

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันรถยนต์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ถึงแม้ว่ารถยนต์จะเป็นปัจจัยภายนอก ที่นอกเหนือจากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ คือ ปัจจัย 4 แล้ว แต่ความต้องการรถยนต์ของผู้คนยังมีอยู่มาก สาเหตุเนื่องจากรถยนต์ได้ให้ความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการเดินทาง นอกจากนี้รถยนต์ยังเป็นเครื่องวัดฐานะของผู้ขับขี่อีกทางหนึ่งด้วย ส่งผลให้มียอดของรถยนต์ใหม่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2552 มียอดจำนวนรถที่จดทะเบียนใหม่ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ กฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก และการทะเบียนในประเทศไทยจำนวน 3,907,502 คัน และยอดจำนวนรถยนต์ที่จดทะเบียนสะสม ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2552 สูงถึงจำนวน 29,618,447 คัน (กรมการขนส่งทางบก. 2552 : 3)

จังหวัดเชียงใหม่ เป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน และเป็นจังหวัดที่มีประชากรอาศัยอยู่มากที่สุดในเขตภาคเหนือ นอกจากนั้นแล้วจังหวัดเชียงใหม่ยังเป็นจังหวัดที่มีความเจริญในหลายๆด้านทั้งในด้านการค้า เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม ประกอบกับการที่มีโรงเรียน มหาวิทยาลัย โรงพยาบาล และห้างสรรพสินค้า อยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้จังหวัดเชียงใหม่กลายเป็นศูนย์กลางความเจริญของภาคเหนือ และได้ขึ้นชื่อว่าเป็นเมืองหลวงหมายเลข 2 รองจากกรุงเทพมหานคร ด้วยเหตุนี้จึงทำให้มีบริษัทห้างร้านต่างๆ ได้เข้ามาเปิดกิจการ ทำธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่มากขึ้น ปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่มีการจราจรที่ติดขัดมากกว่าในอดีตที่ผ่านมา สาเหตุหนึ่งมาจากประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่มีการใช้รถเพิ่มมากขึ้น ในการสัญจรเพื่อความสะดวกสบายจากข้อมูลปริมาณรถยนต์ที่จดทะเบียนในจังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2552 มีจำนวนทั้งสิ้น 915,282 คัน ซึ่งเพิ่มขึ้นกว่าปี 2551 ถึง 8.37% และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นทุกปี (สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่, 2552: 2)

รถยนต์ไม่ว่าใหม่หรือเก่านั้นต่างต้องการการบำรุงดูแลรักษาทั้งสิ้นทำให้ผู้เป็นเจ้าของต้องให้ความสนใจใส่ใจใส่ดูแลเป็นพิเศษ โดยเฉพาะเรื่องความสะดวกสบาย อย่างไรก็ตามเนื่องจากสังคมเมืองในปัจจุบันประชากรมีความเร่งรีบมากขึ้นและเวลาที่เสียไปกับการทำงานและการจราจรบนท้องถนนรวมทั้งชีวิตที่ต้องการความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ทำให้เจ้าของรถหันไปใช้บริการทำความสะอาดจากร้านคาร์แคร์มากขึ้น ประกอบกับการทำความสะอาดรถยนต์ต้องอาศัยอุปกรณ์ใน

การทำความสะอาดที่ดีและมีคุณภาพเพียงพอ เพราะต้องใช้อุปกรณ์เครื่องฉีดน้ำที่มีแรงดันสูงและต้องใช้น้ำในการล้างเป็นจำนวนมาก สำหรับฉีดล้างทำความสะอาดช่วงล่างของรถยนต์ให้สะอาดมากขึ้น

ร้านคาร์แคร์เอฟาส์ 22 เป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่ให้บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ซึ่งได้รับความนิยมและเป็นที่ยอมรับจากผู้ใช้บริการอย่างแพร่หลายในจังหวัดเชียงใหม่ ปัจจุบันเปิดให้บริการ 4 สาขา คือ สาขาสวนดอก สาขาแสงตะวัน สาขาทุ่งโฮเต็ล และสาขารัตนโกสินทร์ ด้วยบริการที่เป็นเลิศและมีจุดเด่นในเรื่องห้องพักคอยของลูกค้าที่มีความกว้างขวางและสวยงาม มีระบบวงจรปิดเพื่อตรวจสอบระบบการทำงานของพนักงานในทุกขั้นตอน มีบริการหลากหลายให้ลูกค้าได้เลือกบำรุงรักษารถยนต์ อาทิเช่น บริการล้างอัดฉีด ชักพรม เคลือบสี ชัดเงา อบโอโซนฆ่าเชื้อ เคลือบล้อ เคลือบภายใน และขัดล้อแม็กซ์ เป็นต้น พร้อมทั้ง ทางร้านได้เปิดให้บริการในเวลา กลางคืน เพิ่มเติมซึ่งถือว่าการเปิดตัวที่ค่อนข้างแตกต่างไปจากร้านล้างอัดฉีดทั่วไป และได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี แต่เนื่องจากในระยะ 3 เดือนที่ผ่านมาขอการจำหน่ายอุปกรณ์ล้างรถ มีปริมาณที่ลดน้อยลง ถึง 20 % ประกอบกับการมีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น และจากข้อมูลดังกล่าว ทำให้ผู้บริหารของร้านคาร์แคร์เอฟาส์ 22 มีความต้องการที่จะสร้างยอดขายให้เพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งเล็งเห็นความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในทุกด้าน ซึ่งหมายความว่านอกจากจะเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าเพื่อแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดแล้ว ทางร้านคาร์แคร์เอฟาส์ 22 ยังต้องการทราบความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์ส่วน ประสมทางการตลาดบริการให้มีความเหมาะสม และสามารถตอบสนองความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น (สัมภาษณ์ : อัสฎา บุญฤทธิ)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วน ประสมการตลาดบริการของร้านคาร์แคร์เอฟาส์ 22 ซึ่งในการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์กับร้านคาร์แคร์เอฟาส์ 22 โดยตรง และผู้ประกอบการธุรกิจร้านคาร์แคร์อื่นๆ โดยสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการวางแผนการตลาด เพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับกลุ่มลูกค้าต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านคาร์แคร์เอฟาส์ 22

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านคาร์แคร์เอฟาส์ 22
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงการทำงาน การกำหนดแผนการตลาดให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจของลูกค้า** หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านคาร์แคร์เอฟาส์ 22 ซึ่งเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่เกิดจากการรับรู้ผลจากการให้บริการของร้านคาร์แคร์เอฟาส์ 22

**ส่วนประสมการตลาดบริการ** หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์รถยนต์ ได้แก่ ผลិតภัณฑ์ ราคา สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมการตลาด พนักงานผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

**ร้านคาร์แคร์** หมายถึง ร้านที่ให้บริการทำความสะอาดและดูแลรักษารถยนต์ ได้แก่ ล้างรถยนต์ คาร์แคร์รถยนต์ คุณฝุ่นรถยนต์ เคลือบสีรถยนต์ ซักพรม ทำความสะอาดเบาะที่นั่ง ออบโอโซนฆ่าเชื้อ บริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง เคลือบล้อ เคลือบภายใน และขัดล้อแม็กซ์ เป็นต้น

**เอฟาส์ 22** หมายถึง สถานบริการล้างอัดฉีดรถยนต์ เปิดให้บริการ 4 สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ สาขาสวนดอก สาขาทุ่งโฮเต็ล สาขาแสงตะวัน และสาขารัตนโกสินทร์