

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันรถยนต์ได้กลายเป็นปัจจัยที่ 5 ของคนไทย เนื่องจากความต้องการความสะดวกสบาย การใช้เป็นพาหนะเพื่อติดต่อธุรกิจ การใช้ในการดำเนินธุรกิจ เช่น ส่งสินค้าในจำนวนมาก และที่สำคัญที่ไม่สามารถปฏิเสธได้เลยในสังคมปัจจุบัน คือรถยนต์เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มกับตัวผู้ขับขี่ เจ้าของ หรือฐานะทางสังคม ดังนั้นธุรกิจนี้จึงเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง

ทั้งนี้จากสถานะเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศในปีที่ผ่านมา มีการขยายตัวอย่างมาก หนึ่งในธุรกิจที่มีการขยายตัวอันดับต้น ๆ คืออุตสาหกรรมยานยนต์ ไม่ว่าจะเป็นการผลิตเองภายในประเทศ การนำเข้ามาเพื่อจำหน่าย การประกอบเพื่อจำหน่าย และการย้ายฐานการผลิตจากบริษัทต่างชาติเข้ามาผลิตในประเทศไทยเพื่อการส่งออก และจำหน่ายภายในประเทศ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลให้ธุรกิจขนส่งรถยนต์ เข้ามามีบทบาท และมีการเจริญเติบโตไปในทิศทางเดียวกัน

จากสถิติการจดทะเบียนรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่จดทะเบียนกับกระทรวงคมนาคม ในปี 2545 มีจำนวนรถยนต์ที่จดทะเบียนทั่วประเทศ 340,833 คัน และเพิ่มขึ้นในปี 2546 เป็นจำนวนถึง 456,736 คัน¹ ยอดจำหน่ายรถยนต์ภายในประเทศในปี 2546 ซึ่งมีจำนวนสูงถึง 504,611 คัน เมื่อเทียบกับปี 2545 ซึ่งมีจำนวน 389,239 คัน หรือขยายตัวในอัตราเร่งร้อยละ 27.2 โดยรถยนต์นั่งส่วนบุคคลได้ขยายตัวเพิ่มขึ้นมาก ถึงร้อยละ 41.7 เนื่องจากความแข็งแกร่งของเศรษฐกิจภายในประเทศ รวมทั้งเป็นผลจากการส่งเสริมการขายในช่วงงาน Motor Expo และการที่ภาครัฐมีการส่งเสริมอุตสาหกรรมยานยนต์โดยมีนโยบายส่งเสริมการลงทุน ซึ่งให้สิทธิพิเศษทางภาษีในเขตส่งเสริมการลงทุนทั้งภาษีนำเข้าเครื่องจักร ภาษีเงินได้นิติบุคคลและภาษีวัตถุดิบเพื่อการส่งออกซึ่งจากมาตรการดังกล่าว ทำให้เป็นสิ่งจูงใจในการย้ายฐานการผลิตของต่างชาติเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น²

¹ กระทรวงคมนาคม. 2547. จำนวนยานพาหนะที่จดทะเบียน. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

www.motc.go.th/stats1.html. (11 มิถุนายน 2547).

² กรุงเทพธุรกิจ. ยานยนต์. 2547. หน้าสี่ด้านยานยนต์: ยอดรถยนต์ปี 46 ปีแห่งการสร้างสถิติใหม่.

[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.bangkokbiznews.com/2004/01/18/car/data.php?mews=mar7.html>

(7 มิถุนายน 2547).

อดีตการขนส่งรถยนต์ดำเนินการ โดยให้พนักงานขับรถขับไปส่งยังสถานที่ปลายทางเท่านั้น ซึ่งวิธีนี้จะส่งผลเสียมากมาย เช่น ขนส่งได้ทีละคัน พนักงานขับรถอาจไม่ชำนาญกับรถยนต์ที่ตนเองต้องขับไปส่ง หรือไม่ชำนาญเส้นทาง ส่งมอบไม่ทันกำหนด อาจเสียเวลาเนื่องจากการจราจรติดขัดทำให้ไม่สามารถควบคุมเวลาในการจัดส่งได้ และเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ ส่วนฝ่ายบริษัทผู้จำหน่ายต้องใช้เวลามากในการตรวจสอบรถยนต์เพื่อส่งมอบให้ลูกค้า ด้วยเหตุนี้จึงทำให้มีการพัฒนารูปแบบการขนส่งเพื่อเปลี่ยนแปลงการขนส่งในลักษณะนี้

การขนส่งเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง จนอาจกล่าวได้ว่าเป็นเส้นเลือดของระบบเศรษฐกิจของประเทศ ธุรกิจทุกรูปแบบต้องอาศัยระบบขนส่งในการเคลื่อนย้ายสินค้า หรือวัตถุดิบจากแหล่งผลิต หรือจากผู้นำไปยังผู้บริโภคในตลาดต่าง ๆ ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายไม่สูงมากนัก และสามารถขนส่งได้ตลอดเวลา ในปัจจุบันจะพบว่า การขนส่งสินค้าส่วนใหญ่จะกระทำโดยรถบรรทุกซึ่งคิดเป็นร้อยละ 88³ ของการขนส่งทั่วประเทศ

