

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสภาพรถยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผู้จัดทำ : นางสาว ปิยะมาศ สินธุวาทีน

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. ทวีวรรณ พรหมกันธา

หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

วันที่อนุมัติผลงาน : 13 กุมภาพันธ์ 2545

จำนวนหน้า : 54 หน้า

การค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้มุ่งศึกษาถึง พฤติกรรมและปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสภาพรถยนต์ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เพื่อนำแนวความคิดและผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงกลยุทธ์ด้านการตลาด พัฒนาบุคลากรและเทคโนโลยีของสถานบริการตรวจสภาพรถยนต์ เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้ใช้บริการได้สูงสุด

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ขนาดตัวอย่างที่ใช้จำนวน 400 ชุด โดยใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการทั่วไป และศูนย์ตัวแทนรถยนต์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการตรวจสภาพรถยนต์ที่ศูนย์บริการทั่วไปส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 36 - 41 ปี สถานภาพสมรส ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ระดับการศึกษาอนุปริญญา รถยนต์ที่นำมาใช้บริการมีอายุการใช้งาน 5 ปีขึ้นไป มีการเช็ครถโดยเฉลี่ย 1 - 2 ครั้งต่อปี ค่าใช้จ่ายในการตรวจเช็ครถยนต์ต่อครั้ง 500 - 1,000 บาท มีศูนย์บริการประจำในการตรวจสภาพรถยนต์ ตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วยตนเอง โดยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสถานบริการตรวจสภาพรถยนต์จากแหล่งบุคคลโดยการแนะนำบอกต่อจากเพื่อน คนรู้จัก

กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการตรวจสภาพรถยนต์ที่ศูนย์ตัวแทนรถยนต์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36 - 41 ปี สถานภาพโสด อาชีพประกอบกิจการส่วนตัว มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี รถยนต์ที่นำมาใช้บริการมีอายุการใช้งาน ต่ำกว่า 1 ปี มีการเช็ครถโดยเฉลี่ย 1 - 2 ครั้งต่อปี ค่าใช้จ่ายในการเช็ครถต่อครั้ง 500 - 1,000 บาท มีศูนย์บริการประจำในการตรวจเช็ครถยนต์ ตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วยตนเอง โดยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสถานบริการตรวจสภาพรถยนต์จากวิทยุกระจายเสียงของจังหวัดลำปาง

ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้ศูนย์บริการทั่วไป ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญระดับมากต่อปัจจัยด้านราคา ราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับศูนย์บริการอื่นๆ ประเมินราคาให้ทราบล่วงหน้า และราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับงานซ่อมบำรุงนั้นๆ ด้านผลิตภัณฑ์ ซ่อมบำรุงได้ตรงตามจุดที่มีปัญหาอย่างละเอียด รับประกันงานที่ซ่อมบำรุง เวลาคัดหมายรับรถเป็นไปตามที่กำหนด ด้านบุคลากร ช่างซ่อมบำรุงมีความรู้ความชำนาญ และมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี ด้านกายภาพ การมีป้ายบอกทิศทางและป้ายหน้าร้านที่ชัดเจนทำให้หาง่ายเห็นร้านชัดเจนและมีที่จอดรถ-รับรถยนต์มากเพียงพอ ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ส่วนลดเงินสด ด้านสถานที่ สถานที่ให้บริการซ่อมบำรุงรถยนต์ สะอาด มีการจัดวางอุปกรณ์เป็นระบบระเบียบ

ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้ศูนย์ตัวแทนรถยนต์ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญระดับมากต่อปัจจัยด้านราคา ราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับศูนย์บริการอื่นๆ มีการประเมินราคาให้ทราบล่วงหน้า และราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับงานซ่อมบำรุงนั้นๆ ด้านผลิตภัณฑ์ ซ่อมบำรุงได้ตรงตามจุดที่มีปัญหาอย่างละเอียด รับประกันงานที่ซ่อมบำรุง ชื่อเสียงของสถานบริการตรวจสอบ บริการอย่างครบวงจร โดยใช้อะไหล่ของแท้ตามมาตรฐาน เวลาคัดหมายรับรถเป็นไปตามที่กำหนด ด้านบุคลากร ช่างซ่อมบำรุงที่มีความรู้ความชำนาญและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี ด้านกายภาพ การมีป้ายบอกทิศทางและป้ายหน้าร้านที่ชัดเจนทำให้หาง่ายเห็นร้านชัดเจน มีที่จอดรถ-รับรถยนต์มากเพียงพอ มีห้องรับรองลูกค้าที่สะอาดและมีสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการส่งเสริมการตลาดให้ส่วนลดเงินสด และให้คำแนะนำปรึกษาด้านรถยนต์ฟรี

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ สถานบริการตรวจสภาพรถยนต์ควรนำปัจจัยทางการตลาดมาทำการวางแผนการตลาด โดยให้ความสำคัญกับราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับศูนย์บริการอื่นๆ มีการประเมินราคาให้ทราบล่วงหน้า การซ่อมบำรุงได้ตรงตามจุดที่มีปัญหาอย่างละเอียด การรับประกันงานที่ซ่อมบำรุง สถานบริการมีช่างซ่อมบำรุงที่มีความรู้ความชำนาญ มีป้ายหน้าร้านที่ชัดเจนทำให้ผู้ใช้บริการหาง่าย เห็นร้านชัดเจน ที่จอดรถ-รับรถยนต์มากเพียงพอ การให้ส่วนลดราคาเมื่อผู้ใช้บริการชำระค่าบริการเป็นเงินสด และทำเลที่ตั้งของสถานบริการอยู่ใกล้บ้าน สถานศึกษา สถานที่ทำงาน