

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะทางธุรกิจ

6.1 สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาสามารถสรุปโดยมุ่งเน้นจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ซื้อรถยนต์ประเภท รถยนต์มือสอง เพื่อทราบถึงปัจจัยและความสัมพันธ์ของปัจจัยในด้านต่างๆในการเลือกซื้อรถยนต์ประเภทรถยนต์มือสอง ดังนี้

- ด้านลักษณะประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายจะซื้อรถยนต์มือสองมากกว่าเพศหญิง โดยผู้ที่มีอายุมากขึ้นจะมีความน่าจะเป็นในการซื้อรถยนต์มือสองเพิ่มมากขึ้น ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาคือข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยที่กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีสัดส่วนการซื้อรถยนต์มือสองมากกว่าซื้อรถยนต์มือหนึ่งถึงกว่า 60% ของกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพนี้ จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ซื้อรถยนต์มือสอง พบว่าจะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 ถึง 25,000 บาท

- ด้านผลิตภัณฑ์

สำหรับยี่ห้อรถยนต์มือสองที่กลุ่มตัวอย่างให้ความนิยม ได้แก่ รถยนต์ยี่ห้อโตโยต้า และยี่ห้อฮอนด้า โดยมีขนาดของเครื่องยนต์ระหว่าง 1,600 ถึง 1,800 ซีซี ที่มีระดับอุปกรณ์มาตรฐานที่ติดตั้งมาพร้อมกับรถยนต์ในระดับมาตรฐาน (รุ่นรองท็อป) และระดับพิเศษ (รุ่นท็อป) สำหรับราคาของรถยนต์มือสองที่กลุ่มตัวอย่างนิยมซื้อจะอยู่ในระดับราคาไม่เกิน 500,000 บาท

- ด้านพฤติกรรม

ในด้านทักษะความรู้ทางด้านการซ่อมบำรุง และพฤติกรรมในการดูแลรักษารถยนต์พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ซื้อรถยนต์มือสองนั้น โดยส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่ทักษะความรู้ทางด้านการซ่อมบำรุงรถยนต์ในระดับปานกลางถึงมีความเข้าใจดี และส่วนใหญ่จะนำรถยนต์เข้ารับการบำรุงรักษาที่ศูนย์รถยนต์ทั่วไป

พฤติกรรมการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับรถยนต์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับแหล่งข้อมูล ที่ใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองจาก 2 แหล่ง คือ แหล่งข้อมูลที่เป็นตัวบุคคล ได้แก่ คำแนะนำจากบุคคลใกล้ชิดที่กลุ่มตัวอย่างให้ความเชื่อถือ และแหล่งข้อมูลที่ผ่านช่องทางของสื่อ ได้แก่ เว็บไซต์เกี่ยวกับรถยนต์ แต่กลุ่มตัวอย่างที่ซื้อรถยนต์มือสองจะให้ความสำคัญกับข้อมูลที่ได้จากพนักงานขายน้อยมาก ซึ่งแตกต่างกันอย่างตรงกันข้าม เมื่อเทียบกับพฤติกรรมการหาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ซื้อรถยนต์มือหนึ่ง

ส่วนเหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างนี้ ซื้อรถยนต์มือสองแทนการซื้อรถยนต์มือหนึ่งนั้น ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า การที่กลุ่มตัวอย่างเองหรือบุคคลที่ใกล้ชิดของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในแวดวงของรถยนต์ รวมถึงเหตุผลด้านงบประมาณที่จะซื้อรถยนต์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้ให้เหตุผลว่า งบประมาณที่จะซื้อรถยนต์มือหนึ่งนั้น สามารถนำเงินมาซื้อเป็นรถยนต์มือสอง จะได้ยี่ห้อ/รุ่นที่สูงกว่า หรือประหยัดเงินได้มากกว่าเมื่อนำเงินที่ใช้ซื้อรถยนต์มือหนึ่งมาซื้อรถยนต์มือสองที่เป็นยี่ห้อ/รุ่นเดียวกัน

ในทางตรงกันข้าม สำหรับเหตุผลของกลุ่มตัวอย่างที่ซื้อรถยนต์มือหนึ่ง ที่ไม่เลือกซื้อรถยนต์มือสองนั้น เนื่องมาจากการที่กลุ่มตัวอย่างนี้ได้ให้ความสำคัญกับประวัติและข้อมูลต่าง ๆ ของรถยนต์ที่จะซื้อ รวมถึงไม่ต้องการเสียค่าใช้จ่ายจุกจิก เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างนี้มีความเข้าใจว่ารถยนต์มือสองนั้น อาจพบปัญหาได้มากกว่ารถยนต์มือหนึ่ง รวมถึงการที่กลุ่มตัวอย่างนี้ขาดความเชื่อมั่นในคุณภาพ หรือมาตรฐานของพนักงานขายและสถานที่จำหน่ายรถยนต์มือสอง

