

# บทที่ 1

## บทนำ

### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันปัญหามลพิษทางอากาศและเสียงในประเทศไทย ได้ทวีความรุนแรงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ไม่เพียงแต่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น ขณะนี้ในตัวเมืองของจังหวัดต่างๆ ทั่วประเทศก็เริ่มมีปัญหามลพิษทางอากาศและเสียงเกิดขึ้นแล้วเช่นกัน สาเหตุสำคัญของปัญหาดังกล่าวเกิดจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนรถยนต์ซึ่งเพิ่มขึ้นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะเห็นได้จากยอดจำนวนรถยนต์นั่งและรถบรรทุกส่วนบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทยปี พ.ศ. 2548 มีจำนวนทั้งสิ้น 6,935,944 คัน และในปี พ.ศ.2549 มีจำนวนทั้งสิ้น 7,881,836 คัน ซึ่งมีปริมาณเพิ่มขึ้นร้อยละ 13.64 (กรมการขนส่งทางบก, 2552 : ออนไลน์) ปริมาณยานยนต์ที่เพิ่มมากขึ้นส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างมากมาย สภาพอากาศถูกทำลายซึ่งอาจเกิดจากความไม่ได้ตั้งใจของมนุษย์ อันเนื่องมาจากการปล่อยควันดำของเครื่องยนต์ที่ขับขีกัน ปริมาณควันดำที่ถูกปล่อยออกมาจากการเผาไหม้ของเครื่องยนต์ โดยสาเหตุอันเนื่องมาจากการเผาไหม้ที่ไม่สมบูรณ์ การเสื่อมหรือค้อยประสิทธิภาพในการทำงานของเครื่องยนต์ อีกทั้งอายุการทำงานของเครื่องยนต์ที่ใช้มาระยะเวลาอันยาวนานยิ่งทำให้ควันพิษถูกปล่อยออกมาจากเครื่องยนต์มากขึ้น

จังหวัดราชบุรี เป็นจังหวัดใหญ่จังหวัดหนึ่งในภาคกลางด้านตะวันตก มีประวัติศาสตร์ ความเป็นมาอันยาวนาน มีสภาพภูมิประเทศที่หลากหลายมากจังหวัดหนึ่งของประเทศไทย โดยจากสถิติในเดือนมิถุนายน 2547 พบว่าจังหวัดราชบุรีมีประชากรทั้งหมด 227,547 หลังคาเรือน และมีประชากรทั้งสิ้น 844,702 คน ประชากรส่วนใหญ่มีคุณภาพ โดยมีผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัด (GPP) สูงเป็นอันดับที่ 14 ของประเทศ (จังหวัดราชบุรี,2552:ออนไลน์) แม้ว่าประชากรจะมีคุณภาพแต่เนื่องด้วยประชากรที่มีอยู่มาก จังหวัดราชบุรีจึงเป็นอีกจังหวัดหนึ่งที่กำลังประสบกับปัญหามลพิษทางอากาศและทางเสียง เนื่องจากปริมาณรถที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี

ด้วยมาตรการของรัฐบาล ที่ต้องการจะทำให้รถยนต์ที่วิ่งบนถนนไม่ปล่อยไอเสียที่มีสารมลพิษเกินกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ทางราชการกำหนดไว้ และไม่ปล่อยให้เสียงดังเป็นที่เดือดร้อนรำคาญให้กับประชาชน จึงได้มีการกำหนดให้รถยนต์ ที่มีอายุการจดทะเบียนครบ7ปีขึ้นไป และรถจักรยานยนต์ ที่มีอายุการจดทะเบียนครบ5ปีขึ้นไป ต้องเข้ารับการตรวจสภาพรถก่อนการชำระภาษีประจำปี (กรมการขนส่งทางบก,2552:ออนไลน์) สำหรับสถานตรวจสภาพรถที่ได้รับอนุญาตให้สามารถตรวจสภาพรถยนต์ได้ในปัจจุบันมีจำนวน 1050 แห่งทั่วประเทศ โดยใน จังหวัดราชบุรี เฉพาะในเขตอำเภอเมือง มีสถานตรวจสภาพรถเอกชนจำนวน 7 แห่ง ได้แก่ สถานตรวจ

สภาพรถเจริญสุข สถานตรวจสภาพรถสุริยะ สถานตรวจสภาพรถราชบุรีเจริญยนต์ มন্ত্রীตรวจสภาพรถ สถานตรวจสภาพรถจักรชัย หจก.ประกิตมอเตอร์เซลล์(1988) และ แอดวานซ์ราชบุรี (กรมการขนส่งทางบก,2552:ออนไลน์)

สำหรับธุรกิจตรวจสภาพรถเอกชนในปัจจุบันนับว่าเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ใช้รถยนต์ในอำเภอเมืองราชบุรี ทั้งนี้จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการตลาดและเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงสถานบริการ ให้มีความพร้อมและตรงตามความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ใช้รถยนต์ในอำเภอเมืองราชบุรี

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ใช้รถยนต์ในอำเภอเมืองราชบุรี
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการปรับกลยุทธ์ด้านการตลาดของสถานตรวจสภาพรถเอกชนในอำเภอเมืองราชบุรี

### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

**ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ** หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อผู้ใช้รถยนต์ในการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน ในด้าน ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพและกระบวนการ

**สถานตรวจสภาพรถเอกชน** หมายถึง สถานบริการเอกชน ที่ได้รับอนุญาตจากกรมการขนส่งทางบก ให้ทำการตรวจสภาพรถตามสภาพความเป็นจริง

**ผู้ใช้รถยนต์** หมายถึง ผู้ที่นำรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน(รถเก๋ง)รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน(รถตู้)และรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล(รถกระบะ)ที่มีอายุการจดทะเบียนมากกว่า 7 ปี และเป็นรถที่จดทะเบียนกับขนส่งจังหวัดราชบุรี เข้ามาใช้บริการที่สถานตรวจสภาพรถเอกชนในจังหวัดราชบุรี