

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

การขนส่งสินค้ามีความสำคัญสำหรับระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ซึ่งนับเป็นปัจจัยหลักสำคัญที่จะทำให้ประเทศไทยสามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก ปัจจุบันการขนส่งสินค้าทางถนนยังเป็นสิ่งจำเป็นและมีผลต่อประสิทธิภาพการขนส่งระบบอื่นด้วย (สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร, 2548 : ออนไลน์) พบว่า การขนส่งสินค้าทางถนนมีปริมาณ 430.3 ล้านตันต่อปี หรือคิดเป็นร้อยละ 86.3 ของปริมาณการขนส่งสินค้าภายในประเทศทั้งหมด การพยากรณ์อัตราการขนส่งสินค้าทางถนนพบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นร้อยละ 3 ต่อปี ในขณะที่การพัฒนาขยายโครงข่ายทางหลวงมีเพียงร้อยละ 2 ต่อปี ลักษณะโครงสร้างการขนส่งสินค้าของประเทศไทยจำเป็นต้องพึ่งภาคเกษตรเป็นหลัก ในระยะ 10 ปี ที่ผ่านมภาคอุตสาหกรรมมีอัตราการเติบโตและมีมูลค่าเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร ในฐานะหน่วยงานกลางทำการศึกษาแนวทางการจัดทำเส้นทางรถบรรทุก (Truck Route) ควบคู่ไปกับการพัฒนาการขนส่งระหว่างรูปแบบต่างๆ (Intermodal Transport) ที่จะสนับสนุนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยให้ชัดเจน ซึ่งจะเป็นการเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการขนส่งของประเทศโดยรวม และนำพาประเทศไทยไปสู่ความเป็นศูนย์กลางทางการค้า การคมนาคม และการเงินของภูมิภาค

จังหวัดสมุทรสาครเป็นจังหวัดที่อยู่ในเขตภาคกลาง มีโรงงานอุตสาหกรรมเป็นจำนวนมากเนื่องจากเป็นแหล่งวัตถุดิบที่สำคัญทางด้านอุตสาหกรรมอาหาร ประกอบกับการที่มีถนนพระราม 2 เป็นถนนสายหลักที่วิ่งผ่านตัวเมือง จึงมีความสะดวกในการขนส่งสินค้าไม่ว่าจะไปทางเหนือหรือลงใต้ การกระจายสินค้าหรือขนย้ายผลผลิตต่างๆจึงหนีไม่พ้นการขนส่งที่สะดวกและถูกที่สุด คือการขนส่งโดยรถบรรทุก นอกจากนี้การเป็นเมืองที่อยู่ใกล้ทะเลจึงเป็นผลให้รถเลื่อมสภาพเร็วกว่ารถในเมืองอื่น และด้วยรถบรรทุกเป็นยานพาหนะที่มีบทบาทสำคัญในการขนส่งสินค้าช่วยให้มีความสะดวกรวดเร็ว สามารถให้บริการรับ-ส่งสินค้าได้จำนวนมากๆในทุกสถานที่ อย่างไรก็ตามรถบรรทุกเป็นสิ่งประดิษฐ์ด้านวิศวกรรม ซึ่งมีการหมดอายุและเสื่อมสภาพของส่วนตัวถังรถประกอบกับเป็นรถซึ่งมีขนาดใหญ่ มีน้ำหนักมาก และใช้คนเป็นผู้ขับขึ้นท้องถนนร่วมกับรถยนต์ประเภทอื่นๆอีกเป็นจำนวนมาก จึงเป็นผลทำให้มีอัตราเสี่ยงสูงที่จะเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย

ในปัจจุบันจังหวัดสมุทรสาคร มีจำนวนผู้ประกอบการที่จดทะเบียนอยู่ในประกอบการขนส่งรถบรรทุกเป็นจำนวน 3,007 ราย โดยแบ่งเป็นผู้ประกอบการรถบรรทุกไม่ประจำทาง หมายเลขทะเบียนขึ้นต้นด้วย 70-xxxx ซึ่งหมายถึง รถที่ได้จดทะเบียนเป็นประเภท "รถบรรทุกรับจ้าง" เช่น รถเพื่อการขนส่งสินค้า รถขนตู้คอนเทนเนอร์ รถเพื่อการบรรทุกผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร หรือแม้แต่รถขนน้ำบางคัน เป็นต้น จำนวน 168 ราย เป็นรถบรรทุกจำนวน 2,463 คัน และผู้ประกอบการรถบรรทุกส่วนบุคคลหมายเลขทะเบียนขึ้นต้นด้วย 80-xxxx ซึ่งหมายถึง รถที่ได้จดทะเบียนเป็นประเภท "รถบรรทุกส่วนบุคคล" เช่น รถบรรทุกๆทั่วไป ที่ใช้ประโยชน์ส่วนบุคคล และส่วนองค์กรเท่านั้น ซึ่งรถประเภทนี้ ไม่สามารถรับจ้างขนของ หรือบรรทุกสินค้าได้จำนวน 2,839 ราย เป็นรถบรรทุกจำนวน 6,338 คัน รวมเป็นผู้ประกอบการทั้งสิ้น 3,007 ราย จำนวนรถบรรทุก 8,801 คัน (สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรสาคร, 2550)

จากสถิติข้างต้นแสดงให้เห็นว่าปริมาณรถบรรทุกที่ใช้บนท้องถนนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้โอกาสที่รถเหล่านั้นจะเกิดอุบัติเหตุเพิ่มมากขึ้น เมื่อเกิดความเสียหายกับรถบรรทุก ผู้ประกอบการซึ่งเป็นเจ้าของรถเหล่านั้น มีความต้องการซ่อมรถให้กลับคืนสู่สภาพเดิมโดยเร็วที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการซึ่งเป็นเจ้าของรถมักจะมีทางเลือกที่จะจัดซ่อม 2 ทาง คือซ่อมกับอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ และซ่อมกับศูนย์ซ่อมตัวถังและสีรถยนต์ แต่ส่วนใหญ่แล้ว ผู้ประกอบการซึ่งเป็นเจ้าของรถเหล่านี้ ไม่นิยมซ่อมกับศูนย์ซ่อม เนื่องจากมีศูนย์บริการที่สามารถรองรับการซ่อมตัวถังของรถบรรทุกเหล่านั้นน้อยมาก ราคาสูงและใช้เวลานาน เจ้าของรถจึงเลือกซ่อมกับอู่เคาะพ่นสี เพราะมีราคาซ่อมถูกกว่า รวดเร็วกว่า สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากกว่า แต่มีคุณภาพของการซ่อมแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับความชำนาญของช่าง และมาตรฐานของอู่ต่างๆ

จากเหตุผลดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร ตลอดจนปัญหาที่ผู้ประกอบการรถบรรทุกประสบอยู่ในการใช้บริการอู่เคาะพ่นสีรถบรรทุก เนื่องจากเป็นปัจจัยหลักในการตัดสินใจที่จะนำรถเข้าซ่อมในอู่เคาะพ่นสี ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานและวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดของอู่เคาะพ่นสีรถบรรทุก รวมทั้งเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจในธุรกิจอู่เคาะพ่นสีต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงาน และการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับผู้สนใจในธุรกิจนี้และเจ้าของกิจการอู่เคาะพ่นสี รวมถึงปัญหาของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร

### นิยามศัพท์

**ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ** หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้เพื่อตอบสนองความพึงพอใจต่อกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะใช้ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing Mix) หรือ 7P's ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ

**ผู้ประกอบการ** หมายถึง เจ้าของหรือผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจในการนำรถเข้าซ่อมของผู้ประกอบการรถบรรทุกไม่ประจำทางและเจ้าของหรือผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจในการนำรถเข้าซ่อมของผู้ประกอบการรถบรรทุกส่วนบุคคลซึ่งจดทะเบียนกับกรมการขนส่งจังหวัดสมุทรสาคร

**รถบรรทุก** หมายถึง รถที่จดทะเบียนตาม พรบ. ขนส่ง มีน้ำหนักบรรทุกรวมอุปกรณ์ทั้งหมดเกิน 1,600 กิโลกรัม โดยแบ่งเป็นรถบรรทุกไม่ประจำทาง (ทะเบียนขึ้นต้นด้วย 70-XXXX) และรถบรรทุกส่วนบุคคล (ทะเบียนขึ้นต้นด้วย 80-XXXX)

**อู่เคาะพ่นสีรถยนต์** หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการซ่อมตัวถังและสีรถบรรทุกที่ได้รับความเสียหายกลับสู่สภาพใช้งานตามปกติ