

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจการค้ายุคปัจจุบันต่างก็มีการแข่งขันกันอย่างกว้างขวางทั้งภายในประเทศ ระดับภูมิภาคและในระดับโลก การเปิดเสรีทางการค้าเป็นผลมาจากการขยายความร่วมมือของกลุ่มประเทศต่างๆ ทำให้ประเทศต่างๆ ในโลกจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน และรักษาส่วนแบ่งการตลาดของตนในตลาดต่างประเทศไว้ให้มากที่สุด ดังนั้นระบบการขนส่งทางอากาศจึงมีบทบาทมากในการนำสินค้าที่ผลิตได้ไปถึงตลาดเป้าหมายด้วยความรวดเร็ว และทันต่อความต้องการ ในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) กรอบเวลา (Time Frame) ในการส่งมอบสินค้าเป็นเงื่อนไขสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การขนส่งทางอากาศมีบทบาทมากขึ้นในโลกของธุรกิจระหว่างประเทศปัจจุบันซึ่งต้องการความรวดเร็ว สอดคล้องกับนโยบายการลดค่าใช้จ่ายโดยรวมและปริมาณของสินค้าคงคลังให้เหลือในระดับต่ำสุด ดังนั้นธุรกิจการบินต่างก็มีการปรับตัวและพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการให้อยู่เหนือสายการบินคู่แข่งเสมอ โดยเน้นการบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ตรงต่อเวลา เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากที่สุด

เมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ. 2544 กระทรวงคมนาคมได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาสนับสนุนและส่งเสริมให้เชียงใหม่เป็นศูนย์กลางการบิน ไปยังจีนตอนใต้และตะวันตกตลอดจนการพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางการบินพาณิชย์ (Hub) อีกแห่งหนึ่งในประเทศไทยรองจากท่าอากาศยานกรุงเทพซึ่งมีความแออัด ในขณะที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิยังอยู่ในระหว่างการก่อสร้าง จากผลของการศึกษาสรุปว่าจังหวัดเชียงใหม่มีศักยภาพเพียงพอในการพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางการบินของภาคเหนือ (Northern Hub) แต่ควรต้องมีการพัฒนาปัจจัยความจำเป็นพื้นฐานของการท่องเที่ยวให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล (สรุปผลการศึกษาศึกษาการส่งเสริมให้เชียงใหม่เป็นศูนย์กลางการบินไปยังจีนตอนใต้และตะวันตก, 2545: 13) จากนโยบายการส่งเสริมให้ท่าอากาศยานเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางการบินในภาคเหนือ คาดว่าจะมีเที่ยวบินระหว่างประเทศของสายการบินต่างๆ ที่นอกเหนือจากเที่ยวบินของบริษัทการบินไทยที่จะมีตารางการบินเข้า-ออกท่าอากาศยานแห่งนี้เพิ่มมากขึ้นในอนาคต ซึ่งจะส่งผลให้ปริมาณพื้นที่ระวางบรรทุกสินค้าทางอากาศเข้า-ออกจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนเพิ่มขึ้นด้วย

รายงานของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือได้สรุปว่า ธุรกิจการนำเข้า-ส่งออกสินค้าระหว่างประเทศของจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูนตลอดปี 2545 พบว่ามูลค่าสินค้าขาออกที่ใช้บริการขนส่งผ่านท่าอากาศยานเชียงใหม่มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นร้อยละ 12.3 ในขณะที่สินค้าส่งออกที่ขนส่งโดยรถยนต์จากนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือไปยังกรุงเทพมหานคร ก็มีอัตราส่วนเพิ่มขึ้นเช่นกันในอัตราร้อยละ 14.2 ส่วนสินค้าขาเข้ามีมูลค่าการนำเข้าผ่านท่าอากาศยานเชียงใหม่ มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.2 ในขณะที่สินค้านำเข้าจากต่างประเทศที่ขนส่งโดยรถยนต์จากกรุงเทพฯตรงมายังนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือมีอัตราการเติบโตเล็กน้อยเพียงร้อยละ 0.5 (ภาวะเศรษฐกิจภาคเหนือไตรมาสที่ 4 ของปี 2545, 2545: 95) จากการสังเกตพบว่า อัตราการเติบโตของปริมาณสินค้าจากนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ สินค้าหัตถกรรม และพืชผลทางการเกษตร ที่ส่งออกไปยังต่างประเทศในส่วนที่ไม่ได้ใช้บริการขนส่งทางอากาศกับบริษัทการบินไทยฯ จังหวัดเชียงใหม่ ยังมีอีกกว่าร้อยละ 40 ของปริมาณสินค้าที่ส่งออกไปยังต่างประเทศ โดยบริษัทตัวแทนขายระหว่างประเทศสินค้าระหว่างประเทศในจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำพูน อาจนำสินค้าเหล่านั้นขนส่งโดยทางรถยนต์ หรือ ขนส่งทางอากาศกับเที่ยวบินภายในประเทศของสายการบินต่างๆ เพื่อส่งออกอีกครั้งหนึ่งโดยสายการบินนานาชาติอื่นๆ ที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ แทนการส่งออกจากท่าอากาศยานเชียงใหม่โดยตรง ซึ่งเป็นส่วนที่ผู้ศึกษาได้ตั้งข้อสังเกตและมีคำถามว่ามีปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านใดบ้างที่บริษัทตัวแทนขายระหว่างประเทศเหล่านั้นพิจารณาตัดสินใจเลือกซื้อบริการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศ สำหรับพื้นที่ระหว่างประเทศสินค้าขาออกระหว่างประเทศในเที่ยวบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จากท่าอากาศยานเชียงใหม่ ยังสามารถรองรับความต้องการของบริษัทตัวแทนฯ เหล่านั้นได้อีกกว่าร้อยละ 50 ของพื้นที่โดยรวมที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งการขนส่งโดยทางรถยนต์ หรือการขนส่งทางอากาศภายในประเทศกับสายการบินอื่นๆของบริษัทตัวแทนฯ ทำให้บริษัทการบินไทยฯ จังหวัดเชียงใหม่ สูญเสียโอกาสในการเพิ่มรายได้จากการขายพื้นที่ระหว่างประเทศสินค้าทางอากาศไปยังเมืองปลายทางในต่างประเทศผ่านท่าอากาศยานกรุงเทพ นอกจากนี้การปรับเปลี่ยนรูปแบบของการขนส่งในลักษณะดังกล่าวยังไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐบาลในการส่งเสริมและพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ให้เป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศของภูมิภาคนี้

รายงานประจำปีการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย (2542: 42) ได้กล่าวถึงบทบาทของท่าอากาศยานเชียงใหม่ว่าเป็นประตูสู่ภาคเหนือและมีบทบาทสำคัญด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวและการคมนาคมของภูมิภาค การขนส่งทางอากาศเป็นปัจจัยสำคัญต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจในระดับสูงของประเทศไทยมาโดยตลอดและมีส่วนช่วยสนับสนุนการเคลื่อนย้ายสินค้าทั้งกระบวนการผลิตการตลาดทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ซึ่งการขนส่งทางอากาศนี้

จำเป็นต้องมีท่าอากาศยานเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน ดังนั้นท่าอากาศยานเชียงใหม่จึงเป็นประตูเชื่อมเศรษฐกิจไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขนส่งสินค้าภาคเกษตร อุตสาหกรรม ได้แก่ ผักสด ผลไม้ และ ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ จากภาคเหนือออกไปยังต่างประเทศโดยทางอากาศซึ่งล้วนแต่ต้องการระบบขนส่งที่รวดเร็วและปลอดภัยในการเคลื่อนย้าย การส่งออกสินค้าเหล่านี้เป็นการสนับสนุนพัฒนาเศรษฐกิจให้มีการขยายตัวมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้สอดคล้องกับสถานะการส่งออกของประเทศไทย และแนวโน้ม (ตามรายละเอียดในภาคผนวก ค)

จากสถิติของการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางอากาศที่บริษัทตัวแทนขายฯต่างๆ ใช้บริการขนส่งคลังสินค้า บริษัทการบินไทยฯ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ พบว่าอัตราการเจริญเติบโตของขนส่งในปี 2542/43 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2543/44 มีอัตราเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 16) แต่กลับมีอัตราลดลง (ลดลงร้อยละ 6.5) เมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างในปี 2543/44 และ 2544/45 และก็มีอัตราลดลงเช่นกัน (ลดลงร้อยละ 4.89) เมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างปี 2544/45 กับปี 2545/46 (ตามรายละเอียดในภาคผนวก ง) ในขณะที่ปริมาณการขนส่งทางอากาศผ่านท่าอากาศยานกรุงเทพ กลับมีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยตลอด (รายละเอียดในภาคผนวก จ)

ข้อมูลและเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหรือวางบรรทุกสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศของบริษัทตัวแทนขายระหว่างบรรทุกสินค้าระหว่างประเทศในจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำพูน เพื่อให้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ว่ามีส่วนประสมการตลาดด้านใดบ้างที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือก ใช้บริการของตัวแทนขายฯ เหล่านี้ นอกจากนี้ผลที่ได้รับผู้ศึกษาจะได้นำเสนอให้ผู้บริหารของสำนักงานขายระหว่างบรรทุกสินค้าระหว่างประเทศ บริษัทการบินไทยฯ จังหวัดเชียงใหม่ ได้ทราบและนำไปปรับแผนกลยุทธ์ด้านการขาย การตลาด โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและเพิ่มสัดส่วนรายได้จากการขายพื้นที่ระหว่างบรรทุกที่เหลืออยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศของบริษัทตัวแทนขายระหว่างบรรทุกสินค้าระหว่างประเทศในจังหวัดเชียงใหม่ และ จังหวัดลำพูน
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาของบริษัทตัวแทนขายระหว่างบรรทุกสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศที่ใช้บริการกับสำนักงานขาย บริษัทการบินไทยฯ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ รวมถึงข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ และ ผู้ประกอบการธุรกิจการบินในจังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งทางอากาศของบริษัทตัวแทนขาระวางบรรทุกสินค้าระหว่างประเทศ (International Freight Forwarder) ในจังหวัดเชียงใหม่ และ จังหวัดลำพูน
2. ทราบปัญหาของบริษัทตัวแทนขาระวางบรรทุกสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศที่ใช้บริการกับสำนักงานขาย บริษัทการบินไทยฯ จังหวัดเชียงใหม่
3. ได้ข้อมูลพื้นฐาน สำหรับสำนักงานขาระวางบรรทุกสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศของบริษัทการบินไทยฯ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำไปใช้ปรับแผนกลยุทธ์ที่เกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดให้ตรงกับความต้องการของบริษัทตัวแทนขายฯ ในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำพูน

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

บริษัทการบินไทยฯ หมายถึง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่

ตัวแทนขาระวางบรรทุกสินค้า หรือ บริษัทตัวแทนขายฯ หมายถึง บริษัทตัวแทนขาระวางบรรทุกสินค้าระหว่างประเทศ (International Freight Forwarder) หรือนิติบุคคลที่ได้รับอนุมัติจากกรมศุลกากรให้ประกอบธุรกิจรับจัดการบริการรับ-ส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศที่เป็นสมาชิกของชมรมตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศภาคเหนือ (Northern Region International Forwarder Club-NIFC) และ/หรือ เป็นบริษัทตัวแทนที่ได้รับแต่งตั้งจากบริษัทการบินไทยฯ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้บริการกับผู้ส่งออกที่เป็นลูกค้าของบริษัทสายการบินฯ ที่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดลำพูน

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง เครื่องมือที่ต้องใช้ร่วมกันเพื่อสนองความต้องการของตลาดเป้าหมายให้เกิดความพอใจสูงสุดประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ

บริการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศ หมายถึง กระบวนการ การให้บริการจัดส่งสินค้าที่ผ่านการตรวจจากเจ้าหน้าที่ศุลกากร และได้รับการอนุมัติให้ส่งออกได้ทางอากาศจากท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยบริษัทการบินไทยฯ หรือสายการบินนานาชาติอื่นๆ ไปยังเมืองปลายทางที่อยู่ในต่างประเทศตามที่ได้ระบุไว้ในเงื่อนไขของใบตราส่งสินค้า (Air Waybills)