

## ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ

## โรงเรียนสอนขับรถ ดุ้ยการันตี สมุทรสาคร

## MARKETING MIX FACTORS AFFECTING THE DECISION-MAKING TO USE SERVICE AT

## TUI-GUARANTEE DRIVING SCHOOL, SAMUT SAKHON

กัญญารัตน์ เกียรติรัตน์<sup>1</sup> ผศ.ดร.วรศักดิ์ ทองศิริ<sup>2</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยทองสุข<sup>1</sup>อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยทองสุข<sup>2</sup>

ผู้รับผิดชอบบทความ: ntawan@hotmail.com

Kanyarat Kerduen<sup>1</sup> Asst.Prof.Dr.Worasak Thongsiri<sup>2</sup>Student-Master of Business Administration Program Faculty of Business Administration Thongsuk College<sup>1</sup>Advisor-Master of Business Administration Program Faculty of Business Administration Thongsuk College<sup>2</sup>

Corresponding author: ntawan@hotmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 20 สิงหาคม 2566

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 2 กันยายน 2566

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 30 กันยายน 2566

## บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถดุ้ยการันตี สมุทรสาครมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถดุ้ยการันตี สมุทรสาคร โดยมีปัจจัยที่ศึกษาคือ 1.) ด้านผลิตภัณฑ์ 2.) ด้านราคา 3.) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 4.) ด้านการส่งเสริมการตลาด 5.) ด้านบุคลากร 6.) ด้านกระบวนการ 7.) ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือผู้มาใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถดุ้ยการันตี สมุทรสาคร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถดุ้ยการันตี สมุทรสาคร

การันตี สมุทรสาครโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ตัวแปรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถดุ้ยการันตี สมุทรสาครได้ดีที่สุดคือ ด้านกระบวนการ รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านผลิตภัณฑ์ ตรงตามสมมติฐานทุกประการและสามารถอธิบายความผันแปรของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถดุ้ยการันตี สมุทรสาคร ได้ประมาณร้อยละ 79.7

**คำสำคัญ:** ส่วนประสมทางการตลาด, การตัดสินใจใช้บริการ, โรงเรียนสอนขับรถดุ้ยการันตี สมุทรสาคร

## Abstract

Independent research on marketing mix factors affecting the decision-making to use service at Tui-Guarantee Driving School,

Samut Sakhon. The objectives of this study were to study the factors of marketing mix that affect the decision-making to use service at Tui-Guarantee Driving School, Samut Sakhon. The study factors were: 1) product, 2) price, 3) distribution channel, 4) marketing promotion, 5) personnel, 6) process, and 7) physical characteristics by using an online questionnaire collecting tool. The sample group was 400 users of Tui-Guarantee Driving School, Samut Sakhon. The statistics used in the data analysis were percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient analysis, and multiple regression analysis.

The results of the study of marketing mix factors affecting the decision-making to use service at Tui-Guarantee Driving School, Samut Sakhon were at the highest level. The variable that best influenced the decision-making to use Tui-Guarantee Driving School, Samut Sakhon was the process, followed by physical characteristics, marketing promotion, pricing, distribution channels, personnel, and products that met all assumptions and could explain the variability of marketing mix that affecting the decision to use Tui-Guarantee Driving School, Samut Sakhon approximately 79.7 percent.

**Keywords:** marketing mix, decision-making to use service, Tui-Guarantee Driving School, Samut Sakhon

## บทนำ

ประเทศไทยในปัจจุบันการเดินทางด้วยยานพาหนะมีความจำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิต เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก มนุษย์ต้องมีการเดินทางจากที่หนึ่งไปยังสถานที่หนึ่งในทุก ๆ วันไม่ว่าจะเป็นการเดินทาง และการขนส่งคนหรือสิ่งของ ซึ่งรถยนต์ รถจักรยานยนต์ หรือรถบรรทุกนั้นเป็นพาหนะที่มนุษย์ได้เลือกนำมาใช้ให้เหมาะสมกับคุณลักษณะของสิ่งของหรือคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมเมืองใหญ่ที่มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่การบริการขนส่งมวลชนของรัฐบาลมีไม่เพียงพอจึงก่อให้เกิดเป็นการกระตุ้นความต้องการของผู้บริโภคให้ต้องการมีรถยนต์ รถจักรยานยนต์ หรือรถบรรทุกเป็นพาหนะส่วนตัว หรือใช้เพื่อการดำเนินธุรกิจเพิ่มมากขึ้นตามความเหมาะสม และเนื่องจากความต้องการใช้รถเพิ่มมากขึ้น การขอมีใบอนุญาตขับขี่ก็เพิ่มขึ้นตามมา แต่สถานที่สำหรับรองรับผู้ที่มีความต้องการสอบใบอนุญาตขับขี่ไม่เพียงพอ ประกอบกับขั้นตอนในการขอมีใบอนุญาตอาจทำให้ผู้ขอต้องใช้เวลาในการดำเนินการล่าช้า กรมการขนส่งจึงได้ส่งเสริมให้มีการเปิดโรงเรียนสอนขับรถเอกชน เพื่อรองรับผู้ที่มีความประสงค์จะขอมีใบอนุญาตแบบครบวงจรและได้รับการรับรองมาตรฐาน