เมื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อรถยนต์ประเภทรถยนต์มือสอง โดยใช้แบบจำลอง Binary Logit Model มาใช้ในการวิเคราะห์เพื่ออธิบายปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ซื้อรถยนต์ประเภทมือสอง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ซื้อรถยนต์ประเภทรถยนต์มือสอง ได้แก่ อายุ, อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ, ระดับอุปกรณ์ของรถยนต์ในรุ่นมาตรฐาน (รุ่นรองท็อป), ระดับอุปกรณ์ของรถยนต์ในรุ่นพิเศษ (รุ่นท็อป), ราคาของรถยนต์, แหล่งข้อมูลจากบุคคลใกล้ชิด, แหล่งข้อมูลจากพนักงานขาย, แหล่งข้อมูลจากเว็บไซต์รถยนต์, ความรู้เกี่ยวกับการซ่อมบำรุงรถยนต์ของผู้ซื้อรถยนต์

ปัจจัยด้านอายุของผู้ซื้อรถยนต์ พบว่า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ซื้อรถยนต์มือสองในทางบวก นั่นคือ เมื่อผู้ซื้อรถยนต์มีอายุเพิ่มขึ้น มีแนวโน้มที่จะซื้อรถยนต์ประเภทมือสองเพิ่มขึ้น

ปัจจัยด้านอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ซื้อรถยนต์มือสองในทางบวก นั่นคือ ถ้าผู้ซื้อรถยนต์ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีแนวโน้มที่จะซื้อรถยนต์ประเภทมือสองเพิ่มขึ้น

ปัจจัยด้านระดับอุปกรณ์ของรถยนต์ในรุ่นมาตรฐาน (รุ่นรองท็อป) พบว่า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ซื้อรถยนต์มือสองในทางบวก นั่นคือ ถ้ารถยนต์มือสองติดตั้งอุปกรณ์ในรุ่นมาตรฐาน (รุ่นรองท็อป) มีแนวโน้มที่ผู้ซื้อจะซื้อรถยนต์คันดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น

ปัจจัยด้านระดับอุปกรณ์ของรถยนต์ในรุ่นพิเศษ (รุ่นท็อป) พบว่า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ซื้อรถยนต์มือสองในทางบวก นั่นคือ ถ้ารถยนต์มือสองติดตั้งอุปกรณ์ในรุ่นพิเศษ (รุ่นท็อป) มีแนวโน้มที่ผู้ซื้อจะซื้อรถยนต์คันดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น

ปัจจัยด้านราคาของรถยนต์ พบว่า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ซื้อรถยนต์มือสองในทางลบ นั่นคือ ถ้าราคาของรถยนต์มือสองเพิ่มขึ้น จะทำให้แนวโน้มที่ผู้ซื้อจะซื้อรถยนต์ประเภทรถยนต์มือสองลดลง

ปัจจัยด้านแหล่งข้อมูลจากบุคคลใกล้ชิด พบว่า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ซื้อรถยนต์มือสองในทางบวก นั่นคือ หากได้รับข้อมูลเกี่ยวกับรถยนต์มือสองจากแหล่งข้อมูลที่เป็นบุคคลใกล้ชิดเชื่อถือได้ มีแนวโน้มที่ผู้ซื้อจะซื้อรถยนต์มือสองเพิ่มขึ้น

ปัจจัยด้านแหล่งข้อมูลจากพนักงานขาย พบว่า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ซื้อรถยนต์มือสองในทางลบ นั่นคือ ผู้ซื้อรถยนต์มือสองขาดความเชื่อถือต่อข้อมูลที่ได้จากพนักงานขาย อันเนื่องจากความไม่สมมาตรของข้อมูล โดยผู้ซื้อมีความเข้าใจว่าพนักงานขายมีข้อมูลในสินค้าที่มากกว่า แต่ไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงทั้งหมด ทำให้ผู้ซื้อขาดความเชื่อถือในข้อมูลดังกล่าวนี้

ปัจจัยด้านแหล่งข้อมูลจากเว็บไซต์รถยนต์ พบว่า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ซื้อรถยนต์มือสองในทางบวก นั่นคือ หากผู้ซื้อได้รับข้อมูลเกี่ยวกับรถยนต์มือสองจากเว็บไซต์รถยนต์ มีแนวโน้มที่ผู้ซื้อจะซื้อรถยนต์มือสองเพิ่มขึ้น

ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับการซ่อมบำรุงรถยนต์ของผู้ซื้อรถยนต์ พบว่า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ซื้อรถยนต์มือสองในทางบวก นั่นคือ หากผู้ซื้อที่มีระดับความรู้เกี่ยวกับการซ่อมบำรุงรถยนต์เพิ่มขึ้น มีแนวโน้มที่ผู้ซื้อจะซื้อรถยนต์มือสองเพิ่มขึ้น

6.2 ข้อเสนอแนะทางธุรกิจ

จากผลการสำรวจข้อมูลดังกล่าว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการจะเป็นผู้ที่มีสัดส่วนการซื้อรถยนต์มือสองมากกว่ารถยนต์มือหนึ่ง ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์ประเภทรถยนต์มือสอง สามารถทำกิจกรรมส่งเสริมการตลาด เพื่อเพิ่มช่องทางหรือช่วยกระตุ้นการตัดสินใจซื้อ ให้กลุ่มอาชีพดังกล่าวมีการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการจัดโปรโมชั่น หรือจัดกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับกลุ่มอาชีพนี้โดยตรง รวมถึงการจัดเงื่อนไขและวิธีการชำระเงินให้เหมาะสมกับรายได้ของกลุ่มอาชีพนี้

ผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์มือสองอาจจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดโดยการใช้สื่อบุคคล (การบอกต่อคำแนะนำจากบุคคลใกล้ชิด ซึ่งคำแนะนำบอกต่อนี้จากผลการสำรวจส่งผลในด้านบวกต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ประเภทมือสองเป็นอย่างมาก) เช่น ผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์มือสอง อาจจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายให้กับผู้ที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจที่เป็นเพศชาย ในการแนะนำบอกต่อชักจูงผู้ที่เป็ข้าราชการด้วยกันที่เป็นเพศหญิงหรือกลุ่มอาชีพอื่นๆ เพื่อเป็นการขยายฐานลูกค้าให้กับธุรกิจ ให้มาซื้อรถยนต์ แล้วได้สิทธิพิเศษต่างๆร่วมกัน เป็นต้น (ผู้ประกอบการอาจจะใช้ข้อมูลจากฐานลูกค้าเดิมในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมส่งเสริมการตลาดนี้ หรือ อาจเป็นลูกค้าใหม่ทั้งหมดในการชักจูงกันมารับสิทธิประโยชน์ร่วมกัน)

ในด้านผลิตภัณฑ์ การจัดหาตัวสินค้าเพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เช่น จากผลสำรวจรถยนต์ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความนิยม คือ ยี่ห้อรถยนต์โตโยต้าและยี่ห้อฮอนด้า, ขนาดของเครื่องยนต์อยู่ระหว่าง 1,600 ถึง 1,800 ซีซี, ระดับอุปกรณ์มาตรฐานที่ติดตั้งมาพร้อมกับรถยนต์ในระดับมาตรฐาน (รุ่นรองท็อป) และระดับพิเศษ (รุ่นท็อป) และราคาของรถยนต์ไม่เกิน 5 แสนบาท เป็นต้น

ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ จากผลการสำรวจ ผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์มือสอง ควรให้ความสำคัญกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อเว็บไซต์เกี่ยวกับรถยนต์ ในการบอกถึงลักษณะรายละเอียดของตัวสินค้า, สถานที่จำหน่ายและกิจกรรมส่งเสริมการตลาดที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ที่สนใจได้มีความสะดวกในการเข้ามาศึกษา ข้อมูล รายละเอียดในด้านต่างๆเบื้องต้น

สิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์มือสอง ควรทำการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้ขยายโอกาสทางธุรกิจ ทั้งเป็นการรักษาสถานลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่ให้มากขึ้น เช่น การที่ผู้ประกอบการควรแก้ไขปรับปรุง ภาพลักษณ์ที่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือในเรื่องคุณภาพของสินค้าและสถานที่จำหน่ายให้มีคุณภาพและมาตรฐาน ซึ่งจากผลสำรวจเหตุผลของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เลือกซื้อรถยนต์ประเภทรถยนต์มือสองส่วนใหญ่เนื่องจากการไม่ทราบประวัติและข้อมูลต่างๆของรถยนต์ที่จะซื้อ รวมถึงการที่กลุ่มตัวอย่างนี้ขาดความเชื่อมั่นในคุณภาพ หรือมาตรฐานของพนักงานขายและสถานที่จำหน่ายรถยนต์มือสองที่อาจมีการปกปิดไม่ให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงแก่ลูกค้าทั้งหมด ซึ่งเหตุผลการไม่ทราบคุณภาพที่แท้จริงของรถยนต์นี้ทำให้กลุ่มตัวอย่างนี้มีความเข้าใจว่ารถยนต์มือสองนั้นอาจพบปัญหาได้มากกว่ารถยนต์มือหนึ่งและอาจทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษามากกว่าการซื้อรถยนต์ประเภทมือหนึ่ง ซึ่งผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพด้านต่างๆ นี้ ให้มีมาตรฐานที่ดีขึ้น เป็นรูปธรรมที่สามารถจับต้องตรวจสอบได้ ไม่ใช่เป็นเพียงคำโฆษณากล่าวอ้างเท่านั้น เพราะหากผู้ประกอบการสามารถสร้างภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือที่แสดงได้ถึงคุณภาพและการมีมาตรฐานที่ดีของธุรกิจรถยนต์ประเภทนี้ ตลาดรถยนต์มือสองน่าจะเป็นทางเลือกที่ดีและน่าสนใจอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ที่กำลังคิดจะซื้อรถยนต์สักคันมาใช้งาน