

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder) ได้รับความนิยมนำเข้าและผู้ส่งออกสินค้าเป็นจำนวนมาก เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และสามารถให้บริการได้แบบเบ็ดเสร็จ ไม่ว่าจะเป็นการนำเข้าสินค้าหรือการส่งออกสินค้าซึ่งมีทั้งทางทะเล ทางอากาศ และทางบก รวมถึงการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ (Multimodal Transport Operator หรือ MTO) เพื่อเป็นการผสมผสานการขนส่งสินค้าหลายอย่างเข้าด้วยกัน เช่น การขนส่งทางเรือต่อรถไฟ การขนส่งทางเครื่องบินต่อรถ การขนส่งทางรถต่อเครื่องบินและต่อรถไฟ เป็นต้น

ในปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายเน้นการขยายการส่งออก เพื่อสร้างเศรษฐกิจในประเทศให้มีความแข็งแกร่งและยั่งยืน ดังนั้นการขนส่งสินค้าทางทะเลจึงได้รับความนิยมนับเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายที่ถูกที่สุดและสามารถขนส่งสินค้าได้คราวละมากๆ เมื่อเปรียบเทียบกับขนส่งสินค้าประเภทอื่นๆ แต่การขนส่งสินค้าทางทะเลมีข้อเสีย คือ เกิดความล่าช้าจากการขนถ่ายสินค้าตามท่าเทียบเรือ (Transshipment Port) ที่กำหนดไว้ โดยการขนถ่ายสินค้าจากเรือลูก (Feeder) เพื่อไปลงเรือแม่ (Mother Vessel) ในการส่งออกทางทะเลนั้น ลูกค้าจะต้องแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าที่จะทำการส่งออกกับบริษัทหรือตัวแทนขนส่งสินค้าก่อน จากนั้น บริษัทหรือตัวแทนขนส่งสินค้าจะทำการเช็ครายการเดินเรือ จัดหาสายเรือ จองระวางเรือ จัดทำใบจองเรือ (Booking Confirmation) จองรถหัวลากให้ลูกค้า เพื่อลากตู้เปล่าไปทำการบรรจุสินค้าที่โรงงานของลูกค้า และคืนตู้ที่บรรจุสินค้าเรียบร้อยแล้วยังสถานที่ที่สายเรือแต่ละสายกำหนดไว้ เพื่อนำตู้ดังกล่าวขึ้นเรือและรอการส่งออกต่อไป หลังจากเรือออกจากประเทศต้นทางไปแล้วนั้น บริษัทหรือตัวแทนขนส่งสินค้าจะทำการแจ้งรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับสินค้าที่ถูกส่งออกไปยังบริษัทหรือตัวแทนประเทศปลายทาง (Agent) เพื่อเตรียมเอกสารรอการผ่านพิธีการศุลกากรสินค้าขาเข้าก่อนเรือถึงยังท่าเทียบเรือประเทศ

ปลายทาง 7 วัน จากนั้นบริษัทหรือตัวแทนประเทศปลายทางจะทำการแจ้งรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับสินค้าให้ผู้รับสินค้าปลายทางทราบ หลังจากเรือเข้าเทียบท่ายังประเทศปลายทาง บริษัทหรือตัวแทนจะทำการผ่านพิธีการศุลกากรขาเข้าแทนผู้รับสินค้าปลายทางและนำสินค้านี้ดังกล่าวเข้าสู่สถานที่พักสินค้าของตนก่อน จากนั้นจึงทำการติดต่อไปยังผู้รับสินค้าปลายทางให้นำหลักฐานและเอกสารต่างๆ ที่ได้รับจากผู้ส่งออกสินค้าต้นทางมายืนยันกรรมสิทธิ์ในการขอรับสินค้า หากหลักฐานและเอกสารถูกต้องตรงกัน บริษัทหรือตัวแทนประเทศปลายทางจะให้ผู้รับสินค้าลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานและทำการส่งมอบสินค้าให้แก่ผู้รับสินค้า หลังจากส่งมอบสินค้าให้แก่ผู้รับสินค้าแล้ว บริษัทหรือตัวแทนประเทศปลายทางจะแจ้ง รายละเอียดการส่งมอบสินค้านี้ดังกล่าวให้กับบริษัทหรือตัวแทนประเทศต้นทางทราบ จากนั้นบริษัทหรือตัวแทนประเทศต้นทางจะนำข้อมูลที่ได้รับมาแจ้งกลับไปยังผู้ส่งออกต้นทางว่า สินค้าได้ถูกส่งมอบให้แก่ผู้รับสินค้าปลายทางเรียบร้อยแล้ว