กรมการขนส่งทางบก ส่งเสริมให้เอกชนที่มีความพร้อมเปิดโรงเรียนสอนขับรถเอกชนที่ได้มาตรฐานเพื่อดำเนินการอบรม และทดสอบ ให้กับผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการขนส่งทางบก เพื่อให้เอกชนร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างจิตสำนึกให้ผู้ขับรถมีวินัยจราจร มีความรับผิดชอบ ต่อสังคมเป็นนักขับรถที่มีคุณภาพ ผู้ที่ผ่านการอบรม และทดสอบจากโรงเรียนสอนขับรถเอกชนที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก สามารถนำหนังสือรับรองไปขอรับใบอนุญาตขับรถได้ที่สำนักงานขนส่งจังหวัดทุกแห่งทั่วประเทศ โดยไม่ต้องเข้ารับการทดสอบใด ๆ อีก ซึ่งปัจจุบันมีโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกมีจำนวนทั้งสิ้น 300 แห่ง ใน 77 จังหวัดทั่วประเทศ โดยหลักสูตรที่เปิด

สอนแบ่งเป็น หลักสูตรสอนขับรถที่ใช้เพื่อการขนส่งทางบก หลักสูตรสอนขับรถยนต์ และหลักสูตรการสอนขับรถจักรยานยนต์ ซึ่งกรมการขนส่งทางบกได้จัดทำบัญชีรายชื่อโรงเรียนสอนขับรถเอกชนที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก เพื่อจะเป็นการอำนวยความสะดวก และเพิ่มทางเลือกให้กับประชาชน ทั้งนี้ จังหวัดสมุทรสาคร มีโรงเรียนสอนขับรถเอกชนที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก และได้รับรองมาตรฐานตามที่กรมการขนส่งทางบกกำหนด เปิดให้บริการทำการสอนขับรถ จำนวน 4 แห่ง (กรมการขนส่งทางบก. 2564)

จังหวัดสมุทรสาคร เป็นจังหวัดชายทะเล ตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำท่าจีนและปากอ่าวไทย อยู่ในเขตพื้นที่ภาคกลางตอนล่างของประเทศไทย เป็นจังหวัดปริมณฑล กรุงเทพมหานคร อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครตามระยะทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 35 (ถนนพระราม 2) ประมาณ 30 กิโลเมตร มีพื้นที่ 872.347 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 545,216 ไร่ จังหวัดสมุทรสาครมีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้ ทิศเหนือ ติดต่อกับจังหวัดนครปฐม ทิศใต้ ติดทะเลอ่าวไทย ทิศตะวันออก ติดต่อกับกรุงเทพมหานคร ทิศตะวันตก ติดต่อกับจังหวัดสมุทรสงคราม สภาพพื้นที่เหมาะที่จะทำการเพาะปลูกพืชนานาชนิด และบางส่วนเป็นย่านธุรกิจอุตสาหกรรม และที่อยู่อาศัย ซึ่งระบบการขนส่งทางบกมีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวัน มีข้อมูลโรงเรียนสอนขับรถยนต์เอกชนที่เปิดสอน ตามบัญชีรายชื่อโรงเรียนสอนขับรถเอกชนที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2561 มีโรงเรียนสอนขับรถที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ สถาบันอ้อมน้อยสอนขับรถยนต์ โรงเรียนสอนขับรถ ดุยการันตี โรงเรียนสอนขับรถ ดุยการันตี สมุทรสาคร และโรงเรียนสอนขับรถ แอดวานซ์ มหาชัย (กรมการขนส่งทางบก. 2564:9) ทั้งนี้ โรงเรียนสอนขับรถ ดุยการันตี สมุทรสาคร เป็นโรงเรียนสอนขับรถเอกชนที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบกกว่า

เป็นโรงเรียนสอนขับรถยนต์ที่มีมาตรฐานอีกแห่งหนึ่งของประเทศที่ตั้งอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร

โรงเรียนสอนขับรถ ดุยการันตี สมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เปิดทำการสอนขับรถให้กับประชาชนทั่วไป เนื่องจากปัจจุบันอุบัติเหตุทางท้องถนนมีเกิดขึ้นบ่อยครั้ง เพราะประชาชนขาดความรู้เรื่องการใช้รถบนท้องถนน ขาดความรู้เรื่องการดูแลรักษารถ สัญลักษณ์ และเครื่องหมายจราจร การปฏิบัติตัวเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และระเบียบกรมการขนส่งทางบก ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการอบรมและทดสอบผู้ขอรับใบอนุญาตขับรถ ผู้ขอต่อใบอนุญาตขับรถ และผู้ขอรับบัตรประจำตัวคนขับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2559 สำคัญของระเบียบคือกำหนดให้เพิ่มการอบรมและเนื้อหาหลักสูตรสำหรับการขอรับใบอนุญาตขับรถชนิดส่วนบุคคลชั่วคราว 2 ปี ใบอนุญาตขับรถชนิดส่วนบุคคล 5 ปี ใบอนุญาตขับรถรถถนน ใบอนุญาตขับรถแทรกเตอร์ และใบอนุญาตขับรถใช้งานเกษตรกรรม เป็นต้น การอบรมจากเดิม 4 ชั่วโมง เป็น 5 ชั่วโมง โดยมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2560 จึงทำให้การบริหารจัดการให้การบริการประชาชนของสำนักงานขนส่งพื้นที่เกิดความล่าช้า และใช้ระยะเวลาาน มีกระบวนการทำที่เสียเวลามากขึ้น ส่งผลให้มีภาระงานเกินบุคลากร คุณกัญญารัตน์ เกิดริน ผู้ก่อตั้งธุรกิจสถานตรวจสภาพรถ ดุยการัตติ และโรงเรียนสอนขับรถ ดุยการันตี ในหลาย ๆ จังหวัด ทั้งนี้ จังหวัดสมุทรสาครก็เป็นอีกจังหวัดหนึ่งที่มีการเปิดโรงเรียนสอนขับรถ ดุยการันตี สาขาสมุทรสาคร ตั้งขึ้นเพื่อให้บริการประชาชน ลดภาระงานของสำนักงานขนส่งพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร และสนองตอบความต้องการของประชาชนในการขอมีใบอนุญาตขับรถชนิดทุกประเภท เน้นการให้บริการครบวงจร ด้วยสโลแกน “สอน-สอบ ครบจบในที่เดียว” เพื่ออำนวยความสะดวก สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์

(Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถ ดัชนีการันตี สมุทรสาคร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการกับโรงเรียนสอนขับรถ ดัชนีการันตี สมุทรสาคร ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถ ดัชนีการันตี สมุทรสาคร

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณโดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แจกแบบสอบถาม และชี้แจงพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถาม รวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้
2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเอง เดือนมีนาคม 2565 เป็นต้นไป
3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบดูความถูกต้องและนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ กรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) โดยบรรยายประกอบตาราง

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถ ดัชนีการันตี สมุทรสาคร โดยหาค่าสถิติพื้นฐานด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยผู้ศึกษาใช้มาตรวัด 5 ระดับ ซึ่งแปลผลคะแนนเฉลี่ยแปลความหมายตามช่วงของค่าเฉลี่ย (วรวิทย์ ประเสริฐศักดิ์. 2562: 41)

3. แบบสอบถามตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถ ดัชนีการันตี สมุทรสาคร โดยหาค่าสถิติพื้นฐานด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยผู้ศึกษาใช้มาตรวัด 5 ระดับ ซึ่งแปลผลคะแนนเฉลี่ย แปลความหมายตามช่วงของค่าเฉลี่ย

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถ ดัชนีการันตี สมุทรสาคร ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล (วันวิสา ชมพูวิเศษ. 2563: 70) ดังนี้

สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถผู้การันตี สมุทรสาคร คือ ค่าเฉลี่ย (Mean:  $\bar{X}$ ) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential statistics)

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถ ผู้การันตี สมุทรสาคร เป็นการนำสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ใช้ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถ ผู้การันตี สมุทรสาคร เพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้โดยผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) และการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) (นวลิน เทียมแก้ว. 2561: 58) :ซึ่งเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ปกติจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00

## ผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถผู้การันตี สมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

รองลงมา คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) ปัจจัยด้านบุคลากร (People) ปัจจัยด้านราคา (Price) และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ตามลำดับ

การตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถผู้การันตี สมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการตัดสินใจซื้อ รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรมภายหลังการซื้อ ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ (Ample Service) ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ด้านการประเมินผลทางเลือก และ ด้านการแสวงหาข้อมูล ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการศึกษาโดยการวิเคราะห์ค่าการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถผู้การันตี สมุทรสาคร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.893 และสามารถอธิบายความผันแปรของการศึกษาของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านบุคลากร (People) ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ร้อยละ 79.7 ( $R^2 = 0.797$ )

## อภิปรายผล

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถผู้การันตี สมุทรสาคร ได้ดีที่สุดคือ ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

(Promotion) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ปัจจัยด้านบุคลากร (People) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (ศิริวรรณ กาวีชา. 2560: 87) ได้ศึกษาเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ระดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดในการซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลขนาดเล็กของผู้บริโภคในเขตจังหวัดสุพรรณบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริวรรณ กาวีชา (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ระดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดในการซื้อรถยนต์นั่งส่วนบุคคลขนาดเล็กของผู้บริโภคในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การให้ของแถม เช่น ประกันภัยชั้น 1 บัตรกำนัล และอุปกรณ์ตกแต่งพิเศษ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือการลดราคา และการจัดกิจกรรมให้ลูกค้าได้มีส่วนร่วม

### สรุป/ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถด้วยการันตรี สมุทรสาครโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ตัวแปรที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถด้วยการันตรี สมุทรสาครได้ดีที่สุดคือ ด้านกระบวนการรองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านผลิตภัณฑ์ ตรงตามสมมุติฐานทุกประการและสามารถอธิบายความผันแปรของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงเรียนสอนขับรถด้วยการันตรี สมุทรสาคร ได้ประมาณร้อยละ 79.7

### 1.ข้อเสนอแนะจากผู้ศึกษา

1.1 ด้านผลิตภัณฑ์ คือ ได้มีการรับรองจากกรมขนส่งทางบก เนื่องจากโรงเรียนสอนขับรถด้วยการันตรี สมุทรสาครเป็นโรงเรียนสอนขับรถที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานและกรมการขนส่งทางบกให้การรับรอง โดยโรงเรียนสอนขับรถด้วยการันตรีสมุทรสาคร เป็นโรงเรียนที่สามารถเรียนอบรม พร้อมสอบที่โรงเรียนได้เลย

1.2 ด้านราคา คือ มีเอกสารรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการเรียนแต่ละหลักสูตรแสดง มีการชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับหลักสูตรแต่ละหลักสูตรไว้อย่างชัดเจน เช่น หลักสูตรรถยนต์ หลักสูตรรถจักรยานยนต์ หรือหลักสูตรขนส่ง โดยสามารถดูรายละเอียดต่างๆ

### 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากตัวแปรที่เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด มีทั้งหมด 7 ด้าน ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มเติม ซึ่งทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพื่อขยายผลการศึกษาต่อไป

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนสอนขับรถด้วยการันตรี สมุทรสาคร เพิ่มเติม ซึ่งจะทำให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

### บรรณานุกรม

กรมการขนส่งทางบก.(2564).รายชื่อโรงเรียนสอนขับรถเอกชนที่ได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก.กลุ่มมาตรฐานใบอนุญาตและโรงเรียนสอนขับรถ. สำนักสวัสดิภาพการขนส่งทางบก.

น้ำลีน เทียมแก้ว.(2561).การศึกษาความพึงพอใจต่อ

คุณภาพการให้บริการ. สำนักวิทยบริการ  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม รายงานวิชาการ  
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม.

วรวิมล ประเสริฐศักดิ์.(2562).ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึง  
พอใจของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันบาง  
จากในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม. สารนิพนธ์  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

วันวิสา ชมพูวิเศษ.(2563).ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
เลือกเข้าศึกษาต่อสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัด  
มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐ  
ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏมหาสารคาม.

ศิริวรรณ กาวีชา.(2563).ประสิทธิภาพทางด้านโลจิส  
ติกส์ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่  
ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ส่งออกผลไม้ใน  
ไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร  
มหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยรังสิต.