

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

รถยนต์ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในปัจจุบัน รถยนต์ช่วยอำนวยความสะดวก และทำให้เราสามารถเดินทางไปที่ต่าง ๆ ได้ด้วยเวลาอันรวดเร็ว และนับวันยังมีจำนวนมากขึ้น จำนวนรถยนต์นั่งและรถบรรทุกส่วนบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทยปี พ.ศ. 2548 มีจำนวนทั้งสิ้น 6,935,944 คัน และในปี พ.ศ.2549 มีจำนวนทั้งสิ้น 7,881,836 คัน ซึ่งมีปริมาณเพิ่มขึ้นร้อยละ 13.64 (กรมการขนส่งทางบก, 2550 : ออนไลน์) ปริมาณยานยนต์ที่เพิ่มมากขึ้นส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมาก สภาพอากาศถูกทำลายซึ่งอาจเกิดจากความไม่ได้ตั้งใจของมนุษย์ อันเนื่องมาจากการปล่อยควันดำของเครื่องยนต์ที่ขี้ขี้กัน ปริมาณควันดำที่ถูกปล่อยออกมาจากการเผาไหม้ของเครื่องยนต์ โดยสาเหตุอันเนื่องมาจากการเผาไหม้ที่ไม่สมบูรณ์ การเสื่อมหรือด้อยประสิทธิภาพในการทำงานของเครื่องยนต์ อีกทั้งอายุการทำงานของเครื่องยนต์ที่ใช้มานานยิ่งทำให้ควันพิษถูกปล่อยออกมาจากรถยนต์มากขึ้นด้วย

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้รัฐบาลได้เล็งเห็นถึงอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นต่อมนุษย์ และสิ่งแวดล้อม จึงได้มีนโยบายและออกกฎหมายให้ยานยนต์ทุกชนิดที่มีอายุเกินกว่า 7 ปี ต้องทำการตรวจเช็คสภาพรถในทุก ๆ ปี นั่นคือ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน (รถเก๋ง) รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน (รถตู้) รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล (รถกระบะ) เป็นต้น โดยต้องมีการตรวจสภาพรถจากสถานตรวจสภาพรถเอกชนก่อนชำระภาษีรถยนต์ประจำปี การตรวจสภาพรถยนต์ตามเงื่อนไขของกรมการขนส่ง คือ การตรวจสอบสภาพความมั่นคงแข็งแรง ประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องยนต์ การมีอุปกรณ์และส่วนควบถูกต้องตามที่กำหนดในกฎกระทรวงหรือไม่ (กรมการขนส่งทางบก, 2550 : ออนไลน์) ถ้ารถยนต์คันใดมีสภาพที่ดีผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้จึงจะออกไปผ่านการตรวจสภาพให้ แต่ถ้ายานยนต์คันมีสภาพไม่เหมาะสมเจ้าของรถยนต์คันนั้นต้องนำกลับไปแก้ไขหรือซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ดีเสียก่อนแล้วจึงนำมาตรวจสภาพใหม่

การดำเนินงานของขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ได้มีการแบ่งการรับผิดชอบออกเป็น 4 ส่วน คือ ขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ ขนส่งอำเภอฝาง ขนส่งอำเภอจอมทอง และขนส่งอำเภอแม่แตง โดยจำนวนรถยนต์นั่งและรถบรรทุกส่วนบุคคลที่จดทะเบียนกับขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2549 มีจำนวนทั้งสิ้น 307,557 คัน จากจำนวนรถทั้งหมด 344,974 คัน (ข้อมูลสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 9 มีนาคม 2550) ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 89.15 ของจำนวนรถที่จดทะเบียนจังหวัด

เชียงใหม่ทั้งหมด ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงได้เลือกศึกษาเฉพาะสถานตรวจสภาพรถที่ขึ้นกับขนส่งจังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น

ปัจจุบันมีสถานตรวจสภาพรถเอกชนที่เปิดให้บริการแก่ประชาชนในเขตขนส่งจังหวัดเชียงใหม่อยู่เป็นจำนวนมาก จากการสำรวจมีสถานตรวจสภาพรถเอกชนที่เปิดให้บริการในอำเภอต่าง ๆ ที่ขึ้นกับขนส่งจังหวัดเชียงใหม่อยู่ทั้งสิ้น 83 แห่ง (ข้อมูลสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 9 มีนาคม 2550) อีกทั้งการขอใบอนุญาต เพื่อเปิดสถานตรวจสภาพรถยนต์เอกชนกับสำนักงานขนส่งจังหวัดสามารถทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยพระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) การขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 ฉบับนี้ยังได้ให้สิทธิแก่เอกชนที่มีความประสงค์จะขอจัดตั้งสถานตรวจสภาพรถ ให้จัดตั้งสถานตรวจสภาพรถเพื่อรับรองตรวจสภาพรถได้แต่ต้องได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนกลางก่อน การขออนุญาตให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง (สำนักงานขนส่งทางบก, 2550 : ออนไลน์) จากข้อมูลดังกล่าวทำให้เห็นว่าธุรกิจตรวจสภาพรถมีภาวะการแข่งขันที่สูง ส่งผลให้สถานตรวจสภาพรถเอกชนต่างๆ ต้องมีการปรับตัวเพื่อให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดได้

กิจการจะประสบผลสำเร็จได้ถ้ากิจการนั้นเป็นที่ยอมรับ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้รถยนต์ในการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบกิจการในการวางแผน และปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้รถยนต์ในการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้รถยนต์ในการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบกิจการให้บริการตรวจสภาพรถเอกชนนำไปใช้ในการวางแผนและปรับปรุงการดำเนินงานด้านการตลาด เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (7Ps) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน

สถานตรวจสภาพรถเอกชน หมายถึง สถานตรวจสภาพรถที่เปิดให้บริการโดยเอกชนทั่วไป และต้องได้ใบอนุญาตจากนายทะเบียนกลางของสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการตรวจสภาพรถยนต์ตามเงื่อนไขของกรมการขนส่งก่อนการยื่นทำการชำระค่าภาษีรถยนต์ประจำปี

บริการตรวจสภาพรถยนต์ หมายถึง การให้บริการตรวจสอบสภาพความมั่นคงแข็งแรง ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องยนต์ และตรวจเช็คอุปกรณ์และส่วนควบว่าถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนดหรือไม่

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่นำรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน(รถเก๋ง) รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน(รถตู้) และรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล(รถกระบะ) ที่มีอายุการจดทะเบียนมากกว่า 7 ปี และเป็นรถที่จดทะเบียนกับขนส่งจังหวัดเชียงใหม่มาใช้บริการที่สถานตรวจสภาพรถเอกชน