

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยการแข่งขันทางธุรกิจที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น อันเนื่องมาจากการแข่งขันที่ไม่ได้จำกัด เพียงในระดับท้องถิ่นหรือระดับประเทศเท่านั้นแต่เป็นการแข่งขันที่ไร้ขอบเขต ยกต่อกราคาหมายมากขึ้นเรื่อง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี และสังคม หลายบริษัทจึงได้ค้นหาแนวทางกลยุทธ์วิธีต่าง ๆ ในการแข่งขัน เช่น การพัฒนาตัวสินค้าใหม่ เน้นเรื่องบริการ เวลาการจัดการต่าง ๆ ต้นทุนของการผลิตสินค้า แต่อีกสิ่งหนึ่งที่ส่งผลมากไม่แพ้กิจกรรมอื่น ๆ เพื่อให้บริษัทอยู่รอดได้นั้น คือ การขนส่ง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งไม่แพ้กัน ในการขนส่งนั้นมีปัจจัยที่สำคัญสำหรับการขนส่ง มีหลายด้านที่เป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับการจัดส่งและจะขาดสิ่งใดไปไม่ได้คือ เส้นทาง (Way or route) รถยนต์ (Vehicle) อุปกรณ์ (Equipment) สถานี (Terminal) และยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่จะต้องพิจารณาอีก เช่น ผู้ประกอบการ (Operator or carrier) กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ (Regulations) อีกด้วย

จากข้อมูลข้างต้นที่ได้กล่าวมานั้น ทุกบริษัทต่างประสบปัญหาในเรื่องค่าใช้จ่ายในการขนส่ง ระยะเวลาการขนส่งสินค้า เส้นทาง การขนส่ง และความปลอดภัยในการขนส่ง ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จะคิดค้นวิธีที่จะทำอย่างไรเพื่อพัฒนาในการลดเวลาในการขนส่ง ประหยัดค่าใช้จ่ายในการขนส่ง และพัฒนาให้เกิดความปลอดภัยในการขนส่งด้วย เพื่อให้ทันต่อยุคภาวะของเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง อีกทั้งมีอุปสรรคหลายอย่าง ทั้งด้านคู่แข่ง ฅ ปัจจุบันและในอนาคต จึงถึงเห็นความสำคัญด้านการขนส่งสินค้าเป็นอย่างมาก โดยแต่ละบริษัทมีการตัดสินใจและเลือกใช้บริการขนส่งที่แตกต่างกัน และคำนึงถึงความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ความพึงพอใจการบริการ คุณภาพการบริการ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อเลือกการให้บริการขนส่งนั้นแตกต่างกันออกไปด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัยได้มองเห็นความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว จึงได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้รถขนส่ง โดยผู้วิจัยทำการศึกษาในกรณีศึกษาค้นคว้า ด้านการขนส่งสินค้าใน

นิคมอุตสาหกรรมบางพลี เป็นกรณีตัวอย่างในการศึกษา และได้มุ่งทำการศึกษาปัญหาในการขนส่งสินค้า ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งเป็นอย่างมาก

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี 5 ด้าน คือ ด้านบริการ, ด้านราคา, ด้านเวลา, ด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ และด้านภาพลักษณ์
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี 5 ด้าน คือ ด้านบริการ, ด้านราคา, ด้านเวลา, ด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ และด้านภาพลักษณ์
3. เพื่อเปรียบเทียบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จำแนกตามประเภทกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม ปริมาณสินค้าที่จัดส่ง มูลค่าสินค้าที่จัดส่ง ค่าใช้จ่ายในการขนส่ง จำนวนรถบรรทุก ชนิดรถบรรทุกในการจัดส่ง และวิธีการใช้บริการขนส่ง
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จำแนกตามประเภทกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม ปริมาณสินค้าที่จัดส่ง มูลค่าสินค้าที่จัดส่ง ค่าใช้จ่ายในการขนส่ง จำนวนรถบรรทุก ชนิดรถบรรทุกในการจัดส่ง และวิธีการใช้บริการขนส่ง

ความสำคัญของการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมบางพลีต่อการใช้บริการรถขนส่งสินค้า
3. สามารถนำผลที่ศึกษาได้เป็นแนวทางที่เหมาะสมต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการเลือกใช้บริการอย่างสูงสุด
4. ผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเรื่องการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในองค์กรอื่นได้

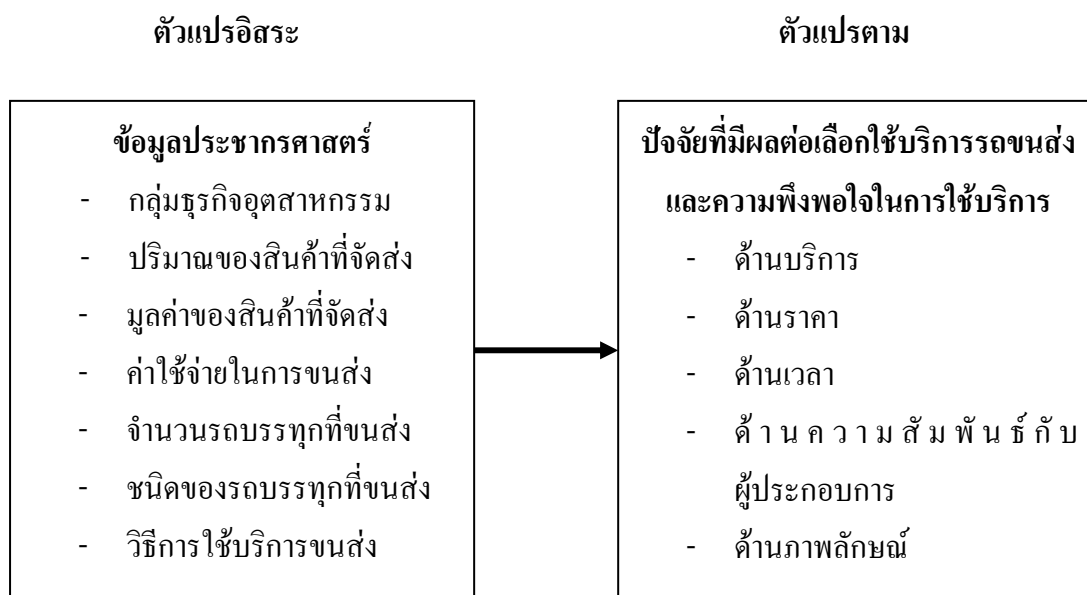
5. ผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในการสร้างกลยุทธ์ด้านการขนส่งใหม่ ๆ ได้ในการให้บริการรถขนส่งสินค้ากับผู้ประกอบการ และองค์กรอื่น ๆ

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ ข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ กลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม, ปริมาณของสินค้าที่จัดส่ง, มูลค่าของสินค้าที่จัดส่ง, ค่าใช้จ่ายในการขนส่ง, จำนวนรถบรรทุกที่ขนส่ง ชนิดของรถบรรทุกที่ขนส่ง และวิธีการใช้บริการขนส่ง

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่ง และความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยสามารถแบ่งออกได้ทั้งหมด 5 ด้าน ดังนี้

- ด้านบริการ (Service)
- ด้านราคา (Price)
- ด้านเวลา (Time)
- ด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ (Customer relationship)
- ด้านภาพลักษณ์ (Image)



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับใด
2. ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับใด
3. กลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมมีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลีแตกต่างกันหรือไม่
4. ปริมาณของสินค้าที่จัดส่ง มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี แตกต่างกันหรือไม่
5. มูลค่าของสินค้าที่จัดส่ง มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี แตกต่างกันหรือไม่
6. ค่าใช้จ่ายในการขนส่ง มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี แตกต่างกันหรือไม่
7. จำนวนรถบรรทุกที่ขนส่ง มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี แตกต่างกันหรือไม่
8. ชนิดของรถบรรทุกที่ขนส่ง มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี แตกต่างกันหรือไม่
9. วิธีการใช้บริการขนส่ง มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี แตกต่างกันหรือไม่
10. กลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี แตกต่างกันหรือไม่
11. ปริมาณของสินค้าที่จัดส่ง มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี แตกต่างกันหรือไม่
12. มูลค่าของสินค้าที่จัดส่ง มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี แตกต่างกันหรือไม่
13. ค่าใช้จ่ายในการขนส่ง มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี แตกต่างกันหรือไม่
14. จำนวนรถบรรทุกที่ขนส่ง มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี แตกต่างกันหรือไม่

15. ชนิดของรถบรรทุกที่ขนส่ง มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี แตกต่างกันหรือไม่

16. วิธีการใช้บริการขนส่ง มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี แตกต่างกันหรือไม่

สมมติฐานการวิจัย

1. กลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมมีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลีแตกต่างกัน

2. ปริมาณของสินค้าที่จัดส่ง มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี แตกต่างกัน

3. มูลค่าของสินค้าที่จัดส่ง มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี แตกต่างกัน

4. ค่าใช้จ่ายในการขนส่ง มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี แตกต่างกัน

5. จำนวนรถบรรทุกที่ขนส่ง มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี แตกต่างกัน

6. ชนิดของรถบรรทุกที่ขนส่ง มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี แตกต่างกัน

7. วิธีการใช้บริการขนส่ง มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี แตกต่างกัน

8. กลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี แตกต่างกัน

9. ปริมาณของสินค้าที่จัดส่ง มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี แตกต่างกัน

10. มูลค่าของสินค้าที่จัดส่ง มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี แตกต่างกัน

11. ค่าใช้จ่ายในการขนส่ง มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี แตกต่างกัน

12. จำนวนรถบรรทุกที่ขนส่ง มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี แตกต่างกัน

13. ชนิดของรถบรรทุกที่ขนส่ง มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี แตกต่างกัน

14. วิธีการให้บริการขนส่ง มีความพึงพอใจในการใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่งสินค้าในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี โดยในขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้สามารถแบ่งเป็นข้อได้ดังนี้

1. ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการรถขนส่งในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี
2. ผู้วิจัยจะทำการศึกษาความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่ง และความพึงพอใจต่อในการใช้บริการรถขนส่ง โดยได้ศึกษาปัจจัยด้าน ต่าง ๆ ดังนี้
 - ด้านบริการ (Service)
 - ด้านราคา (Price)
 - ด้านเวลา (Time)
 - ด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ (Customer relationship)
 - ด้านภาพลักษณ์ (Image)
3. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาระดับกลาง ผู้บังคับบัญชาระดับสูง ผู้ประกอบการ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการขนส่งในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี

นิยามศัพท์

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการรถขนส่ง หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการรถขนส่งสินค้าทางบก โดยใช้รถบรรทุก ประกอบด้วยปัจจัยทางด้านการตลาดของผู้ให้บริการรับส่งสินค้า ได้แก่ ด้านบริการ (Service) ด้านราคา (Price) ด้านเวลา (Time) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ (Customer relationship) ด้านภาพลักษณ์ (Image)

ความพึงพอใจในการใช้บริการขนส่ง หมายถึง ความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้บริการขนส่งสินค้า ได้แก่ ความพึงพอใจด้านบริการ (Service) ด้านราคา (Price) ด้านเวลา (Time) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ (Customer relationship) ด้านภาพลักษณ์ (Image) เป็นต้น

การขนส่ง หมายถึง การเคลื่อนย้ายคนและสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง การขนส่งแบ่งออกเป็นหมวดใหญ่ดังนี้ ทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ และ อื่น ๆ เราสามารถพิจารณาการขนส่งได้จากหลายมุมมอง โดยคร่าว ๆ แล้ว เราจะพิจารณาในสามมุมมองคือ มุมของโครงสร้างพื้นฐาน T, ยานพาหนะ, และการดำเนินการ โครงสร้างพื้นฐาน พิจารณาโครงข่ายการขนส่งที่ใช้ เช่น ถนน ทางรถไฟ เส้นทางการบิน คลอง หรือ ท่อส่ง รวมไปถึงสถานีการขนส่ง เช่น ท่าอากาศยาน สถานีรถไฟ ท่ารถ และ ท่าเรือ ในขณะที่ ยานพาหนะ คือสิ่งที่เคลื่อนที่ไปบนโครงข่ายนั้น เช่น รถยนต์ รถไฟ เครื่องบิน เรือ ส่วน การดำเนินการ นั้นจะสนใจเกี่ยวกับการควบคุมระบบ เช่น ระบบจราจร ระบบควบคุมการบิน และนโยบาย เช่นวิธีการจัดการเงินของระบบ เช่นการเก็บค่าผ่านทาง หรือการเก็บภาษีน้ำมัน เป็นต้น

กลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม หมายถึง ประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมที่จัดในกลุ่มเดียวกัน เช่น กลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมอาหาร อุปโภคบริโภค เป็นต้น

ปริมาณสินค้า หมายถึง จำนวน น้ำหนัก การบรรจุหีบห่อของสินค้าโดยคิดเป็นจำนวน กิโลกรัม เป็นกรัม เป็นต้น

มูลค่าของสินค้า หมายถึง สินค้าที่ได้ทำการกำหนดราคาสำหรับขายให้กับลูกค้า และคิดเป็นราคาสินค้า โดยคำนวณจากต้นทุนกระบวนการผลิต ต้นทุนปันแปร ค่าแรงงาน และอื่น ๆ เรียบร้อยแล้ว

ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้า หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นระหว่างการจัดส่งสินค้า โดยคิดเป็นจำนวนเงิน ในการขนส่งสินค้าแต่ละครั้งตั้งแต่จุดต้นทางไปยังจุดปลายทาง

จำนวนรถบรรทุกที่ขนส่ง หมายถึง จำนวนรถขนส่งสินค้าที่ใช้ต่อวันทั้งหมด ก็คันต่อวัน

ชนิดของรถบรรทุก หมายถึง ชนิดของรถขนส่งสินค้าว่าเป็นรถขนส่งสินค้าประเภทไหน เช่นรถขนส่งสินค้า รถกระบะ 4 ล้อ เป็นต้น

รถขนส่งสินค้า หมายถึง พาหนะ หรือ รถบรรทุกสำหรับ บรรจุสิ่งเพื่อทำการเคลื่อนย้ายสินค้าจุดต้นทางของการขนส่งไปยังจุดปลายทางตามที่กำหนดไว้

ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า หมายถึง ลูกค้า หรือ ผู้ส่งสินค้าออกจำหน่ายที่ใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกขนส่งสินค้า

การบริการขนส่งสินค้า หมายถึง การดำเนินการขนส่งสินค้าตามที่ได้รับคำสั่งจากผู้ให้บริการเพื่อขนส่งสินค้าจากโรงงานหรือคลังสินค้าไปยังจุดหมายปลายทางที่ต้องการ

ระยะเวลาการขนส่ง หมายถึง เวลาในการขนส่งสินค้าตั้งแต่ทำการจัดส่งสินค้าขึ้นรถบรรทุกสินค้า จนถึงจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า โดยกำหนดเวลาในการจัดส่งสินค้าเป็น ต่อชั่วโมง ต่อวัน หรือต่อสัปดาห์

ความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ หมายถึง การมีความสัมพันธ์ไมตรีระหว่างผู้ขาย กับลูกค้า การรู้จักอันดีซึ่งกันและกัน

ภาพลักษณ์ หมายถึง ชื่อเสียงของบริษัท การให้บริการ บุคลากรของบริษัท