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของลูกค้า กรณีศึกษา : บริษัท เดกซ์ทรานส์ เวิลด์ไวด์ (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งผลจากการวิจัยจะสามารถนำมาใช้เพื่อขจัดปัญหาต่างๆ และเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของบริษัทและเพิ่มศักยภาพในการทำงานของพนักงาน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของลูกค้า กรณีศึกษา : บริษัท เดกซ์ทรานส์ เวิลด์ไวด์ (ไทยแลนด์) จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของลูกค้า จำแนกตามประเภทของผู้ส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล และรูปแบบของธุรกิจ

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ลูกค้าที่ใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของบริษัท เดคซ์ทรานส์ เวิลด์ไวด์ (ไทยแลนด์) จำกัด ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2552 ถึง เมษายน 2552 จำนวน 150 ราย เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 ราย ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608)

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

#### 2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ

##### 2.1.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ประเภทของผู้ส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล ได้แก่ ผู้ส่งออกสินค้า (Shipper) บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder) และนายหน้าในการจัดการผ่านพิธีการศุลกากร (Customs Broker)

- รูปแบบของธุรกิจ ได้แก่ บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วน และเจ้าของคนเดียว

##### 2.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของลูกค้า

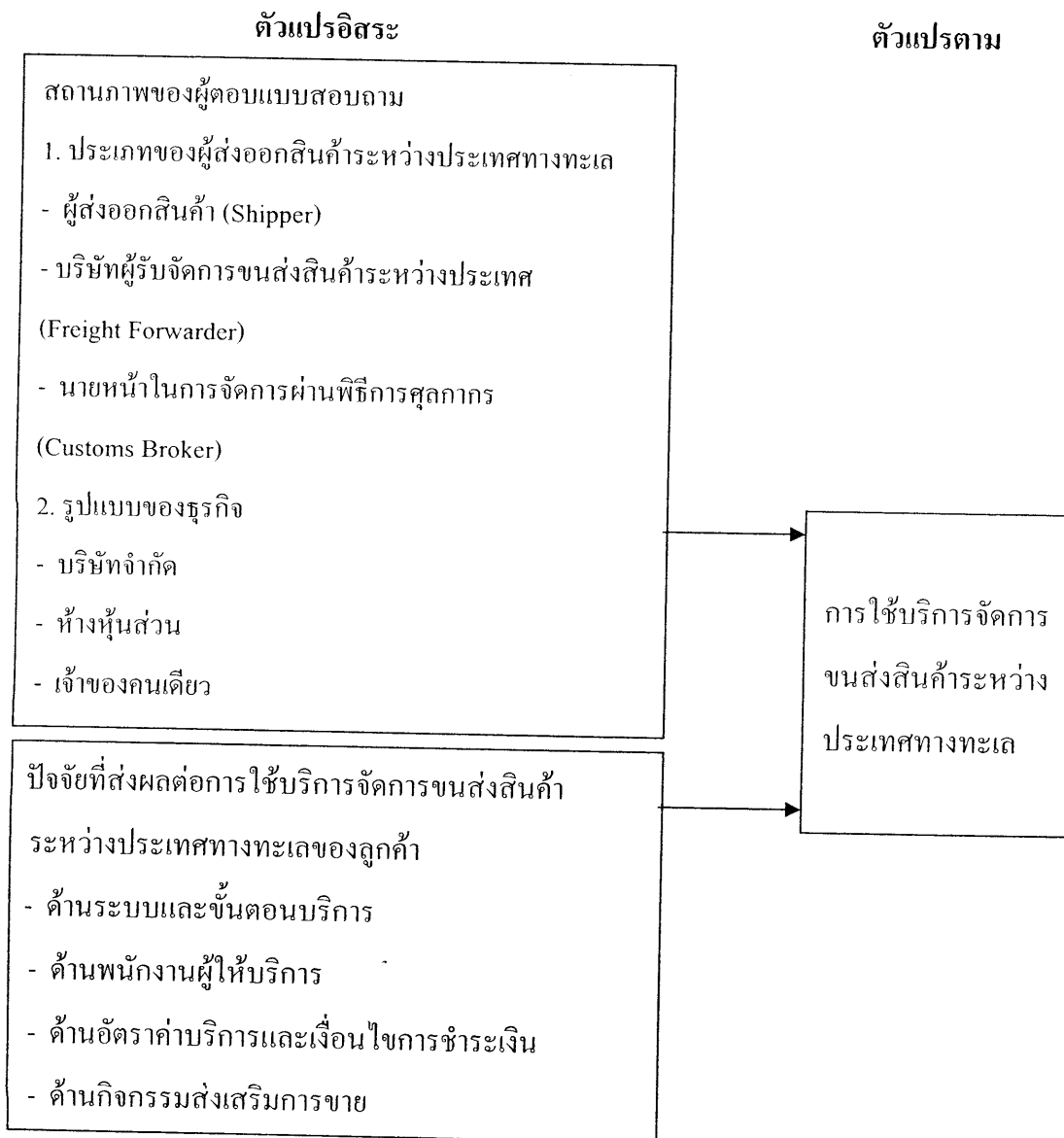
- ด้านระบบและขั้นตอนบริการ
- ด้านพนักงานผู้ให้บริการ
- ด้านอัตราค่าบริการและเงื่อนไขการชำระเงิน
- ด้านกิจกรรมส่งเสริมการขาย

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ การใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล

### 3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ตั้งแต่ มกราคม 2552 – เมษายน 2552

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของลูกค้า กรณีศึกษา : บริษัท เดกซ์ทรานส์ เวิลด์ไวด์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยประยุกต์มาจากแนวความคิดของ รองศาสตราจารย์ ดร.รุธิร์ พนมยงค์ และ ศาสตราจารย์สุธี นาทวรทัต ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

การจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล (Sea Freight) หมายถึง การดำเนินการเคลื่อนย้ายสินค้าทางทะเลจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งตามความต้องการของลูกค้า

บริษัท เดคซ์ทรานส์ เวิลด์ไวด์ (ไทยแลนด์) จำกัด หมายถึง บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder)

ลูกค้า หมายถึง ผู้ส่งออกสินค้า (Shipper) บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder) และนายหน้าในการจัดการผ่านพิธีการศุลกากร (Customs Broker) ที่มีรูปแบบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วน และเจ้าของคนเดียว

ระบบและขั้นตอนบริการ หมายถึง โครงสร้างและขั้นตอนในการให้บริการเพื่อการส่งออกสินค้าทางทะเล

พนักงานผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้า เช่น การให้ข้อมูล การให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นต้น

อัตราค่าบริการและเงื่อนไขในการชำระเงิน หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและการกำหนดระยะเวลาในการชำระเงิน หลังจากการให้บริการจัดส่งสินค้าระหว่างประเทศแก่ลูกค้า

กิจกรรมส่งเสริมการขาย หมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อกระตุ้นยอดขาย และตอบแทนลูกค้าที่เลือกใช้บริการกับบริษัท

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลของลูกค้า โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัย มาปรับปรุงและแก้ไขเพื่อการให้บริการที่ดีของบริษัท
2. ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัย มาเป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการให้บริการของพนักงาน

3. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาและเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยสำหรับผู้สนใจ  
หรือผู้วิจัยรายอื่นต่อไป