงประจำร้าน หรือจากการจ้างช่างจากภายนอกที่มีฝีมือมาติดตั้ง ซึ่งการจำหน่ายในลักษณะตัวแทนฟิล์มกรองแสงจากบริษัทนำเข้าในกรุงเทพ โดยแต่ละร้านอาจจำหน่ายฟิล์มกรองแสงหลายยี่ห้อ มีการแข่งขันโดยนำเสนอในแง่คุณภาพ ราคา การรับประกัน บริการหลังการขายที่แตกต่างกันไป เพื่อสามารถสนองความต้องการลูกค้าให้ได้มากที่สุด ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อฟิล์มกรองแสงสำหรับรถยนต์ของเจ้าของรถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้ประกอบธุรกิจฟิล์มกรองแสง รวมถึงผู้สนใจที่จะดำเนินธุรกิจนี้ได้ใช้เป็นแนวทางพัฒนาและปรับปรุงการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อฟิล์มกรองแสงสำหรับรถยนต์ของเจ้าของรถยนต์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อฟิล์มกรองแสงสำหรับรถยนต์ของเจ้าของรถยนต์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2. เป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบธุรกิจฟิล์มกรองแสง รวมถึงผู้สนใจที่จะดำเนินธุรกิจนี้ได้ใช้เป็นแนวทางพัฒนาและปรับปรุงการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคต่อไป

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ได้แก่ คุณภาพ สี ยี่ห้อ เปอร์เซ็นต์การลดความร้อนจากแสงแดด การรับประกัน แหล่งผลิตของฟิล์มกรองแสง ร้านค้ามีชื่อเสียง และการบริการหลังการขาย

ปัจจัยด้านราคา (Price) ได้แก่ ราคาจำหน่ายฟิล์มกรองแสง ส่วนลด และวิธีการชำระเงิน ระยะเวลาการชำระเงินหรือการให้เครดิต

ปัจจัยช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ได้แก่ ทำเลที่ตั้ง สถานที่จอดรถ และระบบสมาชิกของร้านค้า

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ได้แก่ การโฆษณา การส่งเสริมการขาย การแจ้งข่าวสารและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับฟิล์มกรองแสง และมีบริการสอบถามข้อมูล

ปัจจัยด้านบุคคล (People) ได้แก่ มีพนักงานที่แต่งกายและพูดจาสุภาพ ได้รับการฝึกอบรมและมีความรู้ มีความชำนาญในงาน มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และมีจำนวนเพียงพอ

ปัจจัยด้านทางกายภาพ (Physical Evidence) ได้แก่ เนื้อที่ร้านค้ากว้างขวาง สถานที่สะอาด มีห้องรับรอง ห้องน้ำสำหรับลูกค้า มีน้ำดื่มบริการ มีการตกแต่งร้านค้าสวยงาม และมีเครื่องมือตรวจวัดแสงส่องผ่านเมื่อติดตั้งฟิล์มกรองแสงกับรถยนต์เรียบร้อยแล้ว

ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) ได้แก่ มีตัวอย่างฟิล์มกรองแสงให้เลือก มีป้ายแสดงราคาชัดเจน จัดพื้นที่ร้านสะดวกในการเดินชมสินค้า ติดตั้งฟิล์มกรองแสงรวดเร็ว มีระบบชำระเงินและออกใบเสร็จรวดเร็ว และเวลาเปิด - ปิดของร้านสะดวกต่อการเลือกซื้อ

ฟิล์มกรองแสงสำหรับรถยนต์ หมายถึง พลาสติกทำจากโพลีเอสเตอร์ที่มีความเหนียว บาง เรียบ ซึ่งสามารถนำไปติดกับกระจกโดยใช้กาวใส และทำหน้าที่กรองหรือลดแสงที่ผ่านเข้ามาทางกระจก ซึ่งฟิล์มที่ติดกระจกของรถมีความยืดหยุ่นสูง ดูดซับความชื้นน้อย และสามารถทนอุณหภูมิได้ทั้งสูงและต่ำ รวมทั้งสามารถติดตั้งได้กับกระจกรถยนต์ทั้งรถเก๋ง และรถกระบะ

เจ้าของรถยนต์ หมายถึง ผู้ที่เป็นเจ้าของรถยนต์เฉพาะประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน(รถเก๋ง) และรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล(รถกระบะ) ที่ได้จดทะเบียนในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่ง ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2545 มีจำนวนทั้งสิ้น 233,320 คัน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University