

## บทที่ 4

### การวิจัยตลาด

#### 4.1 ประเด็นปัญหา

จากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆตามที่กล่าวมาแล้วในบทที่ผ่านมา อาทิเช่น การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมระดับมหภาค (Macro Environment Analysis) การวิเคราะห์ภาพรวมอุตสาหกรรม (Industry Analysis) การวิเคราะห์คู่แข่งทั้งทางตรงและทางอ้อม (Direct and Indirect Competitor Analysis) ตลอดจนการวิเคราะห์และประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจ อุตสาหกรรม และสภาพแวดล้อมต่างๆนั้น เป็นการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ อย่างไรก็ตาม ในการจัดทำแผนธุรกิจนี้ มีความจำเป็นที่ผู้จัดทำต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับทัศนคติ พฤติกรรม และแรงจูงใจ ที่มีต่ออุปกรณ์ประหยัดน้ำมันดีเซลของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและกลุ่มผู้ผลิตและจำหน่ายอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันดังกล่าว จึงต้องมีการทำวิจัยตลาดเพื่อเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม โดยจะทำการศึกษาวิจัยทั้งด้านอุปสงค์และด้านอุปทานที่มีต่อสินค้า ซึ่งจะช่วยให้การกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจของบริษัทมีความเหมาะสม และสามารถสนองตอบความต้องการของผู้บริโภคได้ตรงจุดมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การวิจัยตลาดในแผนธุรกิจนี้จึงได้ทำการกำหนดระเบียบการวิจัยตลาดไว้ 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เพื่อศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีความต้องการซื้อหรือติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันดีเซล ซึ่งเป็นการศึกษาด้านอุปสงค์ของสินค้า

ส่วนที่ 2 เพื่อศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ผลิตและจำหน่ายอุปกรณ์ประหยัดน้ำมัน ซึ่งเป็นการศึกษาด้านอุปทานของสินค้า

#### 4.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งเน้นเพื่อให้ทราบถึงความต้องการและพฤติกรรมทั้งของผู้บริโภคที่มีความต้องการซื้อและติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันดีเซล และของผู้ผลิตและจำหน่ายอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันดีเซล ซึ่งจะช่วยให้ทางบริษัทมีความเข้าใจและสามารถวางแผนการตลาดได้ดียิ่งขึ้น โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

#### 4.2.1 วัตถุประสงค์ในการวิจัยในด้านอุปสงค์ (Demand)

- 1) เพื่อศึกษาให้เข้าใจสภาพปัญหาด้านการใช้น้ำมันดีเซลที่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายกำลังเผชิญอยู่
- 2) เพื่อศึกษาให้เข้าใจเกี่ยวกับทัศนคติ พฤติกรรม และแรงจูงใจด้านการประหยัดน้ำมันดีเซลของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

#### 4.2.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัยในด้านอุปทาน (Supply)

- 1) เพื่อศึกษาให้เข้าใจถึงสภาวะตลาดและความต้องการของผู้บริโภคที่กลุ่มผู้ผลิตและจำหน่ายอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันกำลังเผชิญอยู่ในปัจจุบัน
- 2) เพื่อศึกษาให้เข้าใจถึงลักษณะการทำตลาดของผู้ผลิตและจำหน่ายอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันในปัจจุบัน
- 3) เพื่อศึกษาให้เข้าใจเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการและการรับประกันสินค้าของผู้ผลิตและจำหน่ายอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันในปัจจุบัน

### 4.3 ระเบียบวิธีการวิจัย

#### การศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีความต้องการซื้อหรือติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันดีเซล

เป็นการศึกษาวิจัยที่มุ่งศึกษาความรู้สึกนึกคิดและประสบการณ์ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เพื่อจะนำไปสู่การวิเคราะห์ทัศนคติ พฤติกรรม และแรงจูงใจ ในด้านการเลือกซื้ออุปกรณ์ประหยัดน้ำมันดีเซล โดยบริษัทแบ่งกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ทำการศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

#### 1) กลุ่มลูกค้าทั่วไป

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ตามที่แสดงในภาคผนวก ก. และทำการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเจ้าของธุรกิจส่วนตัวหรือธุรกิจขนาดเล็ก ซึ่งมีการขนส่งสินค้าไปจำหน่ายตามที่ต่างๆ โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Sampling ได้ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 322 ชุด ซึ่งจากการคำนวณระดับความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีของ

Yamane จะได้ระดับความเชื่อมั่นของผลการวิจัยประมาณ 94% และมุ่งเน้นการวิเคราะห์ให้ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกซื้อหรือติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันดีเซลของกลุ่มลูกค้าทั่วไป

## 2) กลุ่มลูกค้าองค์กร

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้บริหารของบริษัทขนส่งและบริหารคลังสินค้า และเจ้าของธุรกิจรถตู้ให้เช่า เพื่อวิเคราะห์ทัศนคติ พฤติกรรม และแรงจูงใจ ในด้านการประหยัดน้ำมันดีเซลของกลุ่มลูกค้าองค์กรขนาดกลางและใหญ่ ที่มีค่าใช้จ่ายด้านพลังงานน้ำมันดีเซลที่ค่อนข้างสูง

แนวข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับกลุ่มลูกค้าองค์กร ประกอบด้วยประเด็นคำถามหลักดังต่อไปนี้

- ปัจจุบันบริษัทหรือกิจการของคุณมีรถกระบะหรือรถบรรทุกประเภทละกี่คัน
- คุณมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับน้ำมันต่อเดือนประมาณเท่าไร
- คุณมีการศึกษาหาแนวทางในด้านการประหยัดน้ำมันของบริษัทบ้างหรือไม่อย่างไร
- คุณรู้จักอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันยี่ห้อและรูปแบบใดบ้าง
- คุณมีความคิดเห็นอย่างไรบ้างกับสินค้าประเภทอุปกรณ์ประหยัดน้ำมัน
- คุณคิดว่าปัจจัยใดบ้างที่จะช่วยให้คุณต้องการนำอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันประเภทนั้นๆ มาใช้ (เช่น มีเอกสารรับรองคุณภาพจากสถาบันที่น่าเชื่อถือ มีการรับประกันคืนเงิน การมีสินค้าให้ทดลองใช้ก่อน 2-3 เดือน เป็นต้น)
- ระดับราคาของอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันที่คุณคิดว่าเหมาะสมต่อรถ 1 คันเป็นเท่าไร(รถบรรทุก รถกระบะ)
- คุณคิดว่าระดับการประหยัดน้ำมันเท่าใดที่จะทำให้คุณสนใจและคิดว่าคุ้มค่าแก่การติดตั้ง (อย่างน้อยที่สุดก็เปอร์เซ็นต์)

## การศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้ผลิตและจำหน่ายอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันดีเซล

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ที่ประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันต่างๆ ซึ่งได้แก่ คุณรุ่งศักดิ์ วิเศษศักดิ์ บริษัท โปรอาร์ กรุ๊ป จำกัด ผู้คิดค้นและพัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันดีเซลยี่ห้อ Diesel Economizer (DE) และคุณธนวัฒน์ พวงแก้ว ร้านไพฑูรย์ประดิษฐ์ ผู้คิดค้นและพัฒนาอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันยี่ห้อ R-Tech ซึ่งเป็นทั้งผู้ผลิต จำหน่ายและติดตั้งในปัจจุบัน

### 4.4 สรุปผลการวิจัยตลาด

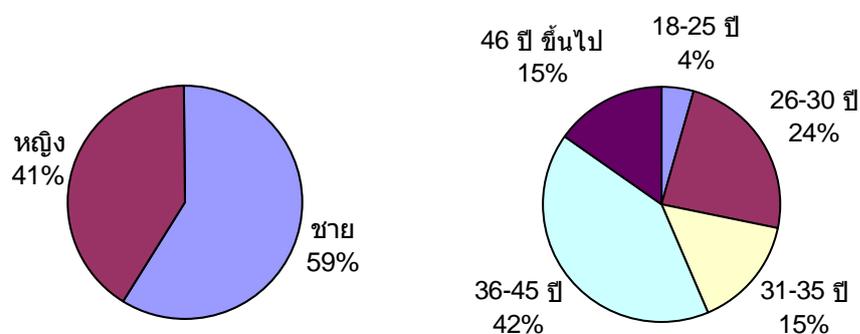
จากที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น การศึกษาวิจัยตลาดนี้ ต้องการศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ได้แก่ ลูกค้าทั่วไปและลูกค้าองค์กร และกลุ่มผู้ผลิตและจำหน่ายอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันดีเซล ดังนั้น ผลจากการวิจัยตลาด จึงสามารถสรุปได้ดังนี้

#### 4.4.1 ทัศนคติและพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าทั่วไป

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการสุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 322 ตัวอย่าง สามารถสรุปผลได้ดังนี้

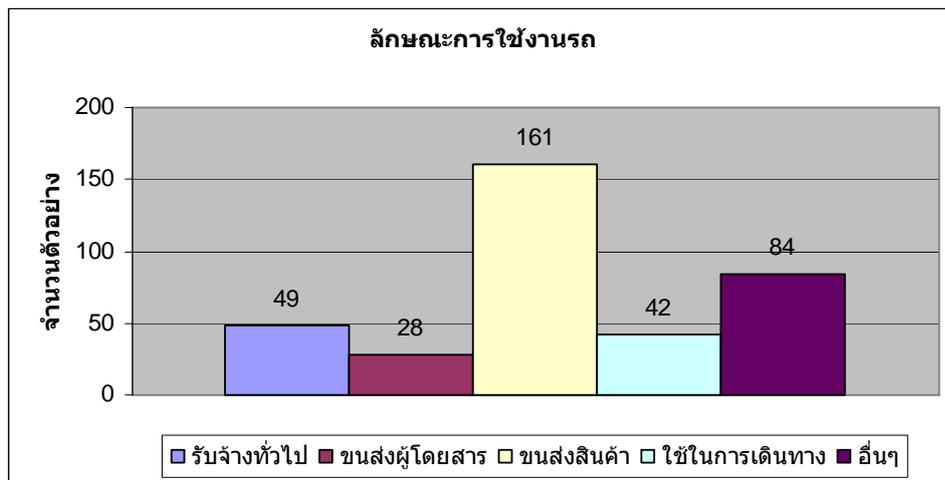
### ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและพฤติกรรมการใช้รถยนต์

ภาพที่ 4-1 กราฟแสดงสัดส่วนเพศและอายุของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม



กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีจำนวนทั้งหมด 322 คน เป็นชาย 189 คน และหญิง 133 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุอยู่ในช่วง 36-45 ปี และมีรถตู้หรือรถกระบะหรือรถบรรทุกโดยเฉลี่ย 1-2 คันต่อคน ซึ่งรถดังกล่าวมีอายุการใช้งานเฉลี่ยประมาณ 4-6 ปี และลักษณะการใช้งานหลักคือ ใช้ในการขนส่งสินค้า ดังภาพที่ 4-2

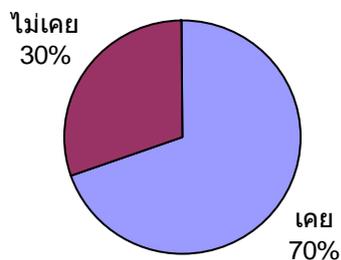
ภาพที่ 4-2 กราฟแสดงลักษณะการใช้งานรถของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม



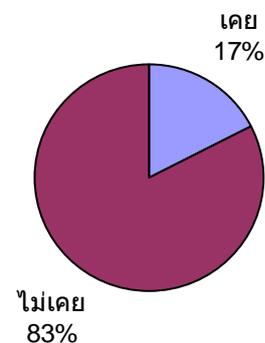
### พฤติกรรมด้านการประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิง

ภาพที่ 4-3 กราฟแสดงสัดส่วนของผู้ที่เคยศึกษาเกี่ยวกับพลังงานทดแทนหรืออุปกรณ์ประหยัดน้ำมัน และสัดส่วนของผู้ที่เคยติดตั้งอุปกรณ์ดังกล่าว

เคยศึกษาเกี่ยวกับพลังงานทดแทนหรืออุปกรณ์ประหยัดน้ำมันหรือไม่



เคยติดตั้งอุปกรณ์หรือไม่

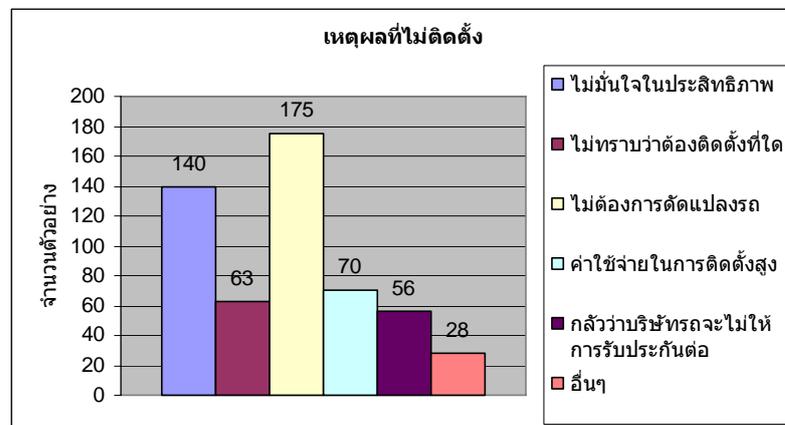


จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างประมาณ 70 เปอร์เซ็นต์ เคยมีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการใช้พลังงานทดแทนหรืออุปกรณ์ช่วยประหยัดน้ำมันในรถยนต์มาก่อน ดังภาพที่ 4-3 ซึ่งส่วนใหญ่มีความสนใจเกี่ยวกับการนำพลังงานทดแทน ได้แก่ ไบโอดีเซลและก๊าซธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็น

ก๊าซ NGV หรือก๊าซ LPG มาใช้กับรถยนต์ของตน และมีบางส่วนที่สนใจเกี่ยวกับอุปกรณ์ประหยัดน้ำมัน

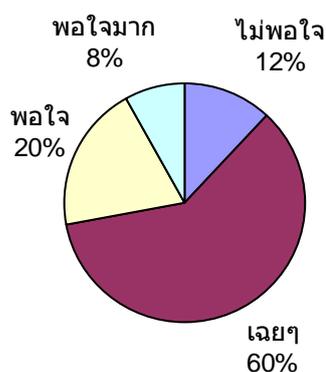
นอกจากนี้ มีผู้ที่เคยทดลองใช้พลังงานทดแทนหรืออุปกรณ์ประหยัดน้ำมันดังกล่าว คิดเป็น 17 เปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ดังภาพที่ 4-3 ซึ่งถือเป็นสัดส่วนที่ไม่มากนัก โดยสาเหตุหลักที่ทำให้ไม่สนใจติดตั้งใช้งาน เนื่องจากไม่มั่นใจในประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ว่าจะสามารถประหยัดได้จริง และไม่ต้องการตัดแปลงรถเพราะกลัวการเสียหายกับระบบเครื่องยนต์ ดังภาพที่ 4-4

ภาพที่ 4-4 กราฟแสดงเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างไม่สนใจติดตั้งใช้งานพลังงานทดแทนหรืออุปกรณ์ประหยัดน้ำมัน

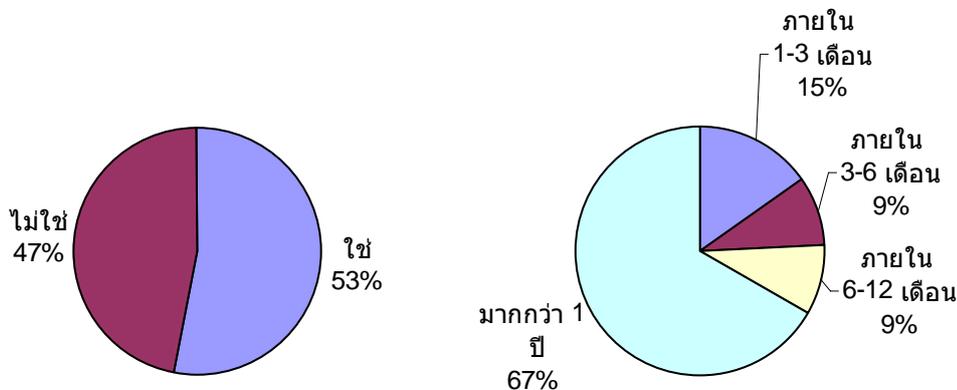


สำหรับผู้ที่เคยทดลองใช้แล้ว ส่วนใหญ่รู้สึกเฉยๆต่อประสิทธิภาพการทำงานของอุปกรณ์ดังกล่าว โดยมีผู้สนใจและมีแนวโน้มว่าจะติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติมให้กับรถของตน คิดเป็น 53 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งส่วนใหญ่มีแนวโน้มว่าจะติดตั้งภายในระยะเวลามากกว่า 1 ปี

ภาพที่ 4-5 กราฟแสดงสัดส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เคยทดลองใช้พลังงานทดแทนหรืออุปกรณ์ประหยัดน้ำมัน

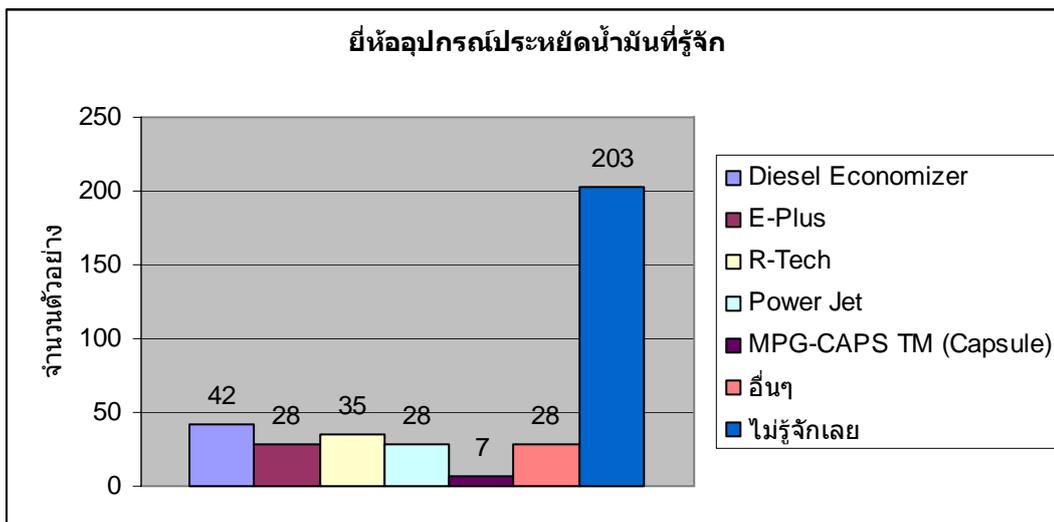


ภาพที่ 4-6 กราฟแสดงสัดส่วนของผู้ที่มีแนวโน้มที่จะติดตั้งพลังงานทดแทนหรืออุปกรณ์ประหยัดน้ำมันเพิ่มเติมและระยะเวลาที่คาดว่าจะติดตั้ง



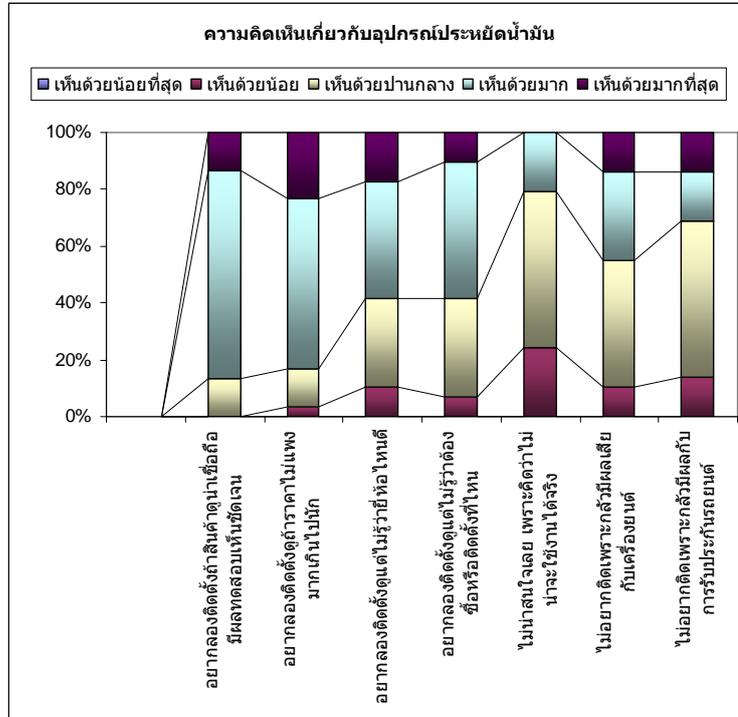
ความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปกรณ์ประหยัดน้ำมัน

ภาพที่ 4-7 กราฟแสดงจำนวนตัวอย่างที่รู้จักอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันยี่ห้อต่างๆ

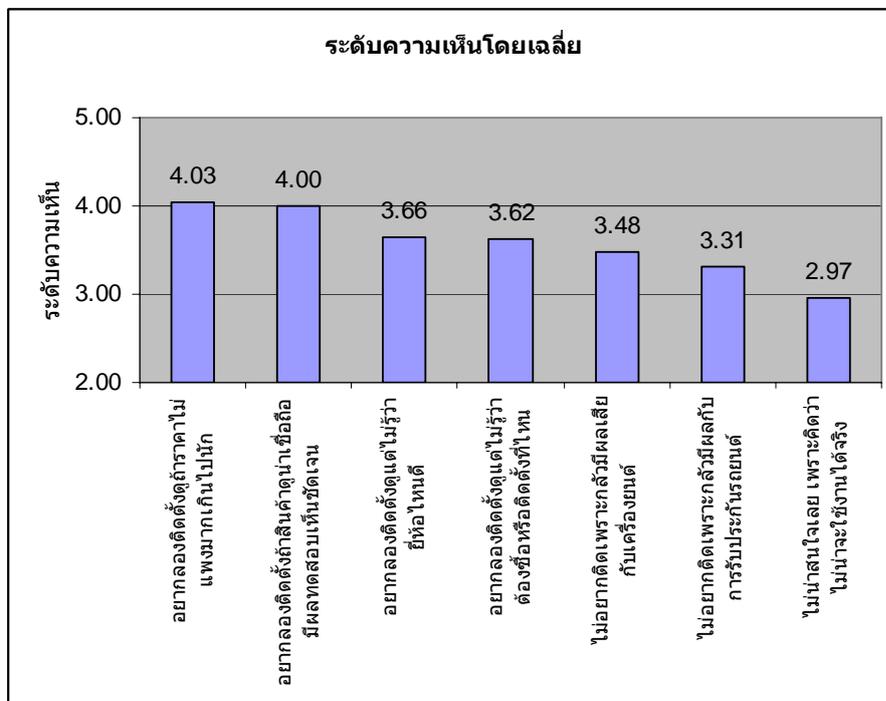


จากการศึกษาพบว่าคนส่วนใหญ่ยังไม่รู้จักยี่ห้อของอุปกรณ์ประหยัดน้ำมัน อย่างไรก็ตาม สำหรับผู้ที่รู้จักนั้น ส่วนใหญ่จะรู้จักอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันยี่ห้อ Diesel Economizer (DE) และสินค้าที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันดังกล่าว ดังนี้

ภาพที่ 4-8 กราฟแสดงสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นต่ออุปกรณ์ประหยัดน้ำมันที่รู้จัก

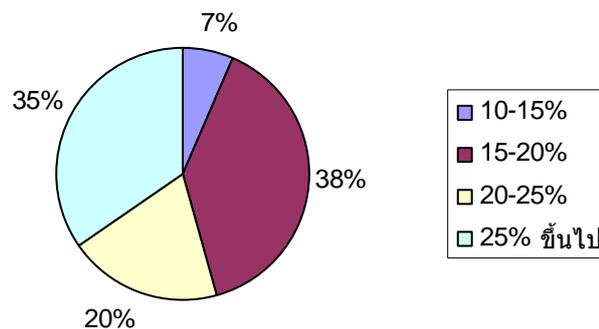


ภาพที่ 4-9 กราฟแสดงระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ยต่ออุปกรณ์ประหยัดน้ำมันที่รู้จัก



ในด้านประสิทธิภาพของอุปกรณ์นั้น คนส่วนใหญ่คิดว่าอุปกรณ์ประหยัดน้ำมัน จะต้องช่วยประหยัดน้ำมันอย่างน้อยที่สุด 15-20% จึงจะมีความสนใจติดตั้งใช้งาน โดยระดับราคา que คิดว่าเหมาะสมของอุปกรณ์ดังกล่าวเมื่อเทียบกับระดับความสามารถในการประหยัดน้ำมันดังกล่าวนี้ โดยเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 9,757 บาทต่อชุด

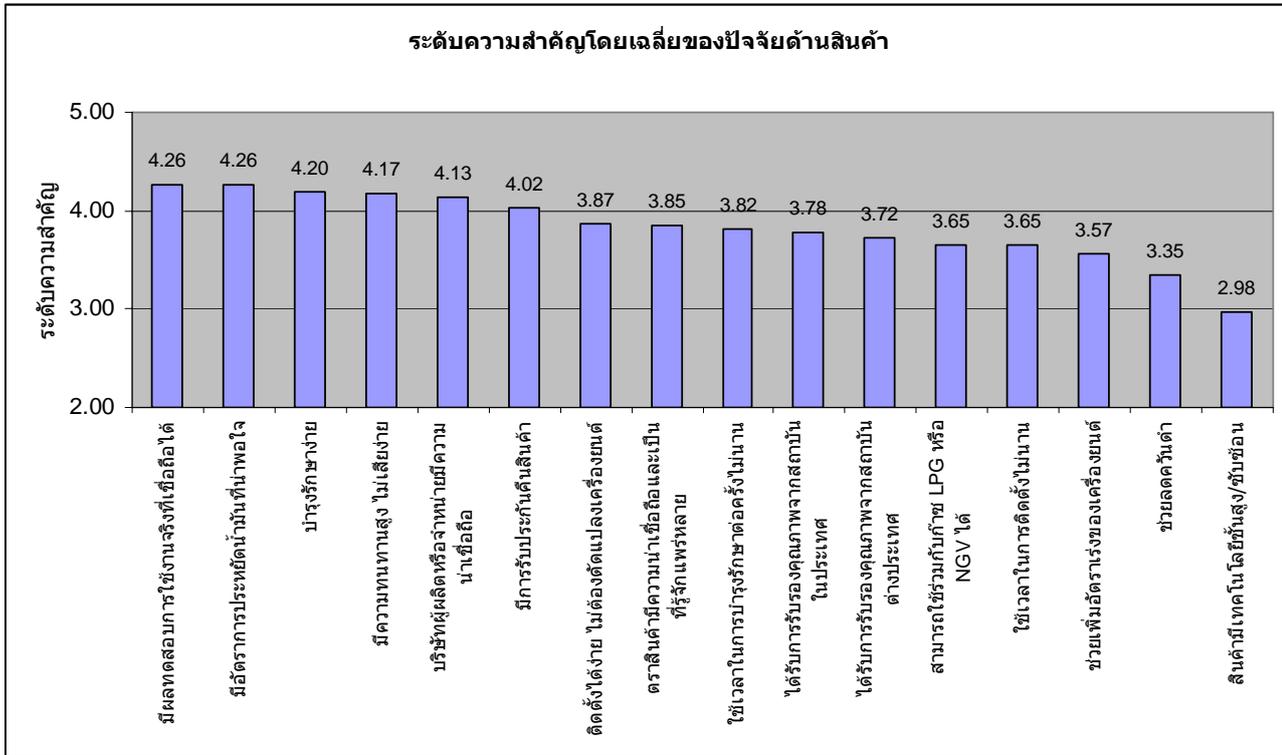
ภาพที่ 4-10 กราฟแสดงสัดส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการประหยัดน้ำมันน้อยที่สุดที่ยังคงมีความสนใจจะติดตั้ง



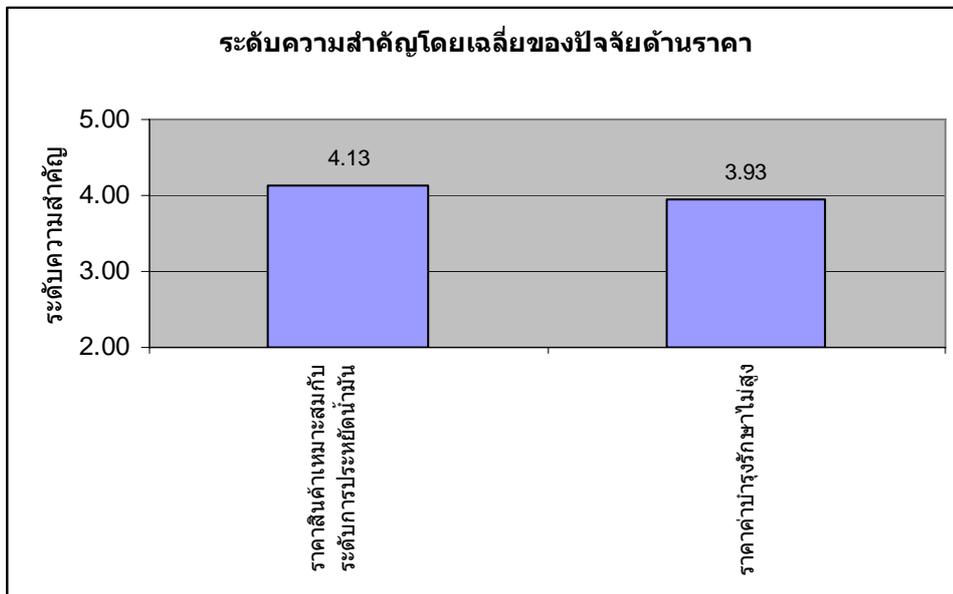
### ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความสนใจเลือกใช้สินค้าอุปกรณ์ประหยัดน้ำมัน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาให้ระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านสินค้า ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านกลุ่มอ้างอิงและครอบครัว แตกต่างกันไป โดยสามารถแสดงระดับความสำคัญโดยเฉลี่ยที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยต่างๆ ได้ดังภาพที่ 4-11 ถึงภาพที่ 4-15

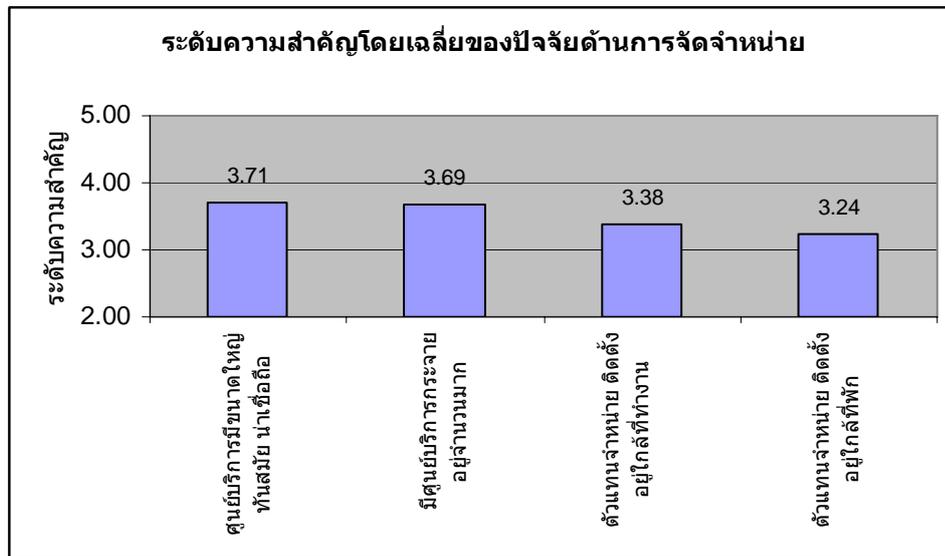
ภาพที่ 4-11 กราฟแสดงระดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของปัจจัยด้านสินค้า



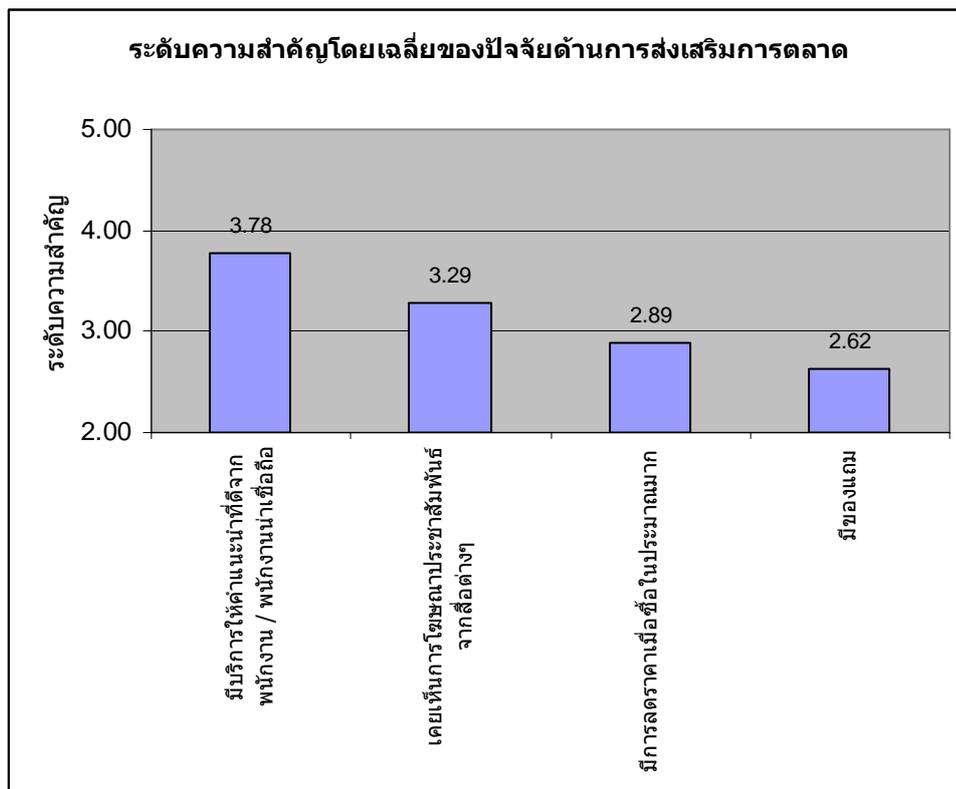
ภาพที่ 4-12 กราฟแสดงระดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคา



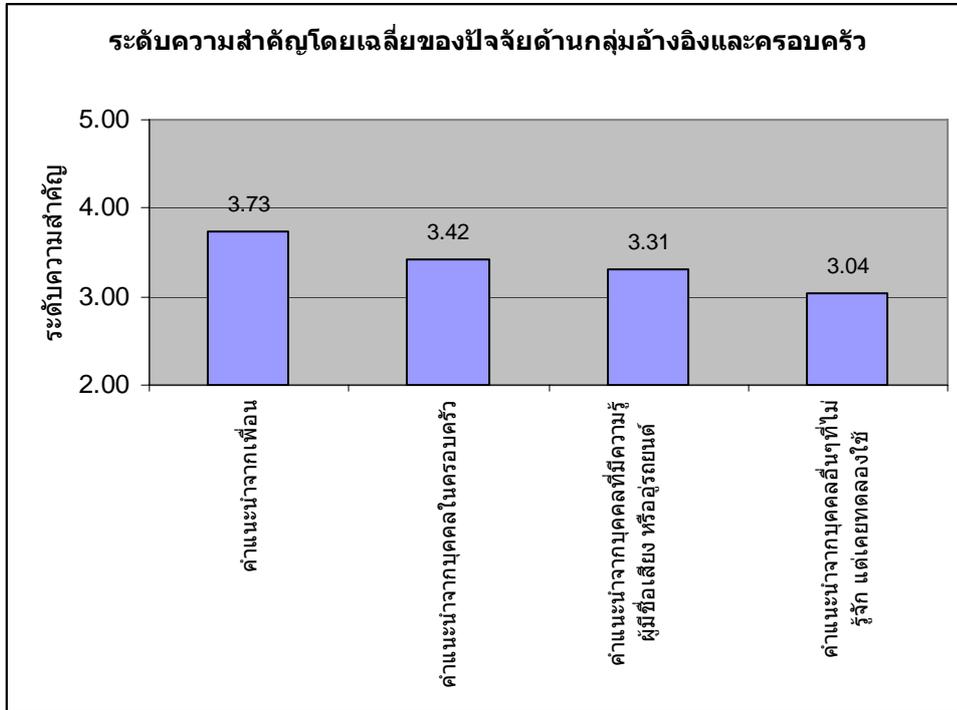
ภาพที่ 4-13 กราฟแสดงระดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย



ภาพที่ 4-14 กราฟแสดงระดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด



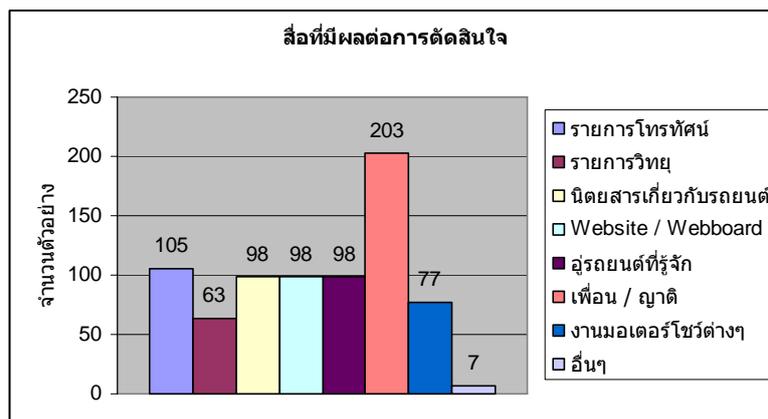
ภาพที่ 4-15 กราฟแสดงระดับความสำคัญโดยเฉลี่ยของปัจจัยด้านกลุ่มอ้างอิงและครอบครัว



นอกจากนี้ ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างจะสนใจติดตามหรือศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับรถยนต์และอุปกรณ์ตกแต่งรถยนต์ จากแหล่งต่อไปนี้ตามลำดับ

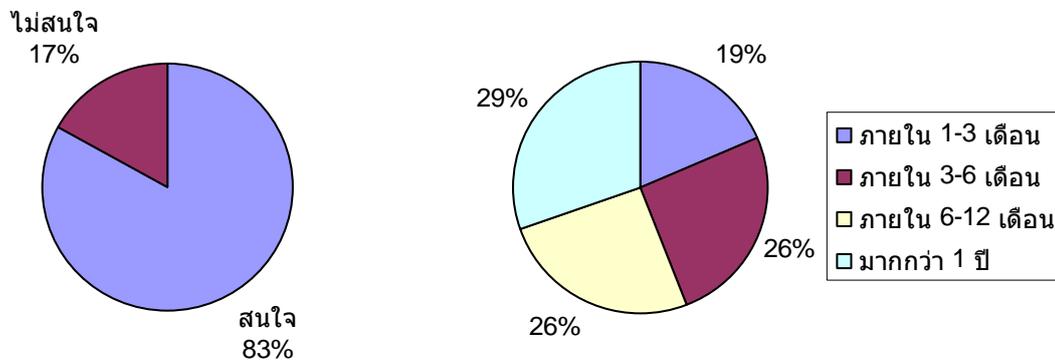
1. เพื่อน/ญาติ
2. รายการโทรทัศน์
3. นิตยสารเกี่ยวกับรถยนต์
4. Website / Webboard
5. อุรถยนต์ที่รู้จัก
6. งานมอเตอร์โชว์ต่างๆ
7. รายการวิทยุ
8. อื่นๆ เช่น ใบบปฉิว แผ่นพับ เป็นต้น

ภาพที่ 4-16 กราฟแสดงจำนวนตัวอย่างที่สนใจติดตามหรือศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับรถยนต์และอุปกรณ์ตกแต่งรถยนต์ จากแหล่งต่างๆ



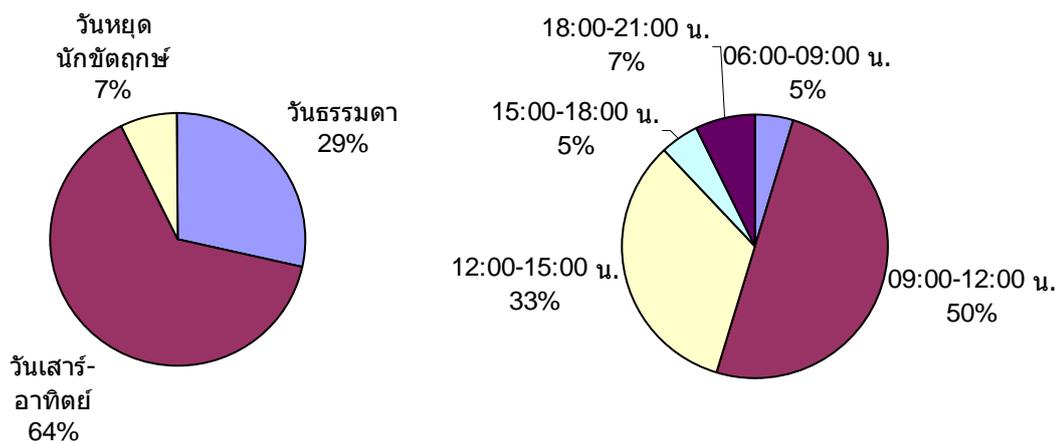
## Concept Test สำหรับศูนย์จำหน่ายและติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันเปิดใหม่

ภาพที่ 4-17 กราฟแสดงสัดส่วนของผู้ที่มีความสนใจจะติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดน้ำมัน และระยะเวลาที่คาดว่าจะติดตั้ง



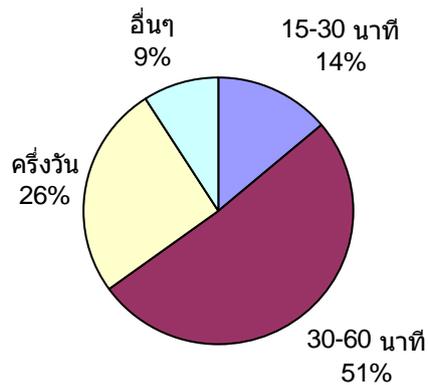
จากข้อมูลรูปแบบสินค้าและบริการที่ได้จากแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างประมาณ 83% มีความสนใจที่จะติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดน้ำมันดังกล่าว โดยมีแนวโน้มจะติดตั้งภายในระยะเวลายากกว่า 1 ปี และมีความเห็นว่าระดับราคาที่เหมาะสมของ Diesel Economizer (DE) โดยเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 4,100 บาท และระดับราคาที่เหมาะสมของ R-Tech โดยเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 8,300 บาท

ภาพที่ 4-18 กราฟแสดงสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกวันและเวลาที่สะดวกที่จะนำรถเข้ามาใช้บริการติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดน้ำมัน



สำหรับวันและเวลาที่คนส่วนใหญ่สะดวกที่จะนำรถเข้ามาใช้บริการติดตั้งอุปกรณ์ประหยัดน้ำมัน คือ วันเสาร์และอาทิตย์ ช่วงเวลา 09.00 -15.00 น. โดยมีความคิดเห็นว่าระยะเวลาในการติดตั้งที่นานที่สุดที่คิดว่าจะรอได้อยู่ระหว่าง 30-60 นาที

ภาพที่ 4-19 กราฟแสดงสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาในการติดตั้งที่นานที่สุดที่คิดว่าจะรอได้



นอกจากนี้ ระยะเวลาการรับประกันที่สั้นที่สุดที่คนส่วนใหญ่คิดว่าเหมาะสมคือ 1 ปี และมีความเห็นว่าศูนย์บริการดังกล่าวควรตั้งอยู่ในทำเลที่ใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน

ภาพที่ 4-20 กราฟแสดงสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาการรับประกันที่สั้นที่สุดที่คนส่วนใหญ่คิดว่าเหมาะสม



#### 4.4.2 ทศนคติและพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าองค์กร

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับคุณโยธิน ชะนันชนะ เจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท เอสซีจี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการขนส่งและบริหารคลังสินค้าให้แก่บริษัทในเครือสยามซีเมนต์กรุ๊ป (SCG) สามารถสรุปประเด็นต่างๆได้ว่า ปัจจุบันบริษัทมีรถบรรทุก และรถหัวลากอยู่ประมาณ 3,400 คัน และมีการบริโภคน้ำมันสูงถึงเดือนละ 6.4 ล้านลิตรต่อเดือน หรือคิดเป็นมูลค่ากว่า 160 ล้านบาท โดยบริษัทเองก็พยายามหาทางลดค่าใช้จ่ายส่วนนี้อยู่ เนื่องจากมีผลต่อกำไรของบริษัทอย่างมาก ซึ่งในตอนนี้ก็ได้มีการทำโครงการศึกษาร่วมกับบริษัท ปตท. เพื่อที่จะนำ ก๊าซ NGV เข้ามาติดตั้งกับรถขนส่งของบริษัท แต่ยังมีติดปัญหาเรื่องราคาติดตั้งที่ค่อนข้างสูง และยังมีศูนย์จำหน่ายก๊าซในต่างจังหวัดค่อนข้างน้อยจึงยังไม่สะดวกในการใช้งานในขณะนี้ อย่างไรก็ตามเมื่อถามถึงสินค้าประเภทอุปกรณ์ช่วยประหยัดพลังงาน ทางคุณโยธินบอกว่าเคยได้ยินมาบ้างแต่ไม่ได้รู้จักยี่ห้อใดเป็นพิเศษเพราะยังไม่เคยมีคนเข้ามาติดต่ออย่างจริงจัง แต่โดยส่วนตัวคิดว่าไม่น่าจะได้ผลในการช่วยประหยัดน้ำมันมากนัก แต่ถ้าสามารถใช้งานได้จริง มีผลรับรองคุณภาพสินค้าที่น่าเชื่อถือก็พร้อมที่จะนำเข้ามาทดลองใช้เช่นกัน

นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์คุณนภดล ชาญณรงค์ ซึ่งปัจจุบันเป็นเจ้าของรถตู้เช่าที่ให้บริการกับบริษัทเอกชน และรับเหมาทั่วไปจำนวน 10 คัน บอกว่าเคยได้ยินเกี่ยวกับสินค้าช่วยประหยัดพลังงานมาบ้างจากอู่รถที่รู้จัก ซึ่งเห็นว่าบางยี่ห้ออ้างว่าสามารถประหยัดน้ำมันได้มากถึง 20-30% แต่จากการสอบถามจากคนรู้จักแล้ว ส่วนใหญ่บอกว่าติดแล้วไม่ได้ผลอะไรตามที่อ้างเลยทำให้ไม่รู้สึกราวอยากจะทำซื้อมาใช้กับรถของตน แต่ถ้าหากสินค้ามีคุณภาพดีสามารถประหยัดได้ประมาณ 10% ก็คิดว่าน่าสนใจแล้ว เพราะปัจจุบันกิจการต้องเสียค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับน้ำมันทั้งหมดเดือนละเกือบ 1 แสนบาทเลยทีเดียว

#### 4.4.3 ทักษะคนและพฤติกรรมของกลุ่มผู้ผลิตและจำหน่ายอุปกรณ์ประหยัดน้ำมัน

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับตัวแทนจำหน่ายสินค้าอุปกรณ์ประหยัดน้ำมัน Diesel Economizer และ R-Tech ในเขตกรุงเทพฯ สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

##### ลักษณะตลาดและความต้องการของผู้บริโภค

ตัวแทนจำหน่ายสินค้า Diesel Economizer ในกรุงเทพฯ มีอยู่จำนวน 3 ราย ซึ่งทุกรายจะเป็นผู้รถยนต์ ซึ่งจำหน่ายอุปกรณ์ปรับแต่งรถยนต์ประกอบไปด้วย โดยแต่ละรายเริ่มจำหน่ายสินค้านี้มาประมาณ 3-5 ปี ซึ่งตัวแทนจำหน่ายแต่ละรายจะซื้อสินค้าโดยตรงกับบริษัทโปรดักส์ กรุ๊ป โดยตรง แต่จะไม่สต็อกสินค้าในร้านมากนัก คือสำหรับขายประมาณ 30-50 ชิ้นต่อเดือนเท่านั้น เนื่องจากมีประมาณการขายหน้าร้านไม่มากนักเพราะ บริษัทจะเน้นการแนะนำกับลูกค้าที่นำรถเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์รถยนต์ของทางร้านเป็นหลัก ซึ่งก็มีทั้งลูกค้าที่สนใจและไม่สนใจที่จะติดตั้ง โดยส่วนใหญ่ลูกค้าที่ติดตั้งสินค้ากับบริษัทจะมีความรู้เรื่องรถยนต์และเครื่องอยู่ประมาณหนึ่งแต่ส่วนมากจะไม่รู้จักสินค้า Diesel Economizer เลย ซึ่งทางผู้รถยนต์จะต้องแนะนำและให้ข้อมูลสินค้าค่อนข้างมาก ในขณะที่กลุ่มลูกค้าที่เข้ามาอยู่เพื่อติดตั้ง Diesel Economizer เลยนั้นมีจำนวนไม่มากนัก ซึ่งส่วนใหญ่จะได้รับการแนะนำมาจากบริษัทผู้จำหน่ายคือโปรดักส์ และการแนะนำต่อๆ กันมาของคนที่เคยติดไปแล้ว ในขณะที่ตัวแทนจำหน่ายรายย่อยก็จะมีเข้าไปติดต่อบริษัทใหญ่เพื่อนำสินค้าไปทดสอบ และติดตั้งให้ แต่ก็ยังเป็นจำนวนไม่มากนักและมียอดขายไม่ต่อเนื่อง เพราะต้องใช้เวลาในการติดต่อและทดสอบสินค้า ซึ่งหากลูกค้าสนใจก็จะมี การติดต่อทางโปรดักส์เข้ามาช่วยนำเสนอข้อมูลสินค้าในเชิงลึกอีกทีหนึ่งเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของสินค้ามากขึ้น

ในขณะที่ตัวแทนจำหน่ายสินค้า R-Tech มีอยู่เพียงแห่งเดียวในกรุงเทพฯ คือบริษัทไพทอร์รี่ ประดิษฐ์ยนต์ ซึ่งเป็นผู้คิดค้นและผลิต และจำหน่ายสินค้า R-Tech มาแล้วกว่า 10 ปี แต่จะเป็นที่รู้จักในกลุ่มผู้รถยนต์ และกลุ่มที่ชอบปรับแต่งรถยนต์เท่านั้น แต่เนื่องจากเป็นสินค้าที่ต้องอาศัยเทคนิคในการปรับสินค้าให้เหมาะกับเครื่องยนต์แต่ละประเภท และการติดตั้งที่ค่อนข้างซับซ้อน ทำให้จำหน่ายสินค้าต่อไปยังตัวแทนจำหน่ายรายย่อยอื่นๆ ได้ยาก ซึ่งบริษัทเคยจำหน่ายให้กับผู้รถยนต์ใหญ่บางรายมาบ้างแล้ว แต่เกิดปัญหาผู้รถยนต์ที่นำไปขายขาดความเชี่ยวชาญในการติดตั้งที่เพียงพอทำให้เกิดปัญหาตามมาและเลิกทำไปในที่สุด บริษัทจึงไม่ได้มีการจำหน่ายผ่านตัวแทนจำหน่ายรายใดอีก โดยในปัจจุบันมียอดขายต่อเดือนประมาณ 40-50 ชิ้นต่อเดือน ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะเป็นลูกค้าที่มาจากคำแนะนำต่อๆ กันมา และลูกค้าที่อ่านเจอสินค้าใน Web board

ของบริษัทแล้วโทรเข้ามาสอบถามแล้วเข้ามาติดตั้งภายหลัง นอกจากนี้บริษัทก็จะมีสายสัมพันธ์กับผู้รถยนต์ต่างๆ ในบริเวณใกล้เคียงอยู่บ้างซึ่งผู้รถยนต์เหล่านั้นก็จะเป็นผู้ที่แนะนำลูกค้าให้มาติดที่ร้านด้วยเช่นกัน

### ลักษณะการทำตลาด

ตัวแทนจำหน่ายสินค้า Diesel Economizer แต่ละรายจะเป็นคนทำตลาดสินค้าประเภทนี้ด้วยตนเอง ซึ่งส่วนมากจะเน้นไปที่การออกบูธตามห้างโลตัส (Lotus) บิ๊กซี (Big C) และคาร์ฟู (Carrefour) หรือตลาดใหญ่ๆ ตามย่านชานเมือง เพื่อให้ข้อมูลสินค้าโดยละเอียด และทำการจำหน่ายและติดตั้งสินค้าให้กับลูกค้าในทันที ในขณะที่บริษัทโปรอาร์ จะทำการตลาดเบื้องต้น เช่น การจัดงานแกลงข่าว การทำ Website บริษัท และผลิตสื่อการขายเบื้องต้น เพื่อจำหน่ายให้กับตัวแทนจำหน่าย ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 4-1 แสดงราคาต่อหน่วยของสื่อการขายต่างๆ**

รายการ	ราคา	หน่วย
ป้ายฟิวเจอร์บอร์ด 1.2x1.2 m.	700	บาท/ชิ้น
ธงญี่ปุ่น 0.5x1.5 m.	280	บาท/ชิ้น
โบรชัวร์เล็ก	2	บาท/แผ่น
โบรชัวร์ใหญ่	5	บาท/แผ่น
แผ่นพับ (1000 ใบ)	450	บาท/แพ็คเกจ

แต่อย่างไรก็ตามตัวแทนจำหน่ายจะแจ้งว่าการใช้การตลาดแบบปากต่อปาก (Word of Mouth) หรือการให้ผู้ใช้สินค้าแนะนำต่อๆ กันไป จะได้ผลดีที่สุด เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการจะบอกว่าเพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำให้มาใช้บริการกับทางร้าน ในขณะที่การออกบูธตามสถานที่ต่างๆ นั้นจะได้ผลในระดับหนึ่งเนื่องจากสามารถให้ข้อมูลสินค้าได้อย่างละเอียดมากขึ้น และสามารถทำการส่งเสริมการขายเพื่อปิดการขายได้ทันที แต่มีข้อเสียที่ไม่สามารถทดสอบให้ลูกค้าเห็นถึงประสิทธิภาพสินค้าได้อย่างชัดเจนเท่าไรนัก

สำหรับสินค้า R-Tech ตัวแทนจำหน่ายนั้นแทบไม่ได้ทำการตลาดเชิงกว้างใดเลย จะมีการตั้ง Web board สำหรับให้ข้อมูลสินค้า และตอบปัญหาลูกค้าที่เข้ามาสอบถาม (<http://r-tech.pantown.com>) การทำสติ๊กเกอร์ติดรถยนต์ของทางร้าน และลูกค้าเท่านั้น

### ลักษณะการให้บริการ

ศูนย์ติดตั้ง R-Tech จะมีการให้บริการที่ค่อนข้างครบวงจรมากกว่าตัวแทนจำหน่าย และศูนย์บริการติดตั้ง DE เนื่องจากเป็นสินค้าที่มีความซับซ้อนมากกว่า โดยทางร้านจะให้บริการตั้งแต่ตรวจเช็คสภาพรถยนต์เบื้องต้น เพื่อตรวจสอบรุ่นรถยนต์ และเครื่องยนต์ เพื่อแนะนำสินค้าที่เหมาะสม และจะมีการนำรถไปทดสอบอัตรากินน้ำมันก่อน และหลังการติดตั้ง เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าอย่างเห็นได้ชัด นอกจากนี้ทางร้านยังมีการให้บริการติดตั้งอุปกรณ์ R-Tech ร่วมกับการติดตั้งอุปกรณ์ก๊าซ LPG ด้วยสำหรับลูกค้าที่ต้องการ แต่ลูกค้าจะต้องมีการโทรมาสั่งสินค้าก่อนล่วงหน้า เพราะทางร้านไม่ได้มีการสต็อกสินค้าอุปกรณ์ก๊าซ LPG ไว้แต่จะซื้อจากร้านอื่นเข้ามาติดตั้งให้กับลูกค้า และยังมีบริการจำหน่ายสินค้า ETC ซึ่งเป็นอุปกรณ์ควบคุมอุณหภูมิ น้ำมันที่เข้าร่วมกับ R-Tech เพื่อช่วยควบคุมอุณหภูมิน้ำมันได้ดีขึ้นทำให้ช่วยประหยัดน้ำมันได้มากขึ้น โดยจะใช้เวลาในการติดตั้ง R-Tech ประมาณ 4 ชั่วโมง รวมการทดสอบการประหยัดน้ำมัน

ในขณะที่ตัวแทนจำหน่าย Diesel Economizer จะไม่ได้มีการให้บริการอะไรกับลูกค้ามากนัก เพียงแนะนำสินค้ากับลูกค้าที่หน้าร้าน หรือบอกราคาสินค้า และถ้าลูกค้าสนใจทางร้านก็จะนำสินค้าไปติดตั้งกับรถลูกค้าได้ในทันทีภายในเวลา 15-30 นาที เนื่องจากสินค้าไม่ได้มีความซับซ้อนและยากในการติดตั้งมากนัก ซึ่งลูกค้าสามารถซื้อไปติดตั้งด้วยตนเองได้เช่นกัน

### ลักษณะการรับประกันสินค้า

สินค้า Diesel Economizer ทางร้านจะมีการรับประกันสินค้าเป็นระยะเวลา 1 ปี โดยสินค้าทุกชิ้นจะมีการประทับเครื่องหมายการค้าของบริษัทและ Serial Number ไว้ ทำให้สามารถเช็คได้ว่าเป็นสินค้าของบริษัท ซึ่งตัวแทนจำหน่ายจะเป็นผู้รับเคลมกับลูกค้าโดยตรง แล้วค่อยทำเคลมสินค้าต่อไปยังบริษัทโปรดิวเซอร์ อีกที นอกจากนี้บางร้านจะมีการรับประกันความพึงพอใจกับลูกค้าด้วย โดยรับประกันว่าหากลูกค้าติดตั้งแล้วไม่สามารถใช้งานได้จริงตามที่ตกลงไว้ทางร้านยินดีคืนเงินค่าสินค้าให้ภายในระยะเวลา 1 เดือน

สำหรับสินค้า R-Tech ทางร้านจะมีการรับประกันเป็นเวลา 1 ปีเช่นเดียวกัน ซึ่งหากเกิดการผิดปกติ อย่างเช่นไฟฟ้าช็อตจนทำให้ไฟฟ้าใน R-Tech ทำงานไม่ได้ หรือการบกพร่องที่เกิดจากการผิดพลาดในการผลิต ทางร้านจะเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้ทันที หากสินค้ามีปัญหา ทางร้านจะทำการซ่อมให้ฟรีในกรณีที่เกิดปัญหาจากการผลิตสินค้า หรือขายสินค้าใหม่ให้กับลูกค้าในราคาพิเศษ