

บทสัมภาษณ์

คุณกิตติ มาไพศาลสิน

ผู้จัดการทั่วไปบริษัท UNITED AUTOSALES (Thailand) LTD.

ผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ HYUNDAI ในประเทศไทย

ผู้สัมภาษณ์ รศ. เกศินี วิทยุรชาติ*

ผู้บันทึกและเขียนบทสัมภาษณ์ นางขวัญจิต เพ็ญสุวรรณ**

รศ.เกศินี : สวัสดีค่ะ คุณกิตติ เป็น General Manager ที่นี้ใช่หรือเปล่าคะ ยินดีที่ได้รู้จักค่ะ ท่าเลที่นี้ดีนะค่ะ

คุณกิตติ : ยินดีที่ได้รู้จักครับ ที่นี้ Location ดี ไม่มีปัญหาเรื่องการจราจรเท่าใดนัก ที่นี้เป็นกลุ่มบริษัทแบบครบวงจร คือ มีบริษัทผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ บริษัทโรงงานประกอบรถยนต์ บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ บริษัทเช่าซื้อรถ และบริษัทเช่ารถยนต์ด้วย

รศ.เกศินี : ค่ะ คือ ทางเรามีความสนใจเกี่ยวกับบริษัท ที่จัดจำหน่ายรถยนต์ HYUNDAI ที่เป็นรถยนต์เกาหลี ก่อนหน้านี้ ดิฉันเป็นรองผู้อำนวยการฝ่ายเกาหลีศึกษา ของสถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา ดูแลทางด้านเกาหลีศึกษา ซึ่งต้องขออนุญาตแนะนำสถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา

สถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา เป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งขึ้นภายใต้วัตถุประสงค์คือ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการศึกษาค้นคว้า และวิจัยปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อประเทศไทย ตลอดจนจนถึงการเป็นศูนย์กลางในการเก็บรวบรวมข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมของประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เพื่อเผยแพร่ความรู้และผลงานวิจัยให้แก่สถาบันการศึกษาและมหาชนในรูปแบบของ สิ่งตีพิมพ์ การประชุม สัมมนาและอื่นๆ โดยมีโครงสร้างที่ประกอบด้วยโครงการญี่ปุ่นศึกษา โครงการจีนศึกษา และโครงการเกาหลีศึกษา ซึ่งแต่ละโครงการประกอบด้วยคณะกรรมการจากผู้ทรงคุณวุฒิมีความรู้ในประเทศดังกล่าวทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

* อดีตรองผู้อำนวยการฝ่ายเกาหลีศึกษา สถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา รองอธิการบดีฝ่ายบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

** เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 5 สถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา

นับแต่ปี พ.ศ. 2527 จนถึงปัจจุบัน สถาบันฯ ได้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เผยแพร่สู่สาธารณชน จนเป็นที่ประจักษ์ในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ถึงแม้จะประสบปัญหาข้อจำกัดด้านงบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากงบประมาณแผ่นดินในแต่ละปีเรื่อย ๆ มา สถาบันฯ ได้พยายามนำเสนอผลงานเพื่อให้ได้มาซึ่งทุนสนับสนุนกิจกรรมของสถาบันฯ ที่จะเป็ประโยชน์ต่อการส่งเสริมและเพิ่มพูนความรู้ต่อสาธารณชน สำหรับโครงการเกาหลีศึกษา ทางสถานเอกอัครราชทูตสาธารณรัฐเกาหลีได้เห็นความสำคัญและให้ทุนสนับสนุนการจัดสัมมนาทางวิชาการปีละ 1 ครั้ง เช่นเดียวกันการจัดทำวารสารที่เกี่ยวกับเกาหลีศึกษาในครั้งนี้ ยังเป็นคำริของทางสถานเอกอัครราชทูตสาธารณรัฐเกาหลีซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์หลักที่สถาบันฯ ดำเนินการอยู่แล้ว แต่ปัญหาและอุปสรรคอื่น ๆ ต่อการจัดกิจกรรมทางวิชาการด้านเกาหลีที่ประสบเรื่อยมา คือ การขาดแคลนแหล่งข้อมูลในการค้นคว้า อีกทั้งต้องประสบกับคุณลักษณะส่วนตัวของคนเกาหลีที่ค่อนข้างเก็บตัว ฯลฯ อย่างไรก็ตามกิจกรรมด้านเกาหลีศึกษาที่สถาบันฯ ดำเนินการก็ยังเป็นไปอย่างต่อเนื่อง จากความร่วมมือของคณะกรรมการโครงการเกาหลีศึกษา ที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญด้านเกาหลีศึกษาเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

คุณกิตติ : เมื่อวานได้มีโอกาสคุยกับผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ ที่มาขอสัมภาษณ์โดยโทรศัพท์ได้พูดคุยกันเกี่ยวกับเรื่องทั่ว ๆ ไป เขาติดตามข่าวเกี่ยวกับประเทศเกาหลีที่ส่งมาโดยตลอด และมองว่าเกาหลีนี้เป็นประเทศที่ทำอะไรเล็ก ๆ ไม่เป็น การลงทุนทั่วโลกมักจะลงทุนหนัก ๆ ไปเลย และนั่นคือลักษณะที่เขาได้สัมผัสมา แต่พูดถึงลักษณะเกาหลีค่อนข้างชอบเก็บตัว และทำอะไรเงียบ ๆ แต่เมื่อทำอะไรก็แรงหรือใหญ่ไปเลยและก็เป็นแบบง่าย ๆ แต่เป็นจริงเป็นจัง ตัวอย่างเช่น เมื่อสัปดาห์ที่ผ่านมา มีแขกสำคัญของบริษัทคือ ประธาน HYUNDAI MOTOR รองประธานฝ่ายเทคนิคและฝ่ายตลาด กรรมการผู้จัดการ กรรมการทั่วไป และกรรมการอีกท่านหนึ่งรวม 6 ท่าน เดินทางมาจากประเทศสาธารณรัฐเกาหลีเขามาอย่างสบาย ๆ ไม่ชอบให้เอ็กเกริก หรืออย่าง Chairman ของ HYUNDAI เอง ก็ยังเคยมา ซึ่งก็มาอย่างง่าย ๆ เหมือนกัน ซึ่งอยู่ที่โน่นเขาก็ถือว่าใหญ่มากเพราะว่าเป็นกลุ่มบริษัทที่ใหญ่ติดอันดับโลก ไม่ใช่แค่ประเทศ ไม่ทราบว่ทางสถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงศึกษาศึกษากลุ่มบริษัทในเกาหลีหรือไม่ จะมีกลุ่มบริษัทไม่ก็กลุ่มที่ใหญ่ ๆ อย่าง HYUNDAI นี้ เขามีมวลผลิสูงมากระดับ 20% ของผลผลิตของประเทศเขาและ 12% สำหรับสินค้าส่งออกทั่วโลกของประเทศ ซึ่งก็เป็นตัวเลขที่สำรวจโดยทั่วไปแต่ยังไม่ยืนยันเป็นเอกสาร จริง ๆ แล้ว HYUNDAI ผลิตสินค้าหลายอย่าง ซึ่งคนไทยมักพูดว่าผลิตตั้งแต่ไม้จิ้มฟันยันเรือรบ นี่เรื่องจริงครับ เขาผลิตไม้ เป็นตั้งแต่ไม้เล็ก ๆ ไปจนถึงอุตสาหกรรมการใหญ่ที่สุดในโลก เท่าที่สัมผัสด้วยตนเองนี้ ประเทศเขามีเมืองเมืองหนึ่งชื่อเมืองอูลซาน คนในเมืองนั้น 80% ของวัยทำงาน ทำงานให้กับ HYUNDAI ซึ่งมีอุตสาหกรรมของ HYUNDAI หลายๆ อย่างในเมืองนั้น เช่น โรงงานผลิตรถยนต์ อยู่ต่อเรือขนาดใหญ่ ไม้ และมืหลาย ๆ อย่างในเมืองนั้น และในเขตอื่น ๆ ของประเทศเกาหลี เช่น เราเดินทางไปที่พักที่โรงแรมของ HYUNDAI ชื่อของที่ทางสรรพสินค้า HYUNDAI ไปธุรกิจของ HYUNDAI MOTOR ตลอดทั้งบริษัททั่วทั้งก็เป็นของ HYUNDAI สำหรับรับหน้าที่ติดต่อ Group Tour จากทั่วโลกที่จะไปเกาหลี เพื่อไปทัวร์โรงงานของ HYUNDAI เช่น ไปทัวร์โรงงานผลิตรถยนต์ อยู่ต่อเรือ โรงงานไฟฟ้าพลังงานนิวเคลียร์ มีทุกอย่าง และผลิตตู้คอนเทนเนอร์ จำนวน 60% ของตู้คอนเทนเนอร์ ที่ใช้ในโลก HYUNDAI เป็นผู้ผลิต และ

อย่างในเมืองไทย จริงๆ แล้ว มีบริษัท HYUNDAI หลายบริษัทเหมือนกัน เช่น HYUNDAI ENGINEERING สร้างถนน และ HYUNDAI CONSTRUCTION และที่กำลังดำเนินการอยู่ในขณะนี้โดยร่วมทุนกับคนไทยคือ โครงการ PRESIDENT PARK เป็นหมู่บ้านและคอนโดมิเนียมย่านถนนพัฒนาการ จริงๆ แล้ว HYUNDAI มาเมืองไทยเมื่อ 20 ปีก่อน รับสร้างถนนสายปัตตานี —> นราธิวาส และตัวประธานบริษัทคนปัจจุบันเคยมาประจำที่เมืองไทย อยู่ที่สลิสม สมัยก่อนยังเป็นบริษัทเล็กๆ และได้ขยายตัวเร็วมาก โดยเริ่มจริงๆ ขยายตัวแรงในสมัยประธานาธิบดี ปักจุงฮี เป็นผู้ที่อนุญาตในหลายด้าน เช่น อยู่ต่อเรือและเป็นผู้ต่อเรือที่ใหญ่ที่สุดในโลก พุดได้ว่า HYUNDAI เป็นธุรกิจอันดับหนึ่งของเกาหลีที่ผลิตสินค้าหลายอย่าง แต่สำหรับบริษัทยูโนเด็ค ออโตเซลล์ มีเพียงรถยนต์อย่างเดียว

รศ.เกศินี : จากที่โครงการเกาหลีศึกษา ได้ทำการสำรวจความสนใจของคนไทยต่อสินค้าเกาหลีและได้สอบถามผู้บริโภคต่อรถยนต์ HYUNDAI ถ้ามองในแง่ของ HYUNDAI ตามที่เราได้วิจัยมา ผู้บริโภคบอกว่า ยังไม่ค่อยแน่ใจในเรื่องของการให้บริการเรื่องอะไหล่ และถ้าเขาอยากจะใช้ HYUNDAI อย่างต่อเนื่องเหมือนกับเราที่เคยใช้ TOYOTA แล้ว ก็อยากจะใช้ TOYOTA ต่อเนื่อง เพราะความคุ้นเคยเขาก็ไม่แน่ใจในด้านของรูปแบบการพัฒนาการด้านเทคโนโลยีที่ทาง HYUNDAI จะสามารถพัฒนาได้

คุณกิตติ : ครับ อันนี้ก็เป็นที่ธรรมดา ผมคิดว่าไม่ใช่เฉพาะ HYUNDAI หรือยี่ห้อใด รถยนต์ในปัจจุบันนี้มีความทันสมัยแล้ว ใช้ระบบหัวฉีด และระบบอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ควบคุมการทำงานของเครื่องยนต์และระบบต่าง ๆ เพราะฉะนั้นทุกยี่ห้อเน้นเรื่องของการบริการและอะไหล่ และอาจเนื่องจากว่าเรายังใหม่ที่เพิ่งจะเข้ามาภายในระยะเพียง 3 ปี

รศ.เกศินี : อยากจะทราบเกี่ยวกับแผนการที่จะออกไปให้บริการ อำนวยความสะดวก เพื่อรองรับความต้องการตรงนี้ ทุกคนมองประเด็นเดียวกันนี้เหมือนกัน และตามที่ดิฉันได้คุยกับบริษัท BENZ เขาก็พยายามประชาสัมพันธ์เต็มที่ให้ใครก็ได้ที่ต้องการจะเข้าไปเปิดโชว์รูมของ BENZ ตอนนี้ก็บังคับเลยว่าต้องมีศูนย์บริการซ่อมคอยให้บริการ

คุณกิตติ : ครับ ของ HYUNDAI ก็เหมือนกันครับ ผมจะขอเรียนว่า เราอาจจะจะเป็นบริษัทแรกคือ บริษัท UNITED AUTO SALES (Thailand) LTD. ที่เน้นเรื่องบริการหลังการขาย ที่เริ่มทำธุรกิจ HYUNDAI มาจะครบ 3 ปี ในเดือนเมษายนนี้เราเริ่มส่งมอบรถยนต์ให้คนไทย ตั้งแต่ปี 1992 นโยบายหลักที่เราวางไว้คือ เน้นบริการหลังการขายเป็นสำคัญที่สุด และบริการหลังการขายนี้ก็คือ มีศูนย์บริการและอะไหล่ จะสังเกตได้ว่า นับแต่เริ่มต้นมาจนถึงปัจจุบัน HYUNDAI มีศูนย์บริการทั้งหมด จำนวน 71 แห่ง ซึ่งเป็นบริษัทรถยนต์ที่ขยายตัวได้เร็วที่สุดโดยใช้เวลาเพียง 3 ปี เท่านั้นเอง และโชว์รูม HYUNDAI ทุกแห่งจะต้องมีศูนย์บริการ แม้กระทั่งย่านธุรกิจที่แพงที่สุดในประเทศไทย คือ ย่านสลิสม เรามีโชว์รูมแล้วก็มีศูนย์บริการด้วย

รศ.เกศินี : ศูนย์บริการ จำนวน 71 แห่งนี้ หมายถึง ทั่วประเทศหรืออย่างไร

คุณกิตติ : ครับ 71 แห่งทั่วประเทศ เฉพาะในกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 18 แห่ง

รศ.เกศินี : แนวโน้มในปีนี้มีศูนย์บริการเพิ่มขึ้นหรือไม่ จำนวนเท่าไร

คุณกิตติ : แนวโน้มเพิ่มขึ้นครับ มีเป้าหมายจะเพิ่มขึ้นให้ได้ 90 แห่ง เพราะฉะนั้นจะเห็นว่าเราเน้นถึงด้านการให้บริการหลังการขายเป็นจุดสำคัญดังได้เรียนให้ทราบไปแล้วว่าโชว์รูมที่สลิสมเป็นย่านที่แพงที่สุด

เราก็ยังมีศูนย์บริการ ซึ่งรถยนต์อื่นยังไม่สามารถเข้าไปได้ แต่ HYUNDAI เราเข้าไปทำแล้ว

- รศ.เกศินี : ถ้ามองอย่างนี้แสดงว่า กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของ HYUNDAI เป็นลูกค้าในต่างจังหวัดใช่ไหมคะ
- คุณกิตติ : มีทุกอย่างครับ ทางสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) ได้ทำการสำรวจไปเมื่อตอนที่ HYUNDAI เปิดตลาดมาประมาณปีเศษๆ กลุ่มเป้าหมายมีตั้งแต่ นักธุรกิจระดับสูง (สูงนี้มีได้ หมายถึง เป็นรถที่เขาใช้ประจำ อาจจะเป็นรถที่ใช้งานในบริษัทหรือใช้งานต่าง ๆ) ลงไปจนถึง ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ แต่น่าสังเกต กลุ่มลูกค้าเมื่อทางนิด้าสำรวจได้ ออกมาว่า ลูกค้ามากกว่า 80% จบปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งเราเองก็ยังตั้งใจในจุดนี้ นี่ก็เป็นเครื่องพิสูจน์ว่าผู้ที่ซื้อ HYUNDAI เป็นผู้ที่มีการศึกษา เป็นผู้รู้ เพราะผู้ที่รู้จริงจะกล้าซื้อสินค้าไปและหากไม่รู้ก็จะไม่กล้าเสี่ยงใช่ไหมครับ นั่นก็เป็นเรื่องธรรมดาและอีกหลายอย่างที่ HYUNDAI ประสบมาจนถึงวันนี้คือ 3 ปี เราสามารถครองตำแหน่งรถยนต์นั่ง (รถเก๋ง) เมื่อปี 1992 เป็นปีแรกที่เร้าเข้ามาอยู่ในตลาดเราอยู่ในอันดับที่ 6 ปี 1993 เป็นปีที่ 2 เราคงอยู่ในอันดับที่ 6 เหมือนเดิม ปี 1994 เราขึ้นมาเป็นอันดับที่ 5 ซึ่งอันดับที่ 5 นี้ เรารองจากที่ 1 TOYOTA ที่ 2 HONDA ที่ 3 MITSUBISHI ที่ 4 BENZ ที่ 5 HYUNDAI ในแง่ของยอดขาย ซึ่งเราแข่งทั้ง NISSAN BMW และ MAZDA มาหมดแล้ว

- รศ.เกศินี : ทางบริษัทได้กำหนดเป้าหมายไว้สำหรับปีหน้าหรือไม่ว่า จะต้องให้ได้อยู่ในอันดับ 4
- คุณกิตติ : เรายังไม่ได้หวังถึงขั้นนั้นครับ แต่เราได้พยายามทำตลาดให้ดีที่สุด โดยเราก็มียุทธศาสตร์ให้เดินไปอย่างมั่นคง เนื่องจากว่าเกาหลีทำอะไร ทำจริงจังและตั้งใจ เพราะฉะนั้น จุดได้เปรียบในเมืองไทย เราได้เปรียบอยู่หลายประเด็น เช่น HYUNDAI ผลิตสินค้าเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก หรือ One World One Specification ดังนั้น มาตรฐานเดียวกันนี้ ก็จะทำเพื่อในด้านความแข็งแรงก็ต้องระดับสูงไว้ก่อน เพราะไม่เช่นนั้น จะไม่สามารถใช้ในประเทศที่อาจจะด้อยในจุดใดจุดหนึ่ง เช่น ถนน อย่างช่วงล่างของรถจะต้องดีใช่ไหมครับ อะไรต่างๆ จึงต้องเหนือกว่า จุดนี้เป็นจุดหนึ่งที่เราได้เห็นว่าเป็นประโยชน์สำหรับคนไทย เมืองไทยเรานี้มีปัญหาอันดับหนึ่งคือ ความแข็งแรงและความปลอดภัย รถญี่ปุ่นเองก็มีปัญหาด้านตัวถัง จะไม่มีมาตรฐานเท่ากันทั่วโลก ส่งมาไทยอย่างหนึ่ง ประเทศยุโรปอย่างหนึ่ง อเมริกาอย่างหนึ่ง แต่รถยนต์เกาหลีนี้ส่งไปทั่วโลกมีมาตรฐานเหมือนกันหมด และอีกส่วนหนึ่งที่ทำให้เราประสบความสำเร็จถึงขั้นในอันดับที่ 5 ในปีที่ผ่านมาคือ ในเรื่องของอะไหล่ นอกจากอะไหล่ที่มีความแข็งแรงแล้ว ยังเป็นอะไหล่ที่มีราคาถูก เราเคยจัดลำดับเปรียบเทียบราคาอะไหล่ออกมาแล้ว สมมุติว่าชิ้นส่วนเหมือนกันนี้เรียกว่ารายการ คิดเป็นเงินออกมารถญี่ปุ่นทั่วไปมีราคาตั้งแต่สองแสนเก๊าหมื่นบาทถึงสามแสนหนึ่งหมื่นบาททุกยี่ห้อ ค่าเฉลี่ยเขาจะอยู่ประมาณสามแสนบาท หมายความว่าชิ้นส่วนเหมือนกัน จำนวนชิ้นเท่ากัน ของ HYUNDAI จะตกอยู่ประมาณหนึ่งแสนเจ็ดหมื่นบาทเท่านั้น ซึ่งเมื่อเทียบกันแล้วเราถูกกว่ามาก นี่ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้คนไทยเริ่มมีพฤติกรรมซื้อที่มียึดติดกับยี่ห้ออย่างเดียว คิดถึงคุณภาพมากขึ้น ดังเช่นในอเมริกาเขาซื้อโดยไม่ยึดติดยี่ห้อ แต่จะดูคุณภาพว่ามีอะไรบ้างจึงจะซื้อและส่วนนี้ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ HYUNDAI ประสบความสำเร็จได้ ซึ่งมีสื่อมวลชนจำนวนมากสนใจ และมาขอสัมภาษณ์ว่า ทำไมเราถึงก้าวหน้ามาถึงอันดับที่ 5 ได้ ในขณะที่ยี่ห้ออื่นครองตลาดมาก่อน 20-30 ปี HYUNDAI แข่งขึ้นมาได้ในช่วงระยะเวลาเพียงสั้นๆ และนี่ก็เป็นส่วนหนึ่งในหลายส่วนที่ทำให้ประสบความสำเร็จ แต่ส่วนหนึ่งขอเรียนว่า คุณภาพสินค้าต้อง

ดี ถ้าไม่ได้เราคงไม่ออกมาอย่างนี้ ส่วนที่สองคือ เรามีความตั้งใจจริงที่จะทำอย่างที่อาจารย์พูดนั้นถูกต้องที่สุดคือ คนไทยกลัวเรื่องบริการมากที่สุด แต่คนที่พูดเหล่านั้น จำนวนหนึ่งก็รับทราบแล้ว อีกจำนวนหนึ่งก็อาจจะยังไม่ได้สัมผัส หรือยังไม่ได้ติดตามข่าวสารก็ยังไม่ทราบว่าจริง ๆ แล้วเป็นอย่างไร เราเองเป็นบริษัทเดียวที่ประกาศในวันแรกที่เปิดตัว เราเน้นเรื่องบริการหลังการขายว่าทำอย่างไร เราจะกระจายให้ได้มากที่สุด อย่างขณะนี้เรามีศูนย์บริการ 71 แห่งแล้ว อยู่ในต่างจังหวัดถึง 50-60 จังหวัดแล้วถือว่าเยอะมากทีเดียวและสิ่งสำคัญที่สุด เราเริ่มขึ้นด้วยทีมงานที่แข็งแกร่งที่สุดในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา เป็นทีมงานที่มาจากแหล่งต่าง ๆ ซึ่งมีประสบการณ์ที่เข้มแข็ง ทั้งด้านบริการหลังการขาย และด้านการตลาด

รศ.เกศินี : สรุปในด้านของบุคลากรก็ได้เตรียมพร้อม นอกจากนี้ไม่ทราบว่า ได้มีวิธีการฝึกอบรมหรือว่าอย่างไร

คุณกิตติ : ครับ เรื่องการฝึกอบรมผมจะเรียนให้ทราบว่าเราทำอะไรบ้าง ในช่วงของการเริ่มต้นตลาด เราคงฝึกไม่ทัน เรากระโดดมาแล้วเราต้องวิ่งอย่างนี้ เราเชิญผู้มีประสบการณ์มาร่วมงานกับเรา เราต้องแสดงให้เห็นว่าเราจริงใจกับเขา และแสดงให้เห็นแผนงานยังไ้ เป้าหมายเราต้องอยู่ตรงไหน เราจะทำอย่างไรเมื่อเขามาร่วมงานกับเราแล้ว อนาคตเขาจะไปอย่างไร เมื่อเขามาดูแล้วพอใจคิดว่าไปกับเราได้ ก็เริ่มทีมที่เข้มแข็งได้ สำหรับเมื่อเปิดแล้วเราก็จะเริ่มในเรื่องของบุคลากร ซึ่งเราจัดว่าเป็นบริษัทรถยนต์ที่เติบโตทีหลัง แต่เรามีส่วนของความพร้อมต่าง ๆ เช่น เรามีศูนย์ฝึกอบรมทางเทคนิค ซึ่งเรามีศูนย์ของ HYUNDAI เอง มีผู้เชี่ยวชาญที่มาอบรมเป็นทั้งชาวเกาหลี และเป็นคนไทยหรือส่งครูฝึกไทยไปฝึกเพื่อมาฝึกช่างของเราอีกทีหนึ่ง เพราะฉะนั้นแต่ละปีเราฝึกอบรมช่างเทคนิคส่งไปประจำศูนย์บริการ HYUNDAI ทั่วประเทศถึง 400-500 คน ช่างทุกคนที่เขามาอยู่ใน HYUNDAI จะต้องผ่านการฝึกอบรมที่ศูนย์อบรมทางเทคนิคของเรา และสอบผ่านจึงจะสามารถไปประจำตามศูนย์บริการได้ ก็เป็นปัญหาสำหรับผู้แทนจำหน่ายของเราเยอะเหมือนกัน ที่จัดหาคนและส่งมาฝึกอบรมกับเราแล้วสอบไม่ผ่าน สำหรับทางด้านตลาด ฝ่ายการตลาด เรามีแผนฝึกอบรมการขายและพัฒนาบุคลากรแผนกนี้คือ มีหน้าที่ไปอบรมให้ความรู้กับพนักงานขายว่า รถยนต์ของเราเป็นอย่างไร รถคู่แข่งเป็นอย่างไร เราต้องบริการลูกค้าอย่างไร ในด้านการขาย การตลาด เราก็ทำเป็นประจำซึ่งเรามีทั้ง Before Sale และ After Sale ในขณะเดียวกัน ด้านลงทุนเราก็มีการลงทุนมาก และอาคารใหม่ที่กำลังก่อสร้างที่เห็นนี้ก็เป็นที่ดินของ HYUNDAI โดยเฉพาะ

รศ.เกศินี : ผู้แทนจำหน่ายที่กระจายออกไป และจะต้องมีศูนย์บริการทุกแห่งนั้น มีลักษณะอย่างไร ผู้แทนจำหน่ายลงทุนเองหรือร่วมลงทุนกับทางบริษัท

คุณกิตติ : สำหรับในกรุงเทพฯ มีทั้งสองอย่างครับ อย่างปลายเดือนหน้าเมษายนนี้ เราจะเปิดศูนย์บริการขนาดใหญ่อีกแห่งหนึ่งที่บางจาก ซึ่งกำลังก่อสร้างอยู่และใกล้จะเสร็จแล้ว สามารถรับรถเข้ารับบริการได้วันละกว่า 100 คัน ศูนย์นั้นเราใช้งบประมาณ ประมาณ 50 ล้านบาท และที่นี้กำลังก่อสร้างสำนักงานใหญ่และศูนย์อะไหล่ สองอย่างลงทุนไปประมาณ 200 ล้านบาท นอกจากนี้เรายังได้ลงทุนด้านคอมพิวเตอร์โดยเริ่มตั้งแต่เราเปิดได้ไม่ครบปี เราซื้อ AS-400 เครื่องใหญ่ของ IBM มาใช้ Online ในกรุงเทพฯ เกี่ยวกับประวัติรถและสต็อก ซึ่งปัจจุบันเรา Online กับเกาหลีอยู่แล้ว สำหรับการลงทุนก่อสร้างศูนย์บริการของผู้จำหน่ายนั้นเป็นเงินทุนของเขาเอง บริษัทจะจัดการเรื่องอบรมและวางระบบให้ผู้จำหน่าย

- รศ.เกศินี : พวกกระบบคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ บริษัทได้ให้ IBM ในประเทศไทย จัดให้หรือให้บริษัทแม่ในเกาหลี มาช่วยจัดระบบให้
- คุณกิตติ : เราซื้อ Soft-Ware จากบริษัทแห่งหนึ่งของอังกฤษเป็นเงินประมาณ 5-6 ล้านบาท และให้เขา มาปรับระบบให้สามารถใช้กับคอมพิวเตอร์ของเรา ตอนนี้อยู่กำลังศึกษาทำเรื่อง Online กับ เกาหลีในด้านอื่น ๆ และก็คงจะเสร็จเร็ว ๆ นี้ คือทุกอย่างเราพิมพ์เข้าคอมพิวเตอร์ สมมุติว่า เรา จะสั่งอะไรอะไรบ้างเราก็กพิมพ์เข้าเครื่องและสามารถไปให้แสดงที่เกาหลีได้เลยและคอมพิวเตอร์ เขาก็จะทำงานต่อไปเลย
- รศ.เกศินี : อย่างเรื่องการเงินและบัญชี จะมีการ Online กับโซฟวุ่มต่าง ๆ หรือไม่
- คุณกิตติ : ครับ เรื่องนั้นเราได้ Online อยู่แล้ว แต่ก็ถือว่าเราโชคดีที่ถ้าซื้อ Soft-Ware ในคราวนั้น ทำให้เราสามารถใช้เวลาสั้น ๆ ในการพัฒนาด้านคอมพิวเตอร์ได้ นอกจากนี้ไม่ทราบว่าต้องการ ให้พูดถึงเป็นด้าน ๆ ด้านใดบ้างครับ
- รศ.เกศินี : ค่ะ ก็เลยถามไปเรื่อยเลยนะคะ ต้องขอประทานโทษด้วย และขอถามนอกเรื่องอีกอย่างว่า ได้มี นโยบายจะไปเปิดอู่ซ่อมอะไรต่าง ๆ ที่ใดอีกบ้างหรือไม่
- คุณกิตติ : มีครับ เมื่อวานเราก็กเพิ่งจะลงโฆษณาว่าเราต้องการหานักธุรกิจที่ต้องการลงทุนกับเรา มีนบุรีก็ เป็นที่แห่งหนึ่งในสิบเขตที่เรากำหนดไว้
- รศ.เกศินี : ค่ะ ก็น่าสนใจนะคะ อยากทราบว่าจะต้องมีการร่วมลงทุนกันอย่างไรบ้าง
- คุณกิตติ : เป็นลักษณะดีเลอร์ คือจะต้องลงทุนเอง-เป็นกิจการของตัวเองทั้งหมด ทั้งเรื่องการก่อสร้างต่าง ๆ ทางบริษัทจะไปช่วยเหลือด้านการออกแบบให้และช่วย ศูนย์บริการจะต้องมีเครื่องมือและอุปกรณ์ อะไรบ้าง จะมีเจ้าหน้าที่ไปดูแลและพนักงานขายทางบริษัทก็จะไปฝึกอบรมให้
- รศ.เกศินี : ถ้าหากไม่รวมที่ดิน คิดว่าจะต้องลงทุนดำเนินการทั้งหมด ประมาณเท่าไรคะ
- คุณกิตติ : ผมคิดว่าไม่น่าจะเกิน 10 ล้าน
- รศ.เกศินี : ที่ HYUNDAI ประกาศไปนั้น มี 2 ทางเลือกหรือเปล่า คือเป็นดีเลอร์ และเช่าที่ดิน
- คุณกิตติ : ส่วนใหญ่จะเป็นดีเลอร์นะครับ โดยการเช่าที่ดินอาจจะเป็นไปได้ในกรณีที่ดีเลอร์ไปขอเช่าที่ดินเอง
- รศ.เกศินี : ค่ะ ต่อไปก็จะขอเข้าเรื่องเลยนะคะ ส่วนใหญ่ก็ได้ถามไปแล้ว ที่นี้ก็จะถามต่อเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้าน การตลาด ซึ่งโดยเฉพาะตลาดรถยนต์เป็นตลาดที่มีการแข่งขันสูงค่อนข้างมากในปัจจุบัน และ ดิจนเองก็คิดว่าตลาดการแข่งขันของรถยนต์จะทวีความรุนแรงมากขึ้นในอนาคต ก็อยากจะให้ทาง HYUNDAI ช่วยวิเคราะห์แนวโน้มทางการตลาดของรถยนต์อาจให้ข้อมูลด้านกลยุทธ์ด้าน การตลาดของ HYUNDAI
- คุณกิตติ : พูดถึงกลยุทธ์แล้ว อย่างที่ได้เรียนให้ทราบแล้วว่าเราเน้นเรื่องบริการหลังการขายและเน้นการ พยายามให้คนไทยรู้จัก HYUNDAI ให้มากที่สุดเกี่ยวกับด้านความเหมาะสมสำหรับคนไทย และทางด้านการมีศูนย์บริการอย่างทั่วถึงและก็จะเป็นเรื่องราคาสินค้าหลาย ๆ อย่างสำหรับแนว โน้มด้านการตลาดรถยนต์นั้น เราคิดว่าจากอดีตเราจะพูดถึงธุรกิจที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลก เรา จะพูดถึงธุรกิจน้ำมัน เป็นต้นแต่เดี๋ยวนี้จะไม่พูดถึงแล้วธุรกิจที่จะพูดถึงธุรกิจที่มีชื่อเสียงและใหญ่ที่สุด ก็คือธุรกิจรถยนต์มาหลายปีแล้ว ไม่ว่าจะเป็นยักษ์ใหญ่ที่ไหน ๆ สำหรับ HYUNDAI นี้ ก็ยัง ใหญ่ในเกาหลีหลายประเภท แต่สุดท้ายก็ผลิตรถยนต์เป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญ เพราะฉะนั้นแนว โน้มด้านการตลาดนั้นการแข่งขันก็ย่อมจะสูงขึ้น ผมเองก็คิดว่าดีนะครับ โดยเฉพาะแนวโน้มของ

ตลาดบ้านเรา หลังจาก ๆ หนึ่ง อดีตนายกรัฐมนตรีนายอานันท์ ปันยารชุน ได้เปลี่ยนโครงสร้างของภาษี มีผลกับคนไทยเรามาก และหากมองในอีกมุมหนึ่งว่าเป็นผลกระทบทำให้การจราจรติดขัดมากขึ้น ผมก็คิดว่าก็คงไม่ถูกนัก ก็เหมือนคนเราเมื่อพัฒนาได้ถึงระดับหนึ่ง ก็ต้องอยากได้อย่างหนึ่งเหมือนคนเราเมื่อหิวได้ระดับหนึ่งก็ควรจะได้รับประทาน ซึ่งผมคิดว่า ๆ หนึ่ง อดีตนายกรัฐมนตรียได้เปลี่ยนโครงสร้างภาษี ทำให้คนไทยได้มาใช้รถยนต์ที่สมบูรณ์ มีคุณภาพ และที่สำคัญราคาไม่แพง ซึ่งสมัยก่อนหากจะซื้อรถที่มีครบทุกอย่าง Power Steering และ Automatic แล้ว ถ้าต่ำกว่าล้านนี้ไม่ต้องพูดถึง แต่ปัจจุบันคันละหลายแสนบาทก็ซื้อได้และสิ่งสำคัญคือ ก่อนสมัย ๆ หนึ่ง อดีตนายกรัฐมนตรีนายอานันท์ ปันยารชุน เราจะขายรถหัวฉีดนี้ คนหัวเราะว่าแบบนี้อันตรายขับลำบาก เสียไม่มีคนซ่อม แต่จริง ๆ แล้วทั่วโลกเขาใช้ระบบหัวฉีด แต่เราถูกปิดกั้น ทำให้คนไทยได้ใช้รถยนต์ระบบเก่าอยู่และ HYUNDAI เป็นบริษัทแรกที่นำรถยนต์ระบบหัวฉีดทั้งหมดทุกรุ่นมาเปิดตลาดเมืองไทย ทำให้รถยนต์ญี่ปุ่นและยี่ห้อต่าง ๆ หันมาปรับสินค้าของตนเป็นหัวฉีดทั้งหมด แต่จริง ๆ แล้ว ไม่ใช่เพิ่งเปลี่ยนได้แค่ 2-3 ปีนี้ ในโลกนี้มีมานานแล้ว และนี่ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ระบบการตลาดนี้เปลี่ยนไป เปลี่ยนไปจากแนวโน้มที่คนไทยได้ใช้ของดีมีคุณภาพ ราคาก็ยุติธรรมขึ้น สมัยก่อนเงินเยนแข็งขึ้นนิดเดียวก็กระทบให้ขึ้นราคารถยนต์ทันที ตอนนี้ให้ขึ้นไปละสินค้าที่ยี่ห้ออื่นมีรออยู่ให้เลือกทำให้ไม่กล้าขึ้นราคาและผมคิดว่าอย่างน้อยคนไทยส่วนหนึ่งที่ไม่ได้ใช้ HYUNDAI ก็ยังได้รับประโยชน์จาก HYUNDAI ในบางอย่าง เช่น HYUNDAI เป็นยี่ห้อแรกที่มาต่อกรกับรถยนต์ญี่ปุ่น ซึ่งเมื่อก่อนเงินเยนแข็ง หรือมีเหตุการณ์อะไร ก็จะเป็นเหตุผลอ้างเพื่อขึ้นราคา ปัจจุบันจึงทำให้คนไทยได้ใช้ของไม่แพง ซึ่งก็เป็นส่วนหนึ่งที่มีส่วนช่วยสังคมส่วนรวมของคนไทยได้ไม่มากนักน้อย เพราะฉะนั้นแนวโน้มรวมตลาดรถยนต์ก็ยังเป็นสินค้าที่จำเป็นและต้องขยายตัวแน่นอน ถึงแม้ว่าราคาอาจจะขึ้น ๆ ลง ๆ เล็กน้อยเป็นเรื่องธรรมดา และก็อีกระดับหนึ่ง ผมคิดว่าตลาดรถเก๋งจะใหญ่มากหลังจากที่ต่างจังหวัดเราได้พัฒนาถึงระดับหนึ่ง ซึ่งปัจจุบันนี้ยังนิยมใช้รถกระบะกันอยู่

รศ.เกศินี : ทาง HYUNDAI ได้เคยคิดหรือไม่ว่าจะร่วมกิจกรรมทางสังคม และร่วมรับผิดชอบทางสังคม ซึ่งตรงนี้ก็ป็นจุดหนึ่งในการประชาสัมพันธ์

คุณกิตติ : ครับ ผมคิดว่าคงจะต้องเจริญเติบโตไปตามขั้นตอนของเรา การร่วมกิจกรรมทางสังคมก็คงจะต้องเริ่มต้นภายในของเราก่อนแต่ถ้าจะนึกถึงเพื่อสังคมโดยส่วนรวมนี้ เราเป็นรถยนต์ยี่ห้อแรกที่ติดตั้งเครื่องกรองอากาศในรถทุกคันของ HYUNDAI และเป็นยี่ห้อแรกที่ทำในขณะที่รัฐบาลยังไม่ได้บังคับในขณะนั้น ซึ่งเป็นสิ่งที่รัฐบาลก็ต้องออกกฎหมายมาควบคุมในภายหลัง นี่ก็ถือว่าทำกิจกรรมหรือการลงทุนเพื่อสังคม เพราะฉะนั้นในด้านอื่นเราคงจะต้องขยายไปเรื่อย ๆ ซึ่งก็อาจจะเห็นว่าเราเพิ่งเริ่มต้นมาได้แค่ 3 ปีดังกล่าว เราจึงจำเป็นต้องปิดกวาดบ้านเราให้ดีเยี่ยมเสียก่อนจึงออกไปข้างนอกต่อไป

รศ.เกศินี : คำถามข้อถัดไปคือ ทางด้านการออกแบบสินค้าของ HYUNDAI เป็นการออกแบบเพื่อการบริโภคในประเทศไทย หรือเป็นแบบมาตรฐานของบริษัทแม่ในต่างประเทศ

คุณกิตติ : อันนี้สำหรับสินค้าอื่น อาจจะพูดได้ว่าออกแบบเพื่อคนไทยโดยเฉพาะได้ แต่สำหรับรถยนต์อย่างที่เรียนแล้วว่า การออกแบบเป็นแบบที่ใช้ทั่วโลกเป็นมาตรฐานเดียวกัน อย่างเช่นว่าความแข็งแรงก็ต้องแข็งแรงกว่า จุดนี้เป็นผลดีสำหรับคนไทยอย่างที่เรียนว่าช่วงล่างเขาต้องออกแบบให้มีความ

แข็งแรงทนทาน ซึ่งก็เป็นความเหมาะสมของเราซึ่งเมืองไทยเราถนนไม่ค่อยดี ส่วนตัวก็ต้องแข็งแรงจากอุบัติเหตุที่มีเปอร์เซ็นต์สูงมากอันนี้ก็เป็นโยบายขั้นแรกเรา เนื่องจากบ้านเรามีข้อเสียอย่างหนึ่งคือ รัฐบาลมิได้มีข้อกำหนดของความปลอดภัยของรถยนต์เท่าที่ควร อย่างรถบางยี่ห้อผลิตขายในเมืองไทยบอบบางกว่ารถที่ขายในยุโรป

รศ.เกศินี : ในอนาคต ท่านคิดว่าจะมีอะไรใหม่ๆ ในตลาดเมืองไทยหรือไม่

คุณกิตติ : ครับ สำหรับ HYUNDAI จะมีการเปิดตัวรถยนต์รุ่นใหม่อีก 2 รุ่นภายในปีนี้ แต่ไม่สามารถให้รายละเอียดได้เนื่องจากเป็นความลับทางธุรกิจ และอีกไม่เกิน 3 ปีจะมีรถบรรทุก รถแวน รถกระบะและรถตู้ เพราะในเกาหลีเอง เขาก็มีรถทุกประเภทครบวงจรทุกอย่างอยู่แล้ว

รศ.เกศินี : เรียนถามเพิ่มเติมว่า ท่านได้มองตลาดด้านอินโดจีนอย่างไร สำหรับที่จะขยายตัวของ HYUNDAI

คุณกิตติ : ครับ ขอเรียนกว้างๆ นะครับในกรณีที่เปิดตลาดไม่ใช่บริษัท UNITED AUTO SALES เป็นผู้ตัดสินใจแต่เป็น HYUNDAI ในเกาหลีเป็นผู้เปิด มีการส่งไปขายในปัจจุบันกว่า 170 ประเทศ ประเทศไทยในปัจจุบันเราก้าวมาเป็นอันดับ 9 ของ HYUNDAI ในการส่งออก สำหรับประเทศย่านอินโดจีน HYUNDAI ได้มีตัวแทนจำหน่ายอยู่แล้ว ซึ่งตอนแรกเขาก็ถามเรา แต่เราไม่ออกไปลงทุนเพื่อรออนาคตอันยาวไกล ทั้งนี้ ทางบริษัทก็ได้แต่งตั้งผู้แทนจำหน่ายเข้าไปเปิดตลาดเองในประเทศลาวและเวียดนามอยู่แล้ว แต่สำหรับเขมรได้เคยเข้าไปแต่ปัจจุบันได้หยุดแล้วเพื่อความปลอดภัยด้านชีวิตและทรัพย์สิน

รศ.เกศินี : ขอเรียนถามว่าปัญหาและอุปสรรคที่อยากให้ทางรัฐบาลไทยช่วยดำเนินการ

คุณกิตติ : ผมคิดว่าถ้าพูดในฐานะคนไทย รัฐบาลควรเร่งรีบในการกำหนดมาตรฐานหลาย ๆ อย่างให้คนไทย เช่น มาตรฐานความปลอดภัย มาตรฐานต่าง ๆ เพื่อให้คนไทยได้มีสินค้าที่มีมาตรฐานระดับโลก ถ้าออกกฎอะไรก็ขอให้ครบวงจรที่จะบังคับใช้ได้ อย่างเช่น รัฐบาลได้ออกกฎหมายบังคับเกี่ยวกับการติดตั้งเครื่องกรองไอเสียอากาศภายในรถยนต์เหมือนกัน แต่ก็มีได้มีกฎหมายรองรับ และการตรวจสอบว่ามีคุณภาพใช้ได้หรือไม่ ฯลฯ

รศ.เกศินี : ทางสถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ต้องขอขอบพระคุณมากค่ะ ที่ได้กรุณาให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์เพื่อนำไปตีพิมพ์และเผยแพร่ เพื่อประกอบเป็นหนังสือทางวิชาการเกี่ยวกับเกาหลีศึกษาให้มีความสมบูรณ์ที่สุด



อธิบายภาพจากซ้าย

ผู้แทน HYUNDAI

คุณกนกรัตน์ จรุงพันธ์

คุณกิตติ มาไพศาลสิน

ฝ่ายการตลาด HYUNDAI

ผู้จัดการบริษัท ยูโนเต็ด ออโตเซลล์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ HYUNDAI ในประเทศไทย

บรรณาธิการวารสารเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

รองศาสตราจารย์ เกศินี วิฑูรชาติ

นางภาณี รูปสม

ผู้รักษาการในตำแหน่งรองอธิการบดี

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เจ้าหน้าที่วิจัย สถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์