

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันธุรกิจรถยนต์ในประเทศไทยมีการขยายตัว ทำให้มีการใช้รถยนต์เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ประกอบกับการสนับสนุนของรัฐบาลในโครงการรถคันแรกที่ผ่านมา และวิถีการใช้ชีวิตของคนในสังคมปัจจุบัน ซึ่งถือได้ว่ารถยนต์กลายเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์มากขึ้น จากสถิติจำนวนรถจดทะเบียนสะสมในปี 2558 มีจำนวนทั้งสิ้น 36,731,017 คัน และในปี 2559 มีจำนวน 37,338,139 คัน เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 1.65 และในจังหวัดอุบลราชธานีมีจำนวนรถจดทะเบียนสะสม ณ วันที่ 31 มกราคม 2560 จำนวน 705,137 คัน กรมการขนส่งทางบก (2560) และสถิติการเกิดอุบัติเหตุจราจรทางบกในปี 2558 เกิดขึ้นจำนวน 58,508 ครั้ง และในปี 2559 จำนวน 71,000 ครั้ง มีผู้บาดเจ็บและเสียชีวิตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2560: เว็บไซต์) สะท้อนให้เห็นว่าจำนวนรถที่เพิ่มขึ้นเป็นไปในทิศทางเดียวกับจำนวนการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน

บริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนท้องถนน เป็นบริการที่ให้ความช่วยเหลือด้านรถยนต์ตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ที่ทำให้รถยนต์ไม่สามารถขับเคลื่อนไปยังจุดหมายได้ ซึ่งครอบคลุมบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ บริการช่างกุญแจ บริการเปลี่ยนยางอะไหล่ บริการเติมน้ำมัน บริการเปลี่ยนแบตเตอรี่ และบริการยกลาก ซึ่งปัจจุบันบริการเหล่านี้ให้ความคุ้มครองแก่ลูกค้าหลายกลุ่ม ได้แก่ บริการช่วยเหลือฉุกเฉินจากกรมธรรม์ประกันภัยภาคสมัครใจ บริการช่วยเหลือฉุกเฉินจากบัตรเครดิต/บัตรเอทีเอ็ม บริการช่วยเหลือฉุกเฉินจากศูนย์บริการรถยนต์ และบริการจากหน่วยงานของรัฐบาล (ศูนย์รับแจ้งเหตุ 191 และศูนย์บริการทางการแพทย์ 1669) จากตารางที่ 1.1 การให้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินในปัจจุบันสามารถแบ่งกลุ่มความคุ้มครองออกเป็น 4 กลุ่ม ซึ่งมีลักษณะการบริการที่คล้ายคลึงกันแต่มีเงื่อนไขและข้อจำกัดการให้บริการที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1.1 ข้อมูลการบริการช่วยเหลือฉุกเฉิน

บริการ	รายละเอียด	เงื่อนไขการบริการ
บริการช่วยเหลือฉุกเฉิน จากกรมธรรม์ประกันภัย	- เปลี่ยนยางอะไหล่ - เติมน้ำมัน 10 ลิตรต่อปี - พ่วงแบตเตอรี่ - ยกกลากฟรี 35 กิโลเมตร	- เฉพาะรถยนต์ไม่เกิน 7 ที่นั่ง - บางกรณีมีค่าใช้จ่าย - การเกิดเหตุต้องห่างจากที่พักของผู้เอาประกันภัย 500 เมตร ขึ้นไป
บริการช่วยเหลือฉุกเฉิน จากบัตรเครดิต/บัตร เอทีเอ็ม	- เปลี่ยนยางอะไหล่ - เติมน้ำมัน 10 ลิตรต่อปี - พ่วงแบตเตอรี่ - ยกกลากฟรี 20 กม. - บริการช่างกุญแจรถยนต์ - บริการสายด่วนทางการแพทย์ - บริการจองที่พักและการเดินทาง	- เฉพาะรถเสียฉุกเฉินไม่รวมรถที่เกิดจากอุบัติเหตุเฉี่ยวชน
บริการช่วยเหลือฉุกเฉิน จากศูนย์บริการรถยนต์	- เปลี่ยนยางอะไหล่ - พ่วงแบตเตอรี่ - ยกกลาก ไม่จำกัด ระยะทาง - บริการให้คำปรึกษาทางเทคนิค - พ่วงแบตเตอรี่ - บริการสายด่วนทางการแพทย์	- รถยนต์ที่มีอายุการใช้งานไม่เกิน 2 ปีเท่านั้น - เฉพาะรถเสียฉุกเฉินไม่รวมรถที่เกิดจากอุบัติเหตุเฉี่ยวชน
บริการจากหน่วยงานของ รัฐบาล	- บริการเคลื่อนย้ายรถอุบัติเหตุ	- บางกรณีมีค่าใช้จ่าย

การบริการช่วยเหลือฉุกเฉินในปัจจุบันมีหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนได้ให้ความสนใจจึงเกิดบริการด้านรถยนต์ขึ้นหลากหลายรูปแบบ ทั้งความทันสมัยของเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมรถยนต์ที่ทำให้การขับขี่รถยนต์มีความปลอดภัยมากขึ้น แต่ทั้งนี้ในการเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ สามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในกรณีอย่างเร็ว ลืมเปิดไฟทำให้รถสตาร์ทไม่ติด ลืมกุญแจหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินอื่นที่ทำให้ผู้ใช้รถยนต์ไม่ได้รับความสะดวกสบาย จากสถานการณ์การใช้รถยนต์ที่เพิ่มขึ้นและสถิติการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงมองเห็นโอกาสในการให้บริการดังกล่าวเพื่อเพิ่มบริการให้กับอุตสาหกรรมรถยนต์ ซึ่งทางร้านเอกชัยบริการได้เปิดดำเนินการเกี่ยวกับการขนย้ายรถเกิดอุบัติเหตุ ยกย้ายของหนัก บริการเปลี่ยนแบตเตอรี่รถยนต์ รวมไปถึงบริการให้เช่าเครื่องจักร รถเครน ซึ่งเปิดให้บริการมาเป็นเวลา 15 ปี แต่ยังไม่มีการเปิดให้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินทั้งที่มีพร้อมด้านทีม

ช่างเทคนิคและสามารถออกให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีเครือข่ายที่ติดต่อสื่อสารครอบคลุมในเขตจังหวัดอุบลราชธานีและต่างจังหวัด

ดังนั้นการวิจัยนี้จึงต้องการศึกษาและวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการลงทุนเปิดศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนถนน ซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการเพิ่มรายได้ให้กับกิจการ การบริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนถนนนี้มีบริษัทที่ประสบผลสำเร็จในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร คือ บริษัท เอจีเอเซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด แต่เนื่องจากจังหวัดอุบลราชธานีจำนวนการใช้รถยนต์ไม่หนาแน่นเท่ากรุงเทพมหานคร แต่แนวโน้มการใช้รถเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ดังนั้น ผลจากการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนเปิดศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนถนนในครั้งนี้ จะทำให้ทราบว่า มีโอกาสทางธุรกิจว่ามีมากน้อยเพียงใดในการเปิดศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนถนนนี้ในจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการที่สนใจการเปิดให้บริการช่วยเหลือฉุกเฉินทั้งในจังหวัดอุบลราชธานีและจังหวัดใกล้เคียง อีกทั้ง ยังเป็นต้นแบบสำหรับการศึกษาความเป็นไปได้โครงการลงทุนด้านบริการรูปแบบใหม่ ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการลงทุนโครงการด้านการบริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการเพิ่มรายได้ให้กับธุรกิจนั้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ทางด้านเทคนิคในการลงทุนเปิดศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนถนนในจังหวัดอุบลราชธานี

1.2.2 เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ทางการตลาดในการลงทุนเปิดศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนถนนในจังหวัดอุบลราชธานี

1.2.3 เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ทางการเงินในการลงทุนเปิดศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนถนนในจังหวัดอุบลราชธานี

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจในการลงทุนเปิดบริการช่วยเหลือฉุกเฉิน

1.3.2 ผู้ประกอบการสามารถใช้วางแผนงานที่รองรับการเปิดบริการช่วยเหลือฉุกเฉิน ทั้งทางด้านแผนงานด้านเทคนิค ด้านการตลาด และด้านการเงิน

1.3.3 ผู้ประกอบการด้านบริการซ่อมหรือบริการเกี่ยวกับรถยนต์สามารถนำไปปรับใช้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาความเป็นไปได้ในการเปิดศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนถนน โดยจะทำการรวบรวมเพื่อประเมินความเป็นได้ของโครงการใน 3 ด้าน คือ การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางด้านเทคนิค การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการตลาด และการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ด้านการเงินเท่านั้น

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่1 ลูกค้าของร้านเอกชัยบริการที่เคยใช้บริการด้านรถยนต์ในวันที่ 1 กันยายน พ.ศ 2561 ถึงวันที่ 30 เดือนกันยายน พ.ศ 2561 จำนวน 200 คน กลุ่มที่2 ผู้บริหารของบริษัท เอจีเอ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทชั้นนำให้บริการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉิน จำนวน 2 คน กลุ่มที่ 3 ผู้สนใจลงทุนในการเปิดศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนถนน จำนวน 1 คน

การเปิดศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนถนนในโครงการ คลอบคลุมบริการด้านรถยนต์ในกรณีรถเสีย รถน้ำมันหมด ยางรั่ว ลืมกุญแจ แบตเตอรี่เสื่อม รถสตาร์ทไม่ติด หรือเกิดปัญหาต่าง ๆ ที่ทำให้รถยนต์ไม่สามารถขับเคลื่อนไปยังจุดหมายได้ ซึ่งการบริการต่าง ๆ จะดำเนินการโดยทีมช่างที่มีประสบการณ์ บริการเสร็จสิ้นตรงตามเวลาที่กำหนด โดยเดินทางไปแก้ไขปัญหารถยนต์ถึงจุดที่รถจอดไม่จำกัด ระยะทาง และเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้การเปิดศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนถนนในโครงการ ไม่รวมกรณีรถเกิดอุบัติเหตุ

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 การศึกษาความเป็นไปได้ หมายถึง การศึกษาในภาพรวมของโครงการเพื่อต้องการทราบผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการดำเนินงานโครงการลงทุนเปิดศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนถนน ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี โดยพิจารณาจากการศึกษาโครงการใน 3 ด้าน คือ ทางด้านเทคนิค ด้านการตลาด และทางด้านการเงิน ทั้งนี้เพื่อช่วยประกอบการตัดสินใจในการลงทุน

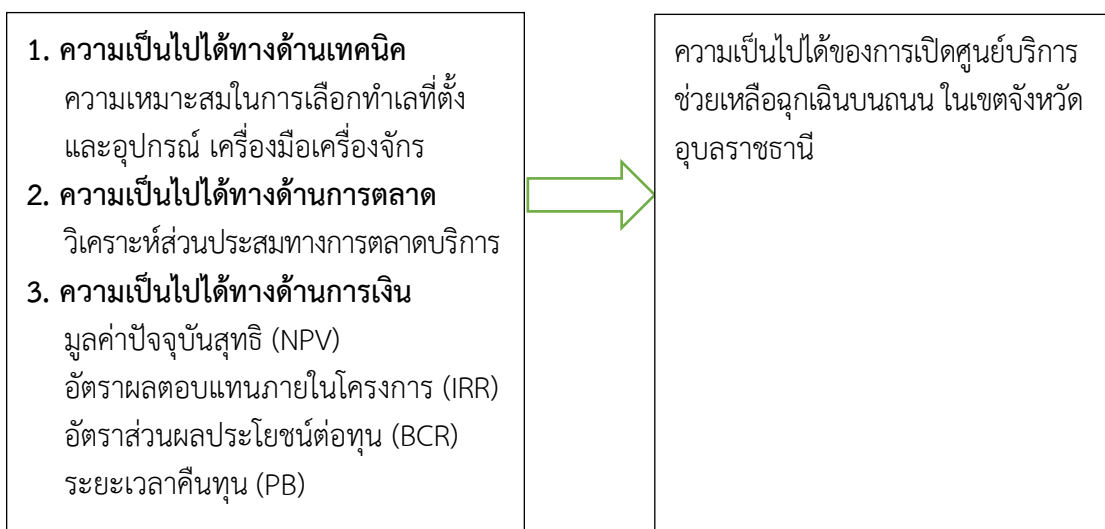
1.5.2 ศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนท้องถนน หมายถึง ธุรกิจที่ให้บริการช่วยเหลือเบื้องต้นเพื่ออำนวยความสะดวก ในด้านรถยนต์ในกรณีรถเสีย รถน้ำมันหมด ยางรั่ว ลืมกุญแจ หรือเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้ไม่สามารถขับเคลื่อนหรือเดินทางต่อไปยังจุดหมายได้ โดยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

1.5.3 บริการช่วยเหลือฉุกเฉิน หมายถึง การบริการช่วยเหลือเบื้องต้นเพื่ออำนวยความสะดวก ในด้านรถยนต์ในกรณีรถเสีย รถน้ำมันหมด ยางรั่ว ลืมกุญแจ หรือเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้ไม่สามารถขับเคลื่อนหรือเดินทางต่อไปยังจุดหมายได้

1.5.4 ผู้ใช้รถยนต์ หมายถึง บุคคลที่มีความสามารถในการขับขีรถยนต์ได้ตามกฎหมายกำหนด

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย ตัวแปรอิสระศึกษาในด้านเทคนิค ด้านการตลาด และด้านการเงินในการเปิดศูนย์บริการช่วยเหลือฉุกเฉินบนท้องถนนในจังหวัดอุบลราชธานี และตัวแปรตาม ได้แก่ การศึกษาความเป็นไปได้ของการเปิดศูนย์บริการธุรกิจช่วยเหลือฉุกเฉินบนถนนในจังหวัดอุบลราชธานี



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย