# บทที่ 1

# บทนำ

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจการส่งออก นับว่าเป็นธุรกิจอีกแขนงหนึ่งที่มีความสำคัญต่อผู้ประกอบการเองและประเทศชาติ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่สามารถนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาสู่ประเทศไทยเราเป็นจำนวนมากในปีหนึ่งๆ และรายได้เหล่านี้ ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ถูกนำมาใช้พัฒนาและแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น ในสภาพความเป็นจริง การที่จะบริหารจัดการต้นทุนค่าขนส่งสินค้าระหว่างประเทศได้อย่างเหมาะสมนั้น ไม่ใช่สิ่งที่บริษัทผู้ส่งออกโดยทั่วไปจะสามารถกระทำให้เกิดขึ้นได้โดยง่าย เพราะบริษัทผู้ส่งออกจะต้องมีความรู้ความเข้าใจ และทักษะในด้านการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเป็นอย่างดี กล่าวคือบริษัทผู้ส่งออกจะต้องจัดเตรียมเอกสาร และดำเนินการติดต่อกับหน่วยงานหลายแห่ง เป็นต้นว่าการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างประเทศ การบรรจุหีบห่อสินค้า การขนส่งสินค้าจากแหล่งผลิต หรือคลังสินค้าของบริษัทผู้ส่งออก การทำประกันภัยสินค้า การดำเนินการด้านพิธีการศุลกากร ตลอดจนการติดตามสอดส่องดูแลสินค้าที่ส่งไปตลอดเส้นทางเพื่อให้ถึงมือผู้ซื้อสินค้าที่ปลายทางได้ตรงเวลา และปลอดภัย

ดังนั้น เพื่อให้ธุรกิจการส่งสินค้าออกของไทยประสบความสำเร็จ และมีมูลค่าการส่งออกเพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบการที่จะเข้ามาในธุรกิจนี้ จึงจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้ขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติต่าง ๆ ในการส่งออกสินค้าให้ดีเสียก่อนเนื่องจากขั้นตอนการส่งออกสินค้า เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบธุรกิจส่งออก จะต้องทำความเข้าใจและศึกษาข้อปฏิบัติให้ถูกต้อง เพื่อให้การประกอบธุรกิจส่งออก เป็นไปอย่างสะดวกและได้รับผลสำเร็จคุ้มค่ากับความตั้งใจการลงทุน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบธุรกิจการบริการรับขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้า เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของบริษัทผู้ส่งออกได้ดียิ่งขึ้น และลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) ตั้งอยู่ในอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ห่างจาก

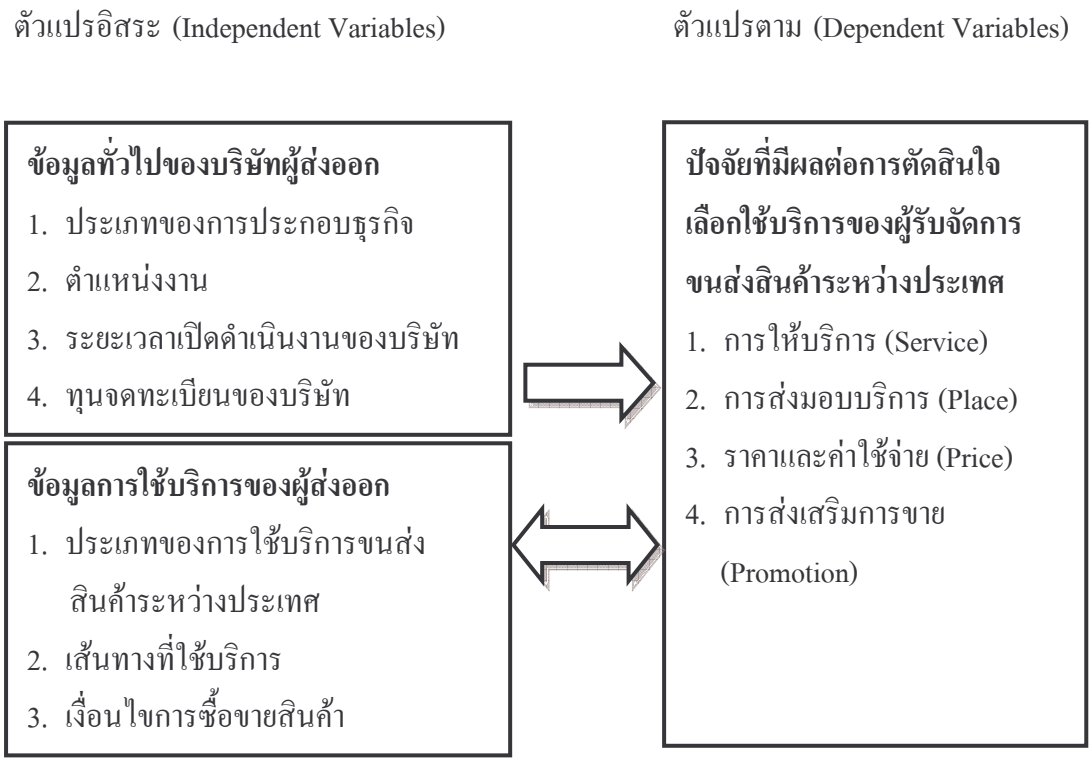
กรุงเทพฯ ไปทางตะวันออกเฉียงใต้ 117 กิโลเมตร บนทางหลวงสาย 331 และมีทางหลวงสาย 7 เชื่อม อยู่ห่างกับท่าเรือน้ำลึกแหลมฉบังและอำเภอศรีราชาเพียง 30 กิโลเมตร นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) เป็นนิคมฯ ร่วมทุนระหว่างเหมราชฯกับบริษัท สยามฟู้ดโปรดักส์ จำกัด ในสัดส่วน 60:40 ตั้งขึ้นเพื่อรองรับอุตสาหกรรมยานยนต์ ชิ้นส่วนยานยนต์ และอุตสาหกรรมขนาดกลาง นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) คือจุดกำเนิดสมญานาม "ดีทรอยท์แห่งตะวันออก" ของประเทศไทย โดยเป็นศูนย์รวมที่ตั้งของอุตสาหกรรมยานยนต์ที่ใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่ง เริ่มโดยฟอร์ด - มาสด้า ได้เข้ามาลงทุนตั้งฐานการผลิตรถบรรทุกขนาด 1 ตันเพื่อการส่งออก ตามด้วยเจนเนอรัล มอเตอร์ส ได้เข้ามาลงทุนตั้งโรงงานผลิตรถยนต์ประจำภูมิภาคนี้โดยเริ่มผลิตรถยนต์แบบ MPV SUV และ รถบรรทุกขนาด 1 ตันเพื่อส่งออกเช่นกัน

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) กับข้อมูลการใช้บริการของบริษัทผู้ส่งออก
4. เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรค และ ข้อเสนอแนะของบริษัทผู้ส่งออกที่มีต่อการบริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)

## กรอบแนวคิดของการวิจัย

ผู้วิจัยมีกรอบแนวความคิดในการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) โดยใช้กรอบแนวความคิดและทฤษฎีดังต่อไปนี้




ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

## สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัยมีดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) จำแนกตามประเภทของการประกอบธุรกิจของบริษัท แตกต่างกัน

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) จำแนกตามตำแหน่งงาน แตกต่างกัน

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินงานของบริษัท แตกต่างกัน

4. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) จำแนกตามทุนจดทะเบียนของบริษัท แตกต่างกัน

5. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) มีความสัมพันธ์กับข้อมูลการใช้บริการของบริษัทผู้ส่งออก ด้านประเภทของการใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

6. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) มีความสัมพันธ์กับข้อมูลการใช้บริการของบริษัทผู้ส่งออก ด้านตามเส้นทางที่ใช้บริการ

7. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) มีความสัมพันธ์กับข้อมูลการใช้บริการของบริษัทผู้ส่งออก ด้านเงื่อนไขการซื้อขายสินค้า

## ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ส่งออกในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)

2. ประชากร ประชากรที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ พนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)

3. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ พนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) จำนวน 30 คน ตามตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 608 – 609)

**1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)** ได้แก่

1.1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ส่งออก

- ประเภทของการประกอบธุรกิจของบริษัท
- ตำแหน่งงาน
- ระยะเวลาเปิดดำเนินงานของบริษัท
- ทุนจดทะเบียนของบริษัท

1.2 ข้อมูลการใช้บริการของบริษัทผู้ส่งออก

- ประเภทของการใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
- เส้นทางที่ใช้บริการ
- เงื่อนไขการซื้อขายสินค้า

**2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable)** คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศได้แก่

1. การให้บริการ (Service)
2. การส่งมอบบริการ (Place)
3. ราคาและค่าใช้จ่าย (Price)
4. การส่งเสริมการขาย (Promotion)

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**บริษัทผู้ส่งออก** หมายถึง เจ้าของกิจการ หรือพนักงานในองค์กรซึ่ง ประกอบธุรกิจส่งสินค้าออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศโดยทางอากาศ

**สินค้าส่งออก** หมายถึง ผลผลิต หรือผลิตภัณฑ์ที่บริษัทผู้ส่งออกของประเทศไทยผลิตขึ้นเพื่อส่งออกไปจำหน่ายไปยังต่างประเทศ

**ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ** หมายถึง ผู้ดำเนินการจัดส่งสินค้าระหว่างประเทศให้แก่ บริษัทผู้ส่งออกเพื่อนำออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศ

**การให้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ** หมายถึง การอำนวยความสะดวก หรือการดำเนินการ ส่งสินค้าไปยังต่างประเทศ ในด้าน ต่าง ๆ รวม 4 ด้านคือ ด้านการให้บริการ ด้านการส่งมอบบริการ ด้านราคาและค่าใช้จ่าย ด้านการส่งเสริมการขาย

**ค่าบริการจัดการขนส่งสินค้า** หมายถึง ค่าใช้จ่ายของบริษัทผู้ส่งออกอันเกิดจากการใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