

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	:	ศึกษาพฤติกรรมและปัญหาการใช้บริการตรวจเช็ครถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	:	นางสาวจันทร์จิรา สุวรรณรัมย์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิชา	:	ดร. ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	:	หลักสูตรธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	:	สิงหาคม 2543
จำนวนหน้า	:	55 หน้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ปัจจัยที่พิจารณาเลือกใช้สถานบริการ และปัญหาจากการใช้บริการที่สถานบริการของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประชากร คือผู้ใช้รถยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่าง ออกเป็นผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการ 100 ตัวอย่าง และผู้บริการที่สถานบริการอื่น 100 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21-40 ปี สมรสแล้ว สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท และประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 1-20,000 บาท กลุ่มตัวอย่างใช้รถยนต์ซื้อใหม่และอายุการใช้งานของรถยนต์อยู่ระหว่าง 1-3 ปี

พฤติกรรมการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างนำรถยนต์ไปตรวจเช็ค 4-6 ครั้งต่อปี เสียค่าใช้จ่ายครั้งละ 1-1,000 บาท ส่วนการซ่อมรถยนต์ 1-3 ครั้งต่อปี เสียค่าใช้จ่ายครั้งละ 1-3,000 บาท โดยชำระค่าสินค้าและค่าบริการเป็นเงินสด ในกรณีที่ต้องเปลี่ยนอะไหล่กลุ่มตัวอย่างจะซื้ออะไหล่ที่ซื้อมาจากศูนย์บริการเป็นส่วนใหญ่

ปัจจัยที่พิจารณาเลือกใช้ศูนย์บริการและสถานบริการอื่น พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญระดับมากในการพิจารณาด้านความเชื่อถือในฝีมือช่างหรือบริษัท คุณภาพอะไหล่ คุณภาพการบริการปัจจัยที่ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาส่งเสริมการขาย ค่าแรง ราคาอะไหล่ และความคุ้นเคยกับเจ้าของกิจการ

ปัจจัยที่เลือกใช้บริการอื่นแทนศูนย์บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างจะพิจารณาจากค่าแรง และค่าอะไหล่ที่ถูกกว่าศูนย์บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญมาก

ปัญหาจากการใช้บริการที่ศูนย์บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาในเรื่องการซ่อมรถยนต์ที่ไม่มีคุณภาพในระดับปัญหาน้อย ส่วนการซ่อมรถยนต์ที่ไม่มีคุณภาพที่พบจากสถานบริการอื่นอยู่ในระดับปัญหาปานกลาง แสดงว่าสถานบริการอื่นต้องปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นกว่าเดิมเพื่อให้ได้คุณภาพเท่าเทียมศูนย์บริการ

ผลการศึกษาครั้งนี้ผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุง พัฒนา เพื่อให้การบริการที่ดีที่สุดสำหรับผู้ใช้บริการ โดยศูนย์บริการควรปรับปรุงในเรื่องของราคาอะไหล่ ค่าแรง และพิจารณาเปิดให้บริการในวันอาทิตย์ และสถานประกอบการอื่นต้องปรับปรุงในเรื่องของ คุณภาพการบริการ และอะไหล่ที่ได้มาตรฐานเท่าเทียมกับศูนย์บริการ

การศึกษานี้ยังไม่ได้ศึกษาในเรื่องของการประกันภัยรถยนต์ซึ่งมีส่วนในการที่ผู้บริคนำรถยนต์ไปซ่อมอยู่ซ่อมรถทั่วไปซึ่งมีข้อตกลงหรือสัญญาฉบับบริษัทประกันภัย และไม่ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมการชำระค่าสินค้าและบริการเป็นเงินสด แทนที่จะใช้บัตรเครดิต บัตรเดบิตซึ่งมีความสะดวกกว่าการใช้เงินสด ว่าเกิดจากผู้ใช้บริการไม่มีบัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือเกิดจากการที่สถานบริการไม่ได้รับบัตรเครดิต เดบิต ของทุกสถาบันการเงิน ดังนั้นในการศึกษารั้งต่อไปควรมุ่งศึกษาการประกันภัยรถยนต์ และพฤติกรรมการใช้บัตรเครดิตและบัตรเดบิตในการชำระค่าสินค้าและค่าบริการในการใช้บริการตรวจเช็คและซ่อมรถยนต์ที่สถานบริการ