รูปแบบการขนส่งทางบกของประเทศไทย แบ่งตามชนิดสิ่งของที่ขนส่งเป็น 2 แบบ คือ การขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ และการขนส่งผู้โดยสาร ทั้ง 2 รูปแบบนี้รัฐบาลอาจเข้ามาจัดการเองหรือเปิดให้เอกชนเข้ามาดำเนินการ โดยที่รัฐบาลออกกฎหมายควบคุมในด้านการบริการ การจำกัดน้ำหนักบรรทุกเพื่อป้องกันสภาพแวดล้อมเสีย และสภาพถนนของหลวงที่จะเสียไป⁴ การศึกษานี้จะเน้นการขนส่งรถยนต์ทางบกโดยรถบรรทุกของเอกชน ในลักษณะที่เป็นการขนส่งในจังหวัดเดียวกัน หรือทางไกลระหว่างจังหวัดซึ่งเป็นการประกอบกิจการขนส่งรถยนต์ไม่ประจำทางโดยรถบรรทุก

ปัจจุบันธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุกขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีประมาณ 10 ราย⁵ แต่ผู้ใช้บริการของธุรกิจขนส่งรถยนต์ เช่น ผู้ผลิต หรือผู้นำเข้า หรือผู้ประกอบการรถยนต์ค่ายหลัก รายใหญ่ของประเทศมีจำนวน 7 ค่าย ที่ทำการส่งให้ตัวแทนจำหน่ายทั่วประเทศโดยตัวแทนจำหน่ายในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนมากถึง 332 แห่ง จากตัวแทนจำหน่ายทั่วประเทศที่มีประมาณ 800 แห่ง⁶ ประกอบกับปริมาณความต้องการซื้อรถยนต์ที่มีเพิ่มมากขึ้นทุก ๆ ปี ทำให้ธุรกิจนี้มีการแข่งขันสูง เนื่องจากมีผู้ประกอบการขนส่งน้อยราย ซึ่งส่วนใหญ่การรับขนส่งจะใช้

³กระทรวงคมนาคม. 2547. ข้อมูลทางด้านขนส่ง. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.mot.go.th>. (24 กุมภาพันธ์ 2547).

⁴สุมนา อยู่โพธิ์, ตลาดบริการ. (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ซานเมือง, 2540), หน้า 201.

⁵ปริญญา หัสตินทร ณ อรุยา, นักวิชาการขนส่งระดับ 4, สัมภาษณ์, 10 มีนาคม 2547.

⁶เกศินี จอร์สาร์ท, ผู้จัดการฝ่ายขนส่งยานยนต์ บริษัท เลสซาโก้ (ประเทศไทย) จำกัด, สัมภาษณ์, 12 มีนาคม 2547.

วิธีการประมูลงานเพื่อเซ็นสัญญาให้บริการเป็นรายปีหรือระยะยาว ดังนั้นปัจจัยสำคัญในการประมูลงาน คืออัตราค่าบริการ และการบริการที่ดี มีคุณภาพตรงกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ได้งานอย่างต่อเนื่องกับบริษัท ผู้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้ประกอบรถยนต์ หรือตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ ค่ายหลักของประเทศ

เนื่องจากสภาวะการแข่งขันทางการตลาดที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ ธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุกจะสามารถแข่งขันในตลาดนี้ได้ จำเป็นต้องมีการศึกษาเพื่อให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ เพื่อก่อให้เกิดการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (A Continuous Repurchase)⁷

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก ในเขตกรุงเทพมหานคร จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ นำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งรถยนต์ของกิจการ เพื่อสามารถให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า และสามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่นได้ รวมถึงเป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการรายใหม่ที่มีความสนใจและต้องการดำเนินธุรกิจนี้ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์สำหรับการให้บริการลูกค้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ โดยรถบรรทุกในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ โดยรถบรรทุกในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก ในการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่ง และผู้ที่สนใจจะดำเนินธุรกิจขนส่งรถยนต์ ในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

⁷ อดุลย์ จาตุรงค์กุล, พฤติกรรมผู้บริโภค. (โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 4, 2534), หน้า 168.

นิยามศัพท์

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ หมายถึง ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อปริมาณความต้องการใช้บริการ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ได้แก่ ผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด กระบวนการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการและการสร้างลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าอุตสาหกรรม ได้แก่ ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยระหว่างบุคคล และปัจจัยเฉพาะบุคคล ปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ ความมั่นคงทางการเงินของบริษัทขนส่ง การแจ้งล่วงหน้า วันหยุดบริการ และพฤติกรรมการใช้บริการ บริการเสริมที่ต้องการเพิ่มเติมจากการใช้บริการปกติ

ธุรกิจขนส่งรถยนต์ หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินด้านการบริหาร จัดการด้านการจัดส่งรถยนต์ และกระจายรถยนต์ไปยังสถานที่ปลายทาง

ธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินด้านการบริหาร จัดการด้านการจัดส่งรถยนต์ และกระจายรถยนต์โดยรถบรรทุก จากสถานที่หนึ่งไปยังสถานที่หนึ่ง