

บทที่ 5

บทสรุป

ปัจจุบันการให้บริการสื่อสารมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจมากยิ่งขึ้นตามการขยายตัวของเศรษฐกิจทั้งในและระหว่างประเทศ การให้บริการ Courier ระหว่างประเทศเป็นรูปแบบหนึ่งของการให้บริการสื่อสาร ทำหน้าที่บริการติดต่อขนส่งเอกสารและสิ่งของต่างๆ ระหว่างผู้รับและผู้ส่ง ที่อยู่ในประเทศกับต่างประเทศ ถึงแม้ว่าบริการ Courier เป็นบริการใหม่ที่จดทะเบียนดำเนินการในระยะเวลาไม่ถึง 10 ปีในประเทศไทย แต่กิจการนี้ก็ได้เจริญขึ้นอย่างรวดเร็ว มีผู้ประกอบการให้ความสนใจเปิดการให้บริการขึ้นหลายแห่ง ทั้งในภาคเอกชนและรัฐวิสาหกิจหรือการสื่อสารแห่งประเทศไทย ลักษณะตลาดแตกต่างไปจากตลาดสินค้าหรือบริการอื่น คือมีผู้ประกอบการทั้ง 2 ภาคเป็นผู้ให้บริการ และการให้บริการทั้ง 2 มี นโยบายและวิธีการแตกต่างกัน

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จึงมุ่งศึกษาโครงสร้างตลาด วิเคราะห์ถึงระดับการกระจุกตัวของตลาด แต่ละประเภท ซึ่งระดับการกระจุกตัวดังกล่าวเป็นดัชนีที่แสดงให้เห็นถึง ระดับของการผูกขาดหรือการแข่งขันของตลาด พร้อมกับศึกษาถึง พฤติกรรมการดำเนินนโยบายการแข่งขันกันทั้งทางด้าน การกำหนดราคาและคุณภาพบริการของผู้ให้บริการแต่ละราย และการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาด ในอนาคต เนื่องจากข้อมูลทางด้านการตลาดของผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นความลับไม่สามารถเปิดเผยได้ ดังนั้น จึงต้องศึกษาโดยการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการโดยการใช้แบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะตลาดบริการ Courier ระหว่างประเทศมี ระดับการกระจุกตัวปานกลาง โดยคำนวณจากค่าใช้บริการของผู้ใช้บริการ หรือรายได้ของผู้ให้บริการ จำนวนผู้ใช้บริการ และปริมาณการใช้บริการ โดยมี DHL เป็นผู้มีส่วนแบ่งตลาดและมีการกระจุกตัวตามประเภทการใช้บริการของผู้ใช้บริการแตกต่างกันคือ มีการกระจุกตัวการใช้

บริการในประเภทธุรกิจการนำเข้าและการส่งออกโดย DHL และ TNT.SKYPACK เป็นผู้ผูกขาด บริการในตลาดประเภทธุรกิจสถาบันการเงิน รวมร้อยละ 94.50 และ DHL ผู้ผูกขาดในการส่ง สิ่งของประเภทข้อมูลคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 76.93 OCS ผู้ผูกขาดในการส่งสิ่งของประเภทหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 100.00 ส่วนการกระจุกตัวตามประเทศปลายทางที่ส่งมี CITY LINK และ OCS เป็นผู้นำตลาดในประเทศ มาเลเซีย และญี่ปุ่น ส่วน DHL เป็นผู้นำในประเทศอเมริกา อังกฤษ สิงคโปร์ อังกฤษ และเยอรมัน

เมื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการดำเนินงานของผู้ให้บริการแต่ละรายพบว่า ผู้ให้บริการทุกรายมีอิสระในการกำหนดราคาโดยมีลักษณะโครงสร้างราคาแตกต่างกัน และผู้ให้บริการภาคเอกชนมีความยืดหยุ่นในการกำหนดราคา คือสามารถลดราคาหรือเพิ่มราคาให้สอดคล้องกับต้นทุนการดำเนินงาน ผู้ให้บริการเหล่านี้จะแข่งขันกันลดราคาค่าใช้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละประเภทต่างกันตามค่าใช้จ่าย โดยการให้ส่วนลดในอัตราที่ต่างกัน ส่วนใหญ่ส่วนลดจะอยู่ในอัตราระหว่าง 5-25 เปอร์เซ็นต์ และให้เครดิตการจ่ายค่าบริการกับลูกค้าบางรายส่วนใหญ่จะให้เครดิต 1 เดือน ผู้ให้บริการดำเนินนโยบายให้ส่วนลดหรือเครดิตนี้ก็เพื่อต้องการได้ส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้น ส่วนการสื่อสารแห่งประเทศไทยหรือบริการ EMS ไม่สามารถลดราคาให้ผู้ใช้บริการรายใดรายหนึ่งได้ เพราะรัฐวิสาหกิจ มีเป้าหมายเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและต้องให้ความเสมอภาคแก่ประชาชนทุกคน ซึ่งนโยบายการแข่งขันการกำหนดราคานี้มีส่วนทำให้ส่วนแบ่งตลาดของผู้ให้บริการแต่ละแห่งแตกต่างกัน

ส่วนทางด้าน การกำหนดคุณภาพการให้บริการ ผู้ให้บริการพยายามปรับปรุงการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยการเพิ่มเที่ยวบินไปยังประเทศปลายทางต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็มีการส่งเสริมการขาย โดยการรับส่งสิ่งของถึงสถานที่ผู้รับส่งฟรี จัดการหีบห่อสิ่งของฟรี เป็นต้น ซึ่งการกำหนดคุณภาพบริการเฉพาะบางประเทศปลายทางมีผลต่อส่วนแบ่งตลาดในประเทศปลายทางนั้น ๆ

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายราคาและนโยบายคุณภาพพบว่า ผู้ให้บริการที่อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม และดีที่สุดสำหรับผู้ใช้บริการคือ ตำแหน่งการให้บริการของ EMERY ซึ่งมีตำแหน่งอยู่ในระดับราคาต่ำ และคุณภาพสูง ตำแหน่งของ DHL และ EMS เป็นตำแหน่งที่ผู้

ให้บริการบางกลุ่มพอใจเท่านั้น และการดำเนินนโยบายการกำหนดราคาและนโยบายคุณภาพของ DHL และ OCS มีความสัมพันธ์กัน แสดงว่าหน่วยงานทั้ง 2 สามารถปรับนโยบายราคาและคุณภาพให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าที่ต้องการราคาต่ำและกลุ่มลูกค้าที่ต้องการคุณภาพบริการที่ดี ในขณะที่ผู้ให้บริการรายอื่นๆ ดำเนินนโยบายการกำหนดราคาและคุณภาพบริการไม่สัมพันธ์กัน

และจากการศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดภายใต้สภาวะตลาดคงที่ โดยทำการวิเคราะห์ ส่วนแบ่งตลาดที่วัดจากค่าใช้บริการ จำนวนผู้ใช้บริการ และปริมาณการใช้บริการ พบว่า ผู้นำส่วนแบ่งตลาดสูงสุดในอนาคตคือ EMS และถ้ามีการเปลี่ยนแปลงสภาวะตลาด EMS ก็ยังคงมีแนวโน้มในส่วนแบ่งตลาดสูงสุดเพราะ EMS ได้เปรียบหน่วยงานเอกชนอื่น ๆ ในด้านเงินทุน และการขยายบริการได้กว้างขวางทั่วประเทศ