

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการขนส่งโดยรถคอนเทนเนอร์เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่สำคัญในการขนถ่ายลำเลียงสินค้าระหว่างประเทศไทยกับประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มประเทศเอเชียตะวันออกเฉียงใต้กับการขนส่งทางเรือ ทางรถไฟ และทางอากาศอันเนื่องมาจากการคมนาคมขนส่งทางบกโดยรถยนต์มีการพัฒนาเส้นการคมนาคมขนส่งทางบกทำให้เส้นทางการขนส่งนั้นสามารถพัฒนาการขนส่งสินค้าได้สะดวกและรวดเร็ว และประเทศทางเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ยังมีข้อได้เปรียบที่สามารถพัฒนาเส้นทางเดินทางรถไฟได้อันเนื่องจากมีดินแดนที่เป็นแผ่นดินต่อเนื่องกันทำให้สามารถสร้างถนนในการเดินทางได้อย่างดี ในสมัยก่อนการขนส่งทางเรื่อนั้นมีความสำคัญมาตั้งแต่ยุคสมัยของการล่าอาณานิคมประเทศมาเลเซีย และประเทศสิงคโปร์จึงเป็นท่าเรือใหญ่ที่นิยมใช้ในการขนถ่ายสินค้าในแถบภูมิภาคนี้ แต่อย่างไรก็ตามนโยบายทางการค้าของภูมิภาคเอเชียที่เปิดเสรีทางการค้ามากขึ้นเป็นผลให้ปริมาณความต้องการการขนส่งสินค้าระหว่างภูมิภาคเอเชียเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะเส้นทางการขนส่งโดยรถคอนเทนเนอร์สายไทย มาเลเซีย และสิงคโปร์มีอัตราการเข้าออกของรถบรรทุกทุกสินค้ามากขึ้นและมีแนวโน้มของปริมาณการเข้า-ออก ณ ด่านสะเดา มีการเพิ่มขึ้นสูง (กรมทางหลวง. 2550 : ออนไลน์) ซึ่งปัจจัยที่สำคัญมาจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจทั้งสามประเทศที่ต่างมีนโยบายร่วมกันในการเริ่มจัดตั้งเขตการค้าเสรี อาเซียน ดังเช่น อาฟตา (AFTA) นับเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญประการหนึ่ง ที่ทำให้การค้าของไทยกับต่างประเทศขยายตัวอย่างรวดเร็วในทศวรรษที่ผ่านมา การเปิดเสรีการค้าระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนภายใต้อาฟตา ทำให้การไหลเวียนของสินค้าระหว่างประเทศอาเซียนดำเนินไปได้โดยสะดวกยิ่งขึ้น เกิดการพึ่งพาวัตถุดิบและชิ้นส่วนในการผลิตระหว่างกันมากขึ้น และเนื่องจากการเร่งลดอุปสรรคทางการค้า ทั้งทางด้านภาษีศุลกากรและที่มิใช่ภาษีศุลกากรภายใต้อาฟตา จึงทำให้สินค้าของอาเซียนที่รวมไทย มาเลเซีย และสิงคโปร์มีต้นทุนต่ำ อาเซียนจึงกลายเป็นฐานการผลิตที่มีศักยภาพในการแข่งขันสูงแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีการลงทุนจากต่างประเทศ เช่น ญี่ปุ่น และสหรัฐฯ กระจายตัวเข้าสู่ภูมิภาคอาเซียนอย่างต่อเนื่อง

ธุรกิจบริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศโดยเส้นทางถนนเริ่มมีบทบาทมากในการขนถ่ายสินค้าระหว่างประเทศเพื่อนบ้านตั้งแต่เส้นทางการคมนาคมระหว่างเพื่อนบ้านได้มีการพัฒนาเชื่อมต่อกันมากขึ้น ในขณะที่การขนส่งทางอากาศยังมีค่าใช้จ่ายสูงมาก การขนส่งทางเรือค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดแต่ใช้ระยะเวลาในการขนถ่ายสินค้า รถคอนเทนเนอร์ จึงเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งใน

การตอบสนองเพื่อให้ลูกค้ามีโอกาสได้รับสินค้าที่รวดเร็ว การกระจายสินค้าได้ทั่วถึง สินค้ามีการเคลื่อนไหวเร็วมีข้อมูลในการตัดสินใจเพื่อปรับตัวได้รวดเร็วขึ้น ช่วยลดต้นทุนได้ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้อีกวิธีหนึ่งได้มากกว่าการขนส่งทางเรือ อย่างไรก็ตามปัจจุบันการขนส่งทางถนนยังคงมีปัญหาและอุปสรรคหลายประการ คือ อุบัติเหตุจากบนเส้นทางของการขนส่งที่เกิดได้จากการขับรถด้วยความเร็วสูงโดยไม่ได้ควบคุมทำให้เกิดการสูญเสียทรัพย์สิน และเสียโอกาสการหารายได้ และเหตุการณ์ด้านความขัดแย้งโดยเฉพาะในบริเวณชายแดนภาคใต้มีการวางระเบิดเส้นทางรถทำให้ความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยของการขนส่งโดยรถคอนเทนเนอร์ระหว่างไทย มาเลเซีย และสิงคโปร์ของผู้ใช้บริการน้อยลงทำให้ผู้ประกอบการขนส่งนำนโยบายและวิธีการต่างๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางถนน การบริหารพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติการขนส่ง ซึ่งมีความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมการขนส่ง ตั้งแต่การสรรหา การฝึกอบรม การพัฒนา และการจ่ายผลตอบแทน เพื่อให้เกิดความพอใจ กระตือรือร้น ทักษะ และแรงจูงใจที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้การดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้าของบริษัทมีปริมาณ คุณภาพ และเวลา ที่ให้ประสิทธิภาพสูงสุด

ลอจิสติกส์ (Logistics) เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการจากผู้ผลิตไปถึงมือผู้บริโภครวมทั้งขั้นตอนการเตรียมวัตถุดิบและการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง การนำสินค้าและบริการที่ลูกค้าต้องการไปยังสถานที่ที่ลูกค้าต้องการในเวลาที่เหมาะสมสร้างความพอใจสูงสุดให้ลูกค้าโดยที่กิจการจะได้รับผลกำไร หรือประหยัดค่าใช้จ่าย เนื่องจากการบริการจัดการที่มีประสิทธิภาพ ปัจจุบันการแข่งขันเรื่องของเวลา การตอบสนองความต้องการของลูกค้า วัตถุดิบ และสินค้าจะต้องถูกส่งตามกำหนดถูกต้องตามสถานที่และวัน เวลาที่กำหนดด้วยการจัดการลอจิสติกส์ที่ดี คือ การเคลื่อนย้ายของข้อมูลสารสนเทศ กิจกรรมการเคลื่อนย้ายหรือการเคลื่อนที่ของวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์จะต้องเกิดการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูล สารสนเทศ ดังนั้น ข้อมูลที่ดีย่อมส่งประสิทธิภาพในการบริหารจัดการวัตถุดิบ สินค้าคงคลัง การจัดการคลังสินค้า พื้นที่การผลิต ต้นทุนเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของลอจิสติกส์ กิจกรรมทุกอย่างในองค์กรล้วนเป็นต้นทุนในการดำเนินการทั้งสิ้น การบูรณาการลอจิสติกส์เป็นกระบวนการเชื่อมต่อกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเคลื่อนย้ายวัตถุดิบผ่านกระบวนการที่เพิ่มคุณค่าจนเป็นผลิตภัณฑ์ไปถึงมือลูกค้า เป็นความเชื่อมต่อระหว่างเวลา สถานที่ ฉะนั้นการบริการจัดการให้ระบบมีการเชื่อมประสานอย่างลงตัวก็คือสามารถบูรณาการกิจกรรมทั้งหมดในองค์กรได้ การจัดการลอจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพต้องมีหลักและข้อปฏิบัติที่ดี และต้องคำนึงถึงประเด็นต่างหลายประการ เช่น ต้องมีความเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าต้องเป็นพันธมิตรที่ดีกับผู้จัดส่งวัตถุดิบต้องนำเทคโนโลยี สารสนเทศเข้ามาใช้อย่างมีประสิทธิภาพต้องให้ความสำคัญของระบบการ

จัดการข้อมูลต้องควบคุมวัตถุดิบและข้อมูลโดยเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดการวัตถุดิบและช่องทางการขนส่งที่เหมาะสมต้องสามารถจัดการความสูญเปล่าที่จะเกิดขึ้น รวมถึงการลดเวลาในการเคลื่อนย้ายและสร้างความคล่องตัวเป็นอย่างดี การบริหารจัดการระบบลอจิสติกส์อย่างมีประสิทธิภาพย่อมทำให้ต้นทุนในเรื่องการเคลื่อนย้าย การขนส่ง การคลังสินค้า การรักษาสินค้าต่ำ และสามารถต่อสู้กับคู่แข่ง ยืนหยัดอยู่ในตลาดที่มีการแข่งขันรุนแรงได้หรือพูดอีกนัย การจัดการระบบลอจิสติกส์ที่ดีจะเป็นหนึ่งในหนทางแห่งความเป็นเลิศของธุรกิจนั่นเอง (นุชฤดี รุ่ยใหม่. 2550 : ออนไลน์)

เนื่องจากปัจจุบันการเติบโตทั้งภาคอุตสาหกรรม และเกษตรกรรมของประเทศไทยสามารถผลักดันให้การเติบโตทางเศรษฐกิจในประเทศ และในภูมิภาคสามารถเจริญเติบโตเป็นอย่างมาก ส่งผลให้เกิดความต้องการด้านแรงงานมากขึ้น จึงทำให้ปริมาณความต้องการสินค้าอุปโภคบริโภคของใช้เพิ่มสูงขึ้น ประเทศไทยมีการขนถ่ายสินค้าทั้งการนำเข้า และการส่งออกระหว่างภูมิภาค มีเพิ่มขึ้นโดยเฉพาะระหว่างสามประเทศคือ ไทย มาเลเซีย และสิงคโปร์ซึ่งต่างก็เป็นแหล่งผลิตทั้งสินค้าภาคอุตสาหกรรม และเกษตรกรรมจึงทำให้มีปริมาณการขนส่งสินค้าระหว่างกันอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นปริมาณความต้องการด้านการบริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์จึงเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก และมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ การดำเนินการด้านการบริการขนส่งโดยรถคอนเทนเนอร์ระหว่างเส้นทางไทย มาเลเซีย และสิงคโปร์มีปัจจัยทำให้เกิดความซับซ้อนอยู่มาก และมีปัจจัยต่าง ๆ ในการตัดสินใจของผู้ใช้ในการเลือกใช้บริการการขนส่งโดยรถคอนเทนเนอร์แทนการขนส่งทางเรือ และการขนส่งทางเครื่องบิน กระบวนการเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์
2. เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการขนส่งสินค้าในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการในการขนส่งสินค้าในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาพฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้า โดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้ประชากรได้แก่ ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ซึ่งมีฐานะเป็นเจ้าของหรือผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย

2. ขอบเขตของเนื้อหา การศึกษาพฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้า โดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระที่ศึกษา คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่

2.1.1 ประเภทธุรกิจ

2.1.2 โครงสร้างคณะผู้บริหาร

2.1.3 ขนาดขององค์กร

2.1.4 กิจกรรมหลัก

2.1.5 สถานที่ตั้ง

2.1.6 สิทธิประโยชน์ด้านอากร

2.2 ตัวแปรอิสระที่ศึกษา คือ พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่

2.2.1 ความถี่ในการใช้บริการ

2.2.2 ลักษณะการซื้อขายสินค้า

2.2.3 ลักษณะการบรรจุสินค้า

2.2.4 เส้นทางประจำในการขนส่งสินค้า

2.2.5 บริษัทที่ใช้บริการเป็นประจำ

2.3 ตัวแปรตามที่ศึกษา คือ ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ได้แก่

2.3.1 ด้านการให้บริการขนส่งสินค้า

2.3.2 ด้านค่าขนส่ง

2.3.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

2.3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด

2.3.5 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

2.3.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ

2.3.7 ด้านกระบวนการให้บริการ

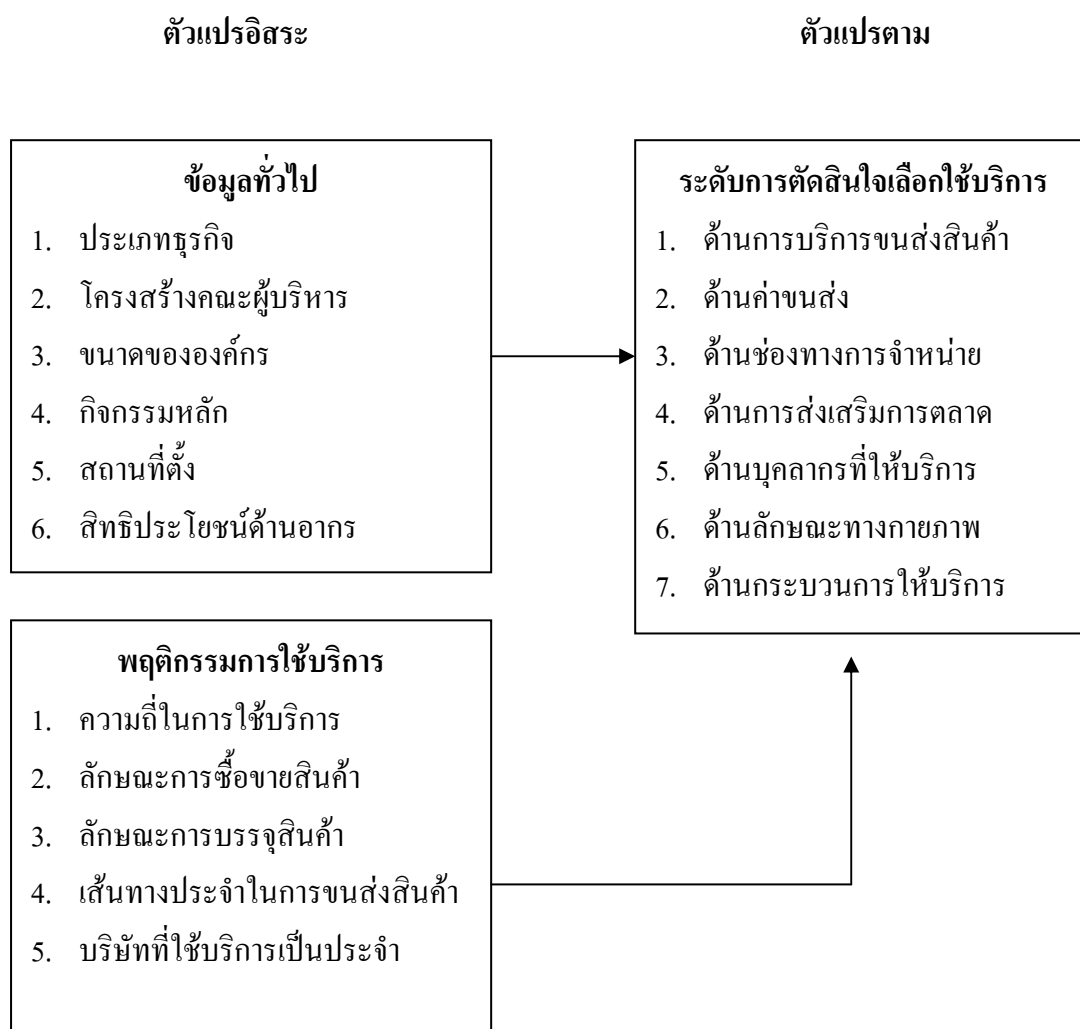
3. ขอบเขตพื้นที่ในการศึกษาในเขตภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกและกรุงเทพมหานคร

4. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 เดือนตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึง เดือน

กรกฎาคม พ.ศ. 2551

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า หมายถึง ผู้ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริการการจัดการเพื่อให้เกิดการจัดจำหน่าย (Distributing functions) ระหว่างประเทศไทย มาเลเซีย และสิงคโปร์ มีการปฏิบัติหน้าที่ทางการตลาดเพื่อเคลื่อนย้ายตัวสินค้าหรือบริการให้สามารถส่งมอบต่อกันได้จากสถานที่หนึ่ง ไปสู่อีกสถานที่หนึ่ง หรือจากจุดสิ้นสุดของขบวนการผลิตไปจนถึงมือผู้บริโภค หรือผู้ใช้สินค้านั้น และจะต้องมีกิจกรรมอีกกลุ่มหนึ่งเข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในส่วนนี้ซึ่งย่อมมีผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทางการตลาดอยู่มาก

ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้า หมายถึง เจ้าของร้าน หรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในประเทศไทย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ ได้แก่ ประเภทธุรกิจ โครงสร้างคณะผู้บริหาร ขนาดขององค์กร กิจกรรมหลัก สถานที่ตั้ง และ สิทธิประโยชน์ด้านอากร

พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง พฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ความถี่การใช้บริการ ลักษณะการซื้อขายสินค้า ลักษณะการบรรจุสินค้า เส้นทางประจำในการขนส่งสินค้า และบริษัทที่ใช้เป็นประจำ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการ หมายถึง การตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ด้านการบริการขนส่งสินค้า ด้านค่าขนส่ง ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และ ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านการให้บริการขนส่ง หมายถึง ความหลากหลายในการให้บริการ การประกันสินค้า สูญหายและการชำรุดเสียหาย ให้การบริการที่ครบวงจร และความมีชื่อเสียงของบริษัทได้รับการยอมรับ

ด้านราคาค่าขนส่ง หมายถึง ค่าบริการขนส่ง ค่าธรรมเนียมในการบริการ เช่น การเดินพิธีการ ค่าบริการขนส่งคิดตามน้ำหนัก และ ค่าบริการขนส่งคิดตามจำนวนปริมาณสินค้า

ด้านช่องทางการจำหน่าย หมายถึง จำนวนศูนย์กระจายสินค้าครอบคลุม ความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการตามศูนย์กระจายสินค้า สถานที่ตั้งของศูนย์กระจายสินค้าอยู่ในแหล่งชุมชน มีการให้บริการโดยพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ มีการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต และสามารถติดต่อในการใช้บริการได้ง่าย

ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง มีส่วนลดพิเศษสำหรับสินค้าขนาดใหญ่ มีส่วนลดพิเศษสำหรับส่งสินค้าชนิดพิเศษเฉพาะ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และของขวัญกำนันในช่วงเทศกาล

ด้านบุคคลที่ให้บริการ หมายถึง พนักงานที่ให้บริการมีมิตรไมตรี หน้าตายิ้มแย้มเต็มใจที่จะให้บริการ พนักงานอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น พนักงานรับส่งสินค้ามีความพร้อมที่จะให้บริการ และ พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการเดินพิธีการ

ด้านลักษณะทางกายภาพ หมายถึง มีลำดับขั้นตอนในการให้บริการ รถคอนเทนเนอร์ที่ใช้ขนส่งสินค้า เครื่องมือและอุปกรณ์การขนส่งที่มีความทันสมัย เสถียรภาพของระบบติดตามสถานะสินค้าที่แน่นอน แม่นยำ และ สถานที่จัดเก็บสินค้ามีความปลอดภัย สะดวก และเหมาะสม

ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง การบริการที่เป็นมาตรฐานตรงต่อเวลา ความถูกต้องแน่นอน ไม่มีความบกพร่องในขั้นตอนกระบวนการบริการ และ มีการดูแลรักษาสินค้าเป็นอย่างดี

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการต่างกันมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ ที่แตกต่างกัน

พฤติกรรมการใช้บริการที่ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบพฤติกรรมของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์
2. ทราบระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์
3. ทราบความสัมพันธ์ของการตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ
4. ทราบความสัมพันธ์ของการตัดสินใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์ จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

5. เป็นข้อมูลสำหรับแนวทางการวางแผนเพื่อปรับปรุงและพัฒนาขีดความสามารถทางธุรกิจของผู้ประกอบการ และธุรกิจทั่วไปที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถคอนเทนเนอร์ในเส้นทางไทย มาเลเซีย สิงคโปร์