

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันนี้ การดำเนินธุรกิจตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศประสบกับการแข่งขันที่รุนแรงมาก ดังนั้นในการดำเนินธุรกิจระดับโลกจึงเป็นปัจจัยที่เพิ่มความกดดันให้บริษัทต่าง ๆ ภายในธุรกิจนี้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องหาวิถีทางและกลยุทธ์ใหม่ที่จะสร้างความแตกต่างและเพิ่มความโดดเด่นในการให้บริการเพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าของการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ส่งออก ดังนั้นในสภาวะการแข่งขันที่เกิดขึ้น ในธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในขณะนี้ เป็นสภาวะการอึดตัวของตลาดอันทำให้อำนาจการต่อรองเป็นของผู้ส่งออก

ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder) ก็คือ ผู้ประกอบธุรกิจกรมให้บริการ โดยไม่มียานพาหนะเป็นของตนเอง ถือได้ว่ามีส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาการค้าและการขนส่งระหว่างประเทศ เนื่องจากเป็นผู้รู้และมีความเชี่ยวชาญในพิธีการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยทั่วไปแล้วบริษัทเหล่านี้มักดำเนินธุรกิจใน 2 ลักษณะ คือ

1. อาจดำเนินการให้บริการในรูปแบบของตัวแทนที่ช่วยในเรื่องของการออกเอกสารการออกของและการติดต่อไปยังหน่วยงานต่าง ๆ
2. ดำเนินการในรูปแบบของผู้ขนส่งที่ไปว่าจ้างผู้ประกอบการขนส่งที่มียานพาหนะเป็นของตนเองขนส่งต่ออีกทีหนึ่ง

แต่เดิมนั้นผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ เป็นเพียงตัวแทนที่ให้บริการแก่เจ้าของสินค้า โดยหวังผลตอบแทนเฉพาะค่านายหน้าเท่านั้น โดยเข้าไปช่วยเจ้าของสินค้าดูแลในเรื่องการยกสินค้าขึ้นหรือลงไปในเรือ การดูแลสินค้าเข้าไปเก็บในโกดัง การจัดหารถบรรทุกมาขนสินค้า และการเก็บเงินชำระค่าสินค้าแทนผู้ส่งออกของตน ฯลฯ

ต่อมาเมื่อภาวะทางการค้าระหว่างประเทศมีการพัฒนาและขยายตัวมากขึ้น ขอบข่ายงานบริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศก็ได้ขยายตัวมากขึ้นเป็นเงาตามตัว จนกระทั่งในปัจจุบันนี้บทบาทของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมีความสำคัญอย่างมากในเรื่องของกระบวนการค้าและการขนส่งระหว่างประเทศ การบริการที่ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเสนอให้บริการแก่เจ้าของสินค้ามีตั้งแต่การจัดการเกี่ยวกับเส้นทางขนส่งสินค้าและงานอื่น ๆ เช่น การจองระวางเรือให้แก่เจ้าของสินค้า หรือการดำเนินการพิธีการศุลกากร จนถึงการให้บริการบรรจุ

ภัณฑ์ รวมถึงการจัดการทางการขนส่งครบวงจร และกระบวนการจำแนกแจกจ่ายสินค้าไปยังที่ต่าง ๆ

ธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเกิดขึ้นได้ก็เพราะผู้ส่งออกและผู้นำเข้าไม่ประสงค์ที่จะเข้ามาดำเนินการ เรื่องการออกสินค้า การส่งสินค้า และการติดต่อเกี่ยวกับเอกสารการส่งออกและนำเข้าเอง เนื่องจากต้องการที่จะมุ่งเน้นในการใช้เวลาของตนในการผลิตสินค้า และการค้าขายสินค้าของตนซึ่งตนเองมีความชำนาญมากกว่าอย่างเต็มที่ ด้วยเหตุนี้ธุรกรรมเหล่านี้ จึงได้ถูกมอบหมายมาให้ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศดำเนินการแทน ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศจึง ได้มีโอกาสเข้าไปให้บริการทั้งทางด้านผู้ส่งออกและผู้นำเข้า

เมื่อพนักงานขายในแผนกการตลาดออกได้ติดต่อกับผู้ส่งออก (Exporter) และผู้ส่งออกได้สอบถามเรื่องราคาและลักษณะการให้บริการ รวมไปถึงอัตราค่าระวางของบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศจนเป็นที่ตกลงกันแล้ว ก็จะทำให้ผู้ส่งออกทำใบจองเรือ (Shipping Particulars) และจัดส่งมาให้กับผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ฝ่ายผู้ส่งออกสัมพันธ์ของบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศก็จะทำการดำเนินงานต่อด้วยการส่งใบจองเรือให้กับแผนกผู้ส่งออกสัมพันธ์ของบริษัทเรือ จากนั้นแผนกผู้ส่งออกสัมพันธ์ของบริษัทเรือจะทำรายการสรุปค่าของจองเรือ (Booking List) แจกจ่ายฝ่ายปฏิบัติการท่าเรือและมีการปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องทุกวัน เมื่อผู้ส่งออกนำสินค้ามาที่แผนกดูแลสินค้าก็จะสามารถตรวจสอบรายการสินค้าของผู้ส่งออกได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และเมื่อผู้ส่งออกยืนยันการส่งของที่แน่นอนแล้วฝ่ายผู้ส่งออกสัมพันธ์ของบริษัทเรือจะส่งใบจองเรือให้กับแผนกเอกสารซึ่งจะออกเอกสารคือใบสั่งนำสินค้าลงเรือ (Shipping Order) 1 ชุด มีทั้งหมด 4 ใบ ซึ่งใบที่ 3 จะเรียกว่า Dock Receipt ไปยังแผนกดูแลสินค้าที่ท่าเรือ ซึ่งเมื่อตรวจสอบกับรายการสรุปค่าของจองเรือ (Booking List) และสินค้าของผู้ส่งออกตรงกันแล้วก็จะจัดทำ Container Load Plan ให้กับฝ่ายปฏิบัติการต่อไป จากนั้นแผนกดูแลสินค้าที่ท่าเรือจะส่งเอกสาร Dock Receipt และ Container Load Plan กลับมายังแผนกเอกสารของบริษัทเรือ และส่งใบสั่งนำสินค้าลงเรือ (Shipping Order) อีกใบที่เหลือไปให้แผนกปฏิบัติการท่าเรือเพื่อทำสรุปรายการสินค้าทั้งหมด (Stowage Plan) เพื่อจัดนำผู้สินค้าลงเรือ แผนกเอกสารของบริษัทเรือเมื่อ ได้รับ Dock Receipt และ Container Load Plan ก็จะทราบว่าได้มีการนำสินค้าเข้าสู่คอนเทนเนอร์เรียบร้อยแล้ว (กรณีเป็นการส่งสินค้าโดยผู้คอนเทนเนอร์) จากนั้นแผนกเอกสารของบริษัทเรือจะทำการออกใบตราส่งทางทะเล (Ocean Bill of Lading) ให้กับแผนกเอกสารของบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยที่แผนกเอกสารของบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศจะทำการออกใบตราส่งที่เรียกว่า House Bill of Lading ให้กับผู้ส่งออกอีกต่อหนึ่ง

วิธีจัดส่งใบตราส่ง (House Bill of Lading) ที่ออกโดยบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศให้กับผู้ส่งออกในปัจจุบันนี้มีอยู่ 2 วิธีด้วยกัน ได้แก่

1. การใช้พนักงานส่งเอกสาร โดยตรง เป็นวิธีการจัดส่งเอกสารในกรณีที่บริษัทผู้ส่งออกตั้งอยู่ในบริเวณพื้นที่ใกล้เคียงและสามารถจัดส่งได้โดยพนักงาน ซึ่งข้อดีและข้อเสียของการจัดส่งวิธีนี้ ดังนี้

ข้อดี ได้แก่ เอกสารส่งถึงมือผู้รับ ไม่เสี่ยงต่อการสูญหาย

ข้อเสีย ได้แก่ แต่หากในกรณีที่มีการส่งออกไปที่ประเทศใกล้เคียงซึ่งเวลาการขนส่งสั้น ผู้ส่งออกต้องการใบตราส่งอย่างเร่งด่วนพร้อมกันหลาย ๆ บริษัทเพื่อนำไปประกอบกับเอกสารการส่งออกอื่น ๆ ให้กับธนาคาร การจัดส่งด้วยวิธีนี้จะไม่ทันต่อความต้องการของผู้ส่งออกเนื่องจากพนักงานมีไม่เพียงพอในการให้บริการ และปัญหาอีกประการ คือ ในฤดูฝนนั้น การจัดส่งด้วยวิธีนี้มีความเสี่ยงต่อการที่เอกสารได้รับความเสียหาย และความล่าช้าเนื่องจากปัญหาการจราจรและน้ำท่วม

2. การจัดส่งทาง ไปรษณีย์ เป็นวิธีที่เหมาะสมกับบริษัทผู้ส่งออกที่ตั้งอยู่นอกเขตพื้นที่ที่ให้บริการจัดส่งโดยใช้พนักงานส่งเอกสาร ซึ่งข้อดีและข้อเสียของการจัดส่งวิธีนี้ ดังนี้

ข้อดี ได้แก่ ต้นทุนต่ำกว่าเนื่องจากถ้าใช้พนักงานจัดส่งจะทำให้เกิดต้นทุนค่าน้ำมัน และค่าเสียโอกาสในการจัดส่งให้กับผู้ส่งออกที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียง

ข้อเสีย ได้แก่ ความเสี่ยงต่อการสูญหาย และไม่ถึงมือผู้รับที่แท้จริง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้สังเกตเห็นความสำคัญของปัญหาจึงได้ทำการวิจัยเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาในเรื่องวิธีการจัดส่งใบตราส่งให้กับผู้ส่งออก และนอกจากนี้ผู้วิจัยยังมุ่งหวังเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และสร้างความพึงพอใจสูงสุด โดยการเพิ่มระดับของการให้บริการกับผู้ส่งออกสำหรับธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการออกใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ในกรณีศึกษาของบริษัท คาร์โก้เว็บ เวิร์ด ไลน์ จำกัด เป็นผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศสามารถดำเนินการได้จริง และเพื่อเป็นการเพิ่มขึ้นของขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยรวมของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

2. เพื่อศึกษาถึงประโยชน์ที่ทั้งผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศและผู้ส่งออกจะได้รับจากการออกใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์เมื่อเปรียบเทียบกับระบบเดิม

3. เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังในการออกใบตราส่งของผู้ส่งออกที่มีต่อการให้บริการออกใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการทำวิจัยครั้งนี้ คือ เพื่อเป็นแนวทางให้กับธุรกิจที่ให้บริการเป็นผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศสามารถนำไปพิจารณาและตัดสินใจวางแผนพัฒนา ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานในปัจจุบันเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัยในยุคปัจจุบันมากขึ้น นอกจากนี้ผลของการวิจัยจะเป็นแนวทางให้กับงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อเนื่องในอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสำหรับธุรกิจตัวแทนรับขนส่งสินค้าด้วยใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการเก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามและกำหนดสมมติฐานเพื่อการศึกษาสำหรับกรวิจัยเมื่อได้ผลจากแบบสอบถามเราก็นำผลที่ได้มาคำนวณ โดยใช้โปรแกรม SPSS เมื่อได้ค่าก็นำมาทดสอบกับสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

1. ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบคือ t – test (Independent t-test)
2. ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบคือ F – test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)
3. ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบคือ F – test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)
4. ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบคือ การทดสอบสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาถึงต้นทุนและขั้นตอนของการออกใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อกรส่งออก สำหรับธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในประเทศไทย ไปจนถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ส่งออกต่อใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และประเมินผลงานว่าใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งให้กับธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศได้จริงหรือไม่

ระเบียบวิธีการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 ส่วน

1.1 ผู้รับบริการ คือ ผู้ส่งออกสินค้าทางเรือ โดยนำข้อมูลมาจากสภาผู้ส่งสินค้าทางเรือแห่งประเทศไทยซึ่งมีสมาชิกทั้งหมด 2,784 บริษัท

1.2 ผู้ให้บริการ คือ ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศโดยในกรณีศึกษานี้ คือ บริษัท คาร์โก้เว็บ เวิร์ดไวด์ จำกัด

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจในเรื่องของการใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทส่งออกในประเทศไทยที่มีการส่งออกสินค้าจากประเทศไทยไปยังต่างประเทศ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจทั้งหมดที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตรยามานะ (Yamane, 1970, p. 248) ดังนี้ โดยนำข้อมูลมาจากสภาผู้ส่งสินค้าทางเรือแห่งประเทศไทยซึ่งมีสมาชิกทั้งหมด 2,784 บริษัท ดังนั้น

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของกลุ่มประชากร

E = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ซึ่งในงานวิจัยนี้ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 มีระดับความเชื่อมั่น 95%

เพราะฉะนั้นจะได้คำนวณ โดยที่ N เท่ากับ 350

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 350 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นบริษัท โดยที่ไม่ติดเงื่อนไขในการรับใบตราส่งที่ออกโดยผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ซึ่งจะเป็นแหล่งที่มีประชากรกลุ่มเป้าหมายในการจัดเก็บแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) ดังนี้

1. เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Random Sampling) โดยในประเทศไทยมีบริษัทส่งออกทั้งหมด 2,784 แห่ง (สภาผู้ส่งสินค้าทางเรือแห่งประเทศไทย) เลือกสถานที่จัดเก็บแบบสอบถามตามบริษัทต่าง ๆ โดยกลุ่มสินค้าเกษตร แร่ธาตุ และเชื้อเพลิง เช่น บริษัทธัญทิพย์ จำกัด กลุ่มวัสดุก่อสร้าง และรายการครุภัณฑ์ เช่น บริษัทไทยน็อกซ์ สเตนเลส จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครื่องใช้ไฟฟ้า และส่วนประกอบ เช่น บริษัท มิตรบุษิ เอเลเวเตอร์ เอเชีย จำกัด กลุ่มเฟอร์นิเจอร์ เช่น บริษัท พีทีเค วัสดุ จำกัด กลุ่มของขีวัญ รายการตกแต่ง และงานหัตถกรรม เช่น บริษัท อุตสาหกรรมสยามเฟรม จำกัด กลุ่มเครื่องหนัง พีวีซี และรองเท้า เช่น บริษัท ปราจิน เลเซอร์ จำกัด กลุ่มงานพิมพ์ และบรรจุหีบห่อ เช่น บริษัท หลุยส์เทปกาว จำกัด กลุ่มเสื้อผ้า และอุปกรณ์แฟชั่น เช่น บริษัทธนุภัณฑ์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มบริษัทเทรดดิ้ง เช่น บริษัทเจที อินเตอร์เนชั่นแนล เทรดดิ้ง จำกัด กลุ่มยานพาหนะ ชิ้นส่วน อะไหล่และเครื่องจักร เช่น บริษัท เอเชีย ฮอนด้า จำกัด กลุ่มเคมีภัณฑ์ เครื่องสำอาง สุขภัณฑ์ และเครื่องมือแพทย์ เช่น บริษัทสุรินทร์ ออมย่า เคมีคอล จำกัด กลุ่มอาหาร เช่น บริษัท ออนกรีน โปรคิวส์ จำกัด กลุ่มเครื่องใช้ภายในบ้าน เช่น บริษัท กวี และคอมม จำกัด กลุ่มอาหารสัตว์ และเครื่องเขียน เช่น บริษัท ครู แทนเนอร์ จำกัด กลุ่มของเล่น และเกมส์ เช่น บริษัท แพลนทอยส์ ครีเอชัน โดยหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลือกบริษัททั้ง 15 กลุ่มนี้คือ เป็นบริษัท โดยที่ไม่ติดเงื่อนไขในการรับใบตราส่งที่ออกโดยผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ซึ่งจะเป็นแหล่งที่มีประชากรกลุ่มเป้าหมายในการจัดเก็บแบบสอบถาม

2. เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีโควต้า (Quota Sampling) จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 350 คน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) แบ่งได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 1.1 ตำแหน่ง
 - 1.2 ระยะเวลาการทำงานในบริษัท
2. ข้อมูลบริษัท
 - 2.1 ทุนจดทะเบียน
 - 2.2 ระยะเวลาดำเนินงาน
 - 2.2.1 ต่ำกว่า 5 ปี
 - 2.2.2 5-10 ปี
 - 2.2.3 10 ปีขึ้นไป

2.3 ที่ตั้งของบริษัท

- 2.3.1 กลุ่มบริษัทที่ตั้งอยู่ที่ภาคเหนือ
- 2.3.2 กลุ่มบริษัทที่ตั้งอยู่ที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- 2.3.3 กลุ่มบริษัทที่ตั้งอยู่ที่ภาคกลาง
- 2.3.4 กลุ่มบริษัทที่ตั้งอยู่ที่ภาคตะวันออก
- 2.3.5 กลุ่มบริษัทที่ตั้งอยู่ที่ภาคตะวันตก
- 2.3.6 กลุ่มบริษัทที่ตั้งอยู่ที่ภาคใต้
- 2.3.7 กลุ่มบริษัทที่ตั้งอยู่ที่ในกรุงเทพฯและปริมณฑล

3. ปัจจัยของที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย ได้แก่

- 3.1 ความสะดวกรวดเร็ว
- 3.2 ค่าใช้จ่าย
- 3.3 ความถูกต้องแม่นยำ
- 3.4 ความยากง่ายต่อการเรียนรู้
- 3.5 ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการตัวแทนรับขนส่งสินค้า

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

1. พฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย
2. แนวโน้มพฤติกรรมการใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต
สมมติฐานในการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสำหรับธุรกิจตัวแทนรับขนส่งสินค้าด้วย ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้กำหนดสมมติฐานเพื่อการศึกษานี้ไว้ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย แตกต่างกันไป
2. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ประกอบด้วย ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน และที่ตั้งบริษัทที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย แตกต่างกันไป

3. ปัจจัยทางด้านความคาดหวังประกอบด้วย ความสะดวกรวดเร็ว ค่าใช้จ่าย ความถูกต้อง แม่นยำ ความยากง่ายต่อการเรียนรู้ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการตัวแทนรับขนส่งสินค้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย

4. พฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder) หมายถึง ผู้ประกอบการให้บริการ โดยไม่มียานพาหนะเป็นของตนเอง

2. บริษัทเรือ หมายถึง ผู้ประกอบการให้บริการ โดยมียานพาหนะเป็นของตนเอง

3. ใบตราส่งสินค้าทางทะเล (Ocean Bill of Lading) หมายถึง เอกสารสัญญาของบริษัท ที่ทำการขนส่งหรือตัวแทนออกให้แก่ผู้ส่งออกเพื่อแสดงเป็นหลักฐานว่าได้รับมอบสินค้าไว้เพื่อจะทำการส่งให้จากท่าหนึ่งของต้นทางไปยังอีกท่าหนึ่งซึ่งเป็นท่าปลายทางที่ผู้ส่งออกได้กำหนดไว้ ลักษณะสำคัญของใบตราส่งสามารถแยกออกได้ 3 ประการ คือ

1. เป็นใบรับ (Receipt) ของผู้ที่ทำการขนส่งออกให้ผู้ส่งออกและยอมรับว่าได้รับสินค้าไว้ตามสภาพภายนอกของหีบห่อที่เห็น ระบุประเภทของสินค้าที่ได้รับไว้ตามใบกำกับสินค้าที