

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันรถยนต์ได้กลายมาเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิตของคนไทย เนื่องจากได้ให้ความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางไปยังที่ต่างๆ และอุตสาหกรรมรถยนต์ของประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจไทย มียอดขายเพิ่มขึ้นทุกปี จากข้อมูลที่ทางศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดการณ์ว่ายอดขายรถยนต์ในประเทศปี 2553 จะอยู่ระหว่าง 570,000 ถึง 590,000 คัน หรือขยายตัวร้อยละ 7 ถึง 11 โดยมาจากปัจจัยสนับสนุนหลายด้านอย่าง ภาวะเศรษฐกิจทั้งในและต่างประเทศที่เริ่มมีทิศทางดีขึ้น, อัตราดอกเบี้ยที่มีแนวโน้มทรงตัวอยู่ในระดับต่ำ, การเปิดตัวรถรุ่นใหม่ เป็นต้น นับเป็นแนวโน้มที่ดีสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการที่อยู่ในแวดวงธุรกิจรถยนต์ (ไทยพีอาร์ คอทเน็ท. 2553)

เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ถือว่าเป็นเขตเศรษฐกิจที่เติบโตอย่างต่อเนื่องมีจำนวนโรงงาน 1,600 กว่าโรงงาน เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กเป็นส่วนใหญ่ (ข้อมูลสำนักงานเขตบางบอน) จากความหนาแน่นของจำนวนประชากรและการขยายตัวของที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นจากตัวเลข การสำรวจพบว่ามีจำนวนประชากรทั้งหมด 46,798 ครัวเรือน หรือประมาณ 104,104 คน (ข้อมูลประชากร พ.ศ. 2553 กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย) มีหมู่บ้านที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นตลอดเวลาเพื่อรองรับจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นทุกปี ประกอบกับวิถีชีวิตของคนที่ต้องเร่งรีบ ติดต่อกิจการ จึงกลายเป็นปัจจัยหลักในชีวิตไปแล้ว ผู้ใช้รถยนต์ส่วนใหญ่ไม่มีเวลาในการดูแลรักษาเนื่องจากวิถีการดำเนินชีวิตที่เน้นความรีบเร่ง จนไม่มีเวลาดูแลรักษารถ เพราะบางท่านทำงานทั้ง 7 วันต่อสัปดาห์ จึงต้องหันมาใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ จากเหตุผลข้างต้น และเพื่อความสะดวกสบาย ทำให้ ธุรกิจร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ เข้ามามีบทบาทในการให้บริการดูแลรักษาเพื่อความสะอาด ความสวยงาม เช่น ล้างสี ดูดฝุ่น ขัดและเคลือบสี การดูแลรักษาเพื่อให้รถยนต์มีอายุการใช้งานที่ยาวนาน นั่นคือรถยนต์ใหม่ทุกคันที่เพิ่มขึ้นก็มีความต้องการบริการที่มากขึ้น จากความสะดวก รวดเร็ว ทำให้ผู้บริโภค นิยมเข้าใช้บริการตามร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ ทั่วๆ ไปมากกว่า จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ธุรกิจร้านบริการดูแลรักษารถยนต์ (Car Care) มีการเติบโตอย่างมาก

ปัจจุบันธุรกิจร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานครมีจำนวน 32 แห่ง โดยแบ่งออกเป็นพื้นที่อยู่ในบริเวณสถานีบริการปั้มน้ำมันมีจำนวน 13 แห่ง เข้าพื้นที่อยู่ใน

ห้างสรรพสินค้ามีจำนวน 3 แห่ง และร้านค้าอีคอมเมิร์ซของผู้ประกอบการที่เข้าพื้นที่บริเวณ ถนนหลักรวมถึงในซอยที่มีพื้นที่เป็นของตนเองหรือเช่ามีจำนวน 16 แห่ง (สมโพธิ ไวทยะพานิช, 2553: การสำรวจ) ทำให้มีการแข่งขันกันอย่างสูงมากโดยเฉพาะการแข่งขันด้านความหลากหลาย ในการให้บริการบริการที่รวดเร็ว คุณภาพในการให้บริการทั้งที่เป็นผู้ประกอบการรายใหญ่และผู้ประกอบการรายย่อยซึ่งมีข้อเสียเปรียบในเรื่องระบบการจัดการเงินทุน ทำเลที่ตั้งและการบริหารที่ดีกว่า จึงทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าอีคอมเมิร์ซรายย่อย (SMEs) ต้องประสบกับปัญหาการบริหารจัดการด้านความรู้และประสบการณ์ในธุรกิจ แหล่งเงินทุนและได้รับผลกระทบต่อศักยภาพในการแข่งขัน

จากข้อมูลข้างต้นทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านค้าอีคอมเมิร์ซ ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านค้าอีคอมเมิร์ซ ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านค้าอีคอมเมิร์ซ ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร
2. ผู้ประกอบการร้านค้าอีคอมเมิร์ซ ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร สามารถที่จะนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการแสวงหาโอกาสในการพัฒนาทางด้านการตลาด สามารถพัฒนาศักยภาพของร้านค้าอีคอมเมิร์ซเพื่อที่จะได้แข่งขันกับคู่แข่งได้ อีกทั้งเป็นแนวทางในการแข่งขันอย่างยั่งยืนและเป็นแนวทางในการวางแผนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า มากยิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพต่อไป

### นิยามศัพท์

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกของผู้บริโภค ประกอบด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ( Product) ปัจจัยด้านราคา ( Price) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ( Place) ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ( Promotion) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ( People) ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical and Presentation)

**ผู้บริโภคร** หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการล้างอัดฉีดรถยนต์

**รถยนต์** หมายถึง 1) รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน ได้แก่ รถยนต์นั่งสองตอนท้ายบรรทุก รถเก๋งตอนเดียว รถเก๋งสองตอน รถเก๋งสองตอนแวน 2) รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน ได้แก่ รถนั่งสองแถว และรถตู้โดยสาร 3) รถบรรทุกส่วนบุคคล ได้แก่ รถกระบะบรรทุก

**ร้านล้างอัดฉีดรถยนต์** หมายถึง สถานที่ให้บริการทำความสะอาดรถยนต์ในหลายรูปแบบ ทั้งในรูปแบบของการล้างอัดฉีดรถยนต์และล้างอัดฉีดช่วงล่าง, การขัด-เคลือบเงาสีรถยนต์, การดูดฝุ่นทำความสะอาดภายในห้องโดยสาร, การทำความสะอาดห้องเครื่อง, การทำความสะอาดเบาะกำมะหยี่ รวมถึงการขัดเงาเบาะหนังรถยนต์ให้อยู่ในสภาพที่สะอาดและบำรุงรักษาตัวรถให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ และสะอาดตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved