

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รถยนต์ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในปัจจุบัน รถยนต์ช่วยอำนวยความสะดวก และทำให้เราสามารถเดินทางไปต่างๆ ได้ด้วยเวลาอันรวดเร็ว และนับวันรถยนต์ยังมีจำนวนมากขึ้น รวมจำนวนรถยนต์ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2550 มีจำนวนทั้งสิ้น 24,77,952 คัน และในปี พ.ศ. 2551 มีจำนวนทั้งสิ้น 25,511,574 คัน ซึ่งมีปริมาณเพิ่มขึ้น ร้อยละ 3.13 (กรมการขนส่งทางบก, 2552, ออนไลน์) ปริมาณรถยนต์ที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมากมาย สภาพอากาศถูกทำลาย ซึ่งอาจเกิดจากความไม่ได้ตั้งใจของมนุษย์ อันเนื่องมาจากการปล่อยมลพิษของเครื่องยนต์ที่ขี้ขี้ ปริมาณไอเสียที่ถูกปล่อยออกมาจากการเผาไหม้ของเครื่องยนต์ โดยสาเหตุอันเนื่องจากการเผาไหม้ที่ไม่สมบูรณ์ การเสื่อม หรือด้อยประสิทธิภาพในการทำงานของเครื่องยนต์ อีกทั้งอายุการทำงานของเครื่องยนต์ที่ใช้มานานยิ่งทำให้ควันพิษถูกปล่อยออกมาจากเครื่องยนต์มากขึ้นด้วย จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้รัฐบาลได้เล็งเห็นถึงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นต่อมนุษย์ และสิ่งแวดล้อม กรมการขนส่งทางบกได้มีนโยบายให้ภาคเอกชนจัดตั้งสถานตรวจสภาพรถยนต์ทั่วประเทศ โดยเริ่มดำเนินการ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 เป็นต้นมา จนถึงปัจจุบันได้มีสถานตรวจสภาพรถยนต์เอกชนประมาณ 1,900 แห่งทั่วประเทศ

ทั้งนี้เพื่อให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสภาพ และทำหน้าที่ตรวจสภาพรถตามหลักเกณฑ์ที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด โดยกำหนดให้รถยนต์ที่มีอายุเกิน 7 ปี ต้องมีการตรวจสภาพรถยนต์ จากสถานตรวจสภาพรถยนต์เอกชนก่อนชำระภาษีรถยนต์ประจำปี การตรวจสภาพรถยนต์ ส่วนบุคคลตามเงื่อนไขของกรมการขนส่งทางบก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้รถยนต์ที่ใช้งานอยู่บนท้องถนนได้รับการตรวจสภาพ และมีสภาพที่ดี มีอุปกรณ์ส่วนควบครบถ้วนถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อลดมลภาวะทางอากาศและเสียง และยังเป็นการลดปัญหาอุบัติเหตุอันเกิดจากสภาพรถไม่เหมาะสม เพื่อกระตุ้นให้เจ้าของรถหมั่นตรวจสอบดูแลสภาพรถของตนให้อยู่ในสภาพมั่นคง แข็งแรง และเป้าหมายหลักของกรมการขนส่งทางบก คือ ลดงบประมาณ และภาระการดำเนินการของทางราชการ และลดจำนวนรถที่มีสภาพไม่พร้อมใช้งาน เพื่อลดปัญหาอุบัติเหตุ และปัญหามลพิษ (กรมการขนส่งทางบก, 2550, ออนไลน์) ถ้ารถยนต์คันใดมีสภาพที่ดีผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้จึงจะออกไปผ่านการตรวจสภาพให้ แต่ถ้ารถยนต์มีสภาพไม่เหมาะสม เจ้าของรถยนต์

คั้นนั้นต้องกลับไปแก้ไข หรือซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ดีเสียก่อน แล้วจึงนำมาตรวจสภาพใหม่

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเรื่องส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถยนต์เอกชน อาริยนต์ ว่ามีปัจจัยใดบ้างเข้ามาเกี่ยวข้องในการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถยนต์เอกชน อาริยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยผู้ใช้บริการมีความคาดหวังอะไรบ้างในการเลือกใช้บริการ ด้วยเหตุนี้จึงได้ทำการสำรวจถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภค ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถยนต์เอกชน อาริยนต์ และสามารถนำมากำหนดเป้าหมายกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน อีกทั้งในการวางแผนการตลาดให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถยนต์เอกชนอาริยนต์ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถยนต์เอกชนอาริยนต์ของผู้บริโภค จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

### สมมติฐานของการวิจัย

ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถยนต์เอกชนอาริยนต์ของผู้บริโภค จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถยนต์เอกชน อาริยนต์ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เดือนกันยายน- ตุลาคม 2552 จำนวนประมาณ 300 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970,p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 169 คน

## 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variable) แบ่งออกเป็น

2.1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการสถานตรวจสภาพรถยนต์ อารียนต์ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทรถยนต์

2.1.2 ส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถยนต์ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการผลิต

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถยนต์เอกชน อารียนต์

## 3. ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ระหว่างเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ.2552

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ส่วนประกอบการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สถานตรวจสภาพรถยนต์เอกชน อารียนต์ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีส่วนประกอบทางการตลาดของ ฟิลิป คอรัทเลอร์ (Philip Kotler, 2000 อ้างถึงในชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2547) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

### ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นียมศัพท์เฉพาะ

**ส่วนประสมทางการตลาด** หมายถึง ปัจจัยทางการตลาดที่ผู้บริโภคนำใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถยนต์เอกชน อารียนต์ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

**สถานตรวจสภาพรถยนต์เอกชน** หมายถึง สถานตรวจสภาพรถยนต์ที่เปิดให้บริการโดยเอกชน ได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนกลางของสำนักงานขนส่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการตรวจสภาพรถยนต์ตามเงื่อนไขของกรมการขนส่งก่อนการยื่นทำการชำระค่าภาษีรถยนต์ประจำปี

**สถานตรวจสภาพรถยนต์เอกชนอารียนต์** หมายถึง สถานตรวจสภาพรถยนต์เอกชน ตั้งอยู่ที่ 1180 หมู่ 3 ซอยบุญประคอง กม.31 ถนนสุขุมวิท ตำบลท้ายบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

**การตัดสินใจ** หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถยนต์เอกชน อารียนต์

**รถยนต์ส่วนบุคคล** หมายถึง รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกินเจ็ดคน(รย.1) รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกินเจ็ดคน (รย.2) หรือรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล(รย.3) ซึ่งมีได้ใช้ประกอบการขนส่งส่วนบุคคลตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถยนต์เอกชน อารียนต์ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
2. เป็นแนวทางให้ผู้บริหาร สถานตรวจสภาพรถยนต์เอกชน อารียนต์ นำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุง และแก้ไขปัญหา ให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพที่แท้จริง เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการให้บริการตรวจสภาพรถยนต์เอกชนนำไปใช้ในการวางแผน และปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้ใช้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี