

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

การคมนาคมขนส่งเป็นกิจการสาธารณูปโภค (Public Utility)<sup>1</sup> ประเภทหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อชีวิตประจำวันและการประกอบธุรกิจในรูปแบบของอุตสาหกรรมและธุรกิจการค้าต่างๆ ซึ่งเป็นการขนส่งวัตถุดิบและสินค้าจากแหล่งผลิตหรือพ่อค้าคนกลางมาผ่านกระบวนการผลิตทางอุตสาหกรรม หรือการขนส่งสินค้าถึงมือผู้บริโภค

ประเทศไทยมีสัดส่วนการขนส่งทางบกถึงร้อยละ 89.49<sup>2</sup> ของการขนส่งสินค้าทุกประเภท การขนส่งจะช่วยกระจายผลผลิตไปยังตลาดที่ต้องการสินค้า ทำให้ผู้บริโภคมีความสะดวกสบายและมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นตลอดจนทำให้เศรษฐกิจมีการเจริญเติบโตและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและการลงทุนในภาคเหนือตอนบน มีอัตราการเจริญเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 7.29<sup>3</sup> มีผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) ในปี 2539 ณ ราคาตลาด มีมูลค่า 78,379,629,000 บาท คิดเป็นรายได้เฉลี่ยต่อหัวต่อปี 54,317 บาท จำแนกตามสาขาการผลิตด้านการคมนาคมขนส่งเป็นมูลค่า 5,416,158,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.91 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เห็นได้จากตัวเลขอัตราการเจริญเติบโตของ GPP ด้านการคมนาคมขนส่งตั้งแต่ปี พ.ศ. 2532-2539 จะเพิ่มขึ้นในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 8.6<sup>4</sup> ต่อปี อย่างไรก็ตามเนื่องจากอัตราการเพิ่มขึ้นของ GPP ดังกล่าวเป็นสถิติปี 2539 ซึ่งเป็นตัวเลขปีล่าสุดที่มีอยู่ในปัจจุบัน เมื่อเกิดวิกฤตเศรษฐกิจในปี 2540 ตัวเลขอาจลดลงได้ ไม่ว่าจะตัวเลขการบริการขนส่งจะเพิ่มมากขึ้นหรือน้อยลงการคมนาคมขนส่งก็จัดเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สนับสนุนให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ

<sup>1</sup> ประชด ไกรเนตร; บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, *การขนส่งเบื้องต้น*, (พิมพ์ครั้งที่ 2, พฤษภาคม 2528), หน้า 11.

<sup>2</sup> [www.motc.go.th/stats1.html](http://www.motc.go.th/stats1.html)

<sup>3</sup> ศูนย์พัฒนาภาคเหนือ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2535-2538.

<sup>4</sup> สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่, ตาราง 9.1 ผลิตภัณฑ์จังหวัดตามราคาประจำปี จำแนกตามสาขาการผลิต พ.ศ.2539, 2542.

การประกอบการขนส่งสาธารณะ (Common Carriers)<sup>5</sup> เป็นการตกลงว่าจ้างระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้ตกลงรับจ้างจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ การขนส่งภายในเขตจังหวัดและการขนส่งทางไกลระหว่างจังหวัด ทั้งนี้อาจรับขนส่งในเส้นทางประจำในลักษณะของการขนส่งมวลชนหรือการรับขนส่งนอกเส้นทางประจำก็ได้ การศึกษานี้จะเน้นการขนส่งสินค้าทางบกโดยรถบรรทุกของเอกชนในลักษณะที่เป็นการขนส่งทางไกลระหว่างจังหวัดซึ่งเป็นการประกอบกิจการขนส่งสาธารณะเท่านั้น

ธุรกิจขนส่งสินค้าเอกชนโดยรถบรรทุกเป็นองค์กรที่ให้บริการในการจัดส่งสินค้าและพัสดุไปยังสถานที่ต่างๆ ตามความประสงค์ของผู้ว่าจ้างจึงมีลักษณะการประกอบกิจการที่คล้ายกับ ร.ส.พ.ของรัฐบาล แต่มีคุณภาพและการให้บริการที่ดีกว่าและมีราคาที่ประหยัดกว่า<sup>6</sup>

ธุรกิจขนส่งสินค้าเอกชนโดยรถบรรทุกในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่อยู่ในเขตเทศบาลอำเภอเมืองเชียงใหม่ ปัจจุบันผู้ประกอบการในธุรกิจนี้มีจำนวนมากกว่า 20 รายและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามมีผู้ประกอบการบางรายต้องเลิกกิจการไปในภาวะเศรษฐกิจที่มีความผันแปรค่อนข้างสูงและภาวะการแข่งขันที่มีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ ธุรกิจขนส่งสินค้าเอกชนโดยรถบรรทุกจะสามารถอยู่รอดและทำกำไรได้ จำเป็นต้องมีการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าที่เป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (Target Market) ในการเลือกใช้บริการเพื่อก่อให้เกิดการใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง (A Continuous Repurchase)<sup>8</sup>

การศึกษาถึงปัจจัย (Factors) ที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าเอกชนโดยรถบรรทุกในเขตเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการวางแผนการตลาดเชิงกลยุทธ์และเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการนำไปสู่การใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง และการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้

<sup>5</sup> ลักษณะการประกอบการขนส่งมี 5 ประเภท คือ การขนส่งสาธารณะ (Common Carriers) การขนส่งตามสัญญา (Contract Carriers) การขนส่งส่วนบุคคล (Private Transport) การรับจัดการขนส่ง (Freight Forwarder) และผู้ประกอบการสถานีขนส่ง (Terminal Operators)

<sup>6</sup> กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์, รายงานผลการศึกษา วิจัย การขนส่งสินค้าโดยรถยนต์บรรทุก, ฝ่ายวิจัยบริการตลาดกองวิจัยสินค้าและการตลาด กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์, (มกราคม 2520), หน้า 151.

<sup>7</sup> กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์, ภาวะการขนส่งสินค้าโดยรถยนต์บรรทุก, หน้า 2.

<sup>8</sup> อุดลย์ จาตุรงค์กุล, พฤติกรรมผู้บริโภค, (โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 4, 2534), หน้า

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าเอกชนโดยรถบรรทุกในเขตเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าเอกชนโดยรถบรรทุกในเขตเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการในระดับที่สามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย