

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

การศึกษาในครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถามเจ้าของรถยนต์ใน อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 318 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงผู้ที่เป็นเจ้าของรถยนต์และนำข้อมูลมาประมวลผล โดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า เจ้าของรถยนต์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,001-30,000 บาท และส่วนใหญ่เป็นเจ้าของรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล(รถปิกอัพ) ยี่ห้ออู่ชูชู ซึ่งมีอายุรถยนต์เฉลี่ยมากกว่า 5 ปี สำหรับผู้ที่เป็นเจ้าของรถยนต์นั่งส่วนบุคคล(รถเก๋ง)นั้น ส่วนใหญ่ใช้ยี่ห้อฮอนด้า ซึ่งมีอายุรถยนต์เฉลี่ยมากกว่า 5 ปี ส่วนผู้ที่มีรถยนต์ทั้ง 2 ประเภทนั้น ส่วนใหญ่มีรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล(รถปิกอัพ) ยี่ห้ออู่ชูชู ซึ่งมีอายุรถยนต์เฉลี่ยมากกว่า 5 ปี และมีรถยนต์นั่งส่วนบุคคล(รถเก๋ง) ยี่ห้อ โตโยต้า ซึ่งมีอายุรถยนต์เฉลี่ยมากกว่า 5 ปี

พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพ่นสีรถยนต์ของเจ้าของรถยนต์ ส่วนใหญ่ใช้บริการอยู่เคาะพ่นสีรถยนต์เมื่อเกิดอุบัติเหตุ โดยมีลักษณะของการเคยใช้บริการ คือ ซ่อมเบา (ระยะเวลาการซ่อม ไม่เกิน 7 วัน) มีความถี่ในการใช้บริการจำนวน 1 ครั้งในระยะเวลา 5 ปี และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการในแต่ละครั้ง น้อยกว่า 5,000 บาท ส่วนใหญ่มีเพื่อนและผู้ร่วมงานเป็นบุคคลแนะนำในการใช้บริการ ซึ่งอยู่ระหว่างการช่างเป็นอยู่ที่เจ้าของรถยนต์ส่วนใหญ่ใช้บริการครั้งล่าสุด โดยมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการคือคุณภาพของงานเคาะพ่นสีเหมือนเดิม หากเจ้าของรถยนต์ต้องการเปลี่ยนอะไหล่ส่วนใหญ่จะให้อยู่เคาะพ่นสีรถยนต์เป็นผู้จัดหาอะไหล่ให้ โดยชนิดของอะไหล่ที่เปลี่ยนนิยมใช้เป็นของแท้ และส่วนใหญ่เจ้าของรถยนต์จะเป็นผู้ชำระค่าซ่อมเองในการใช้บริการ

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอยู่เคาะพ่นสีรถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง สรุปได้ว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพ่นสีรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ อายุการใช้งานของสีที่ใช้พ่น

ปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพ่นสีรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ราคาค่าซ่อม สมเหตุสมผล และราคาค่าซ่อมใกล้เคียงกับคู่แข่ง

ปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพ่นสีรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพ่นสีรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก คือ การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการ

ปัจจัยด้านบุคคล ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพ่นสีรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการทำงาน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพ่นสีรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อากาศถ่ายเทดีและแสงสว่างเพียงพอ มีห้องรับรองและห้องน้ำ สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย

ปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพ่นสีรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เวลาเปิด-ปิดของอยู่สะดวกต่อการใช้บริการ มีการนัดหมายตรงเวลา มีการแจ้งค่าซ่อมล่วงหน้าและมีการโทรให้มารับรถ/บริการรับส่งรถแก่ลูกค้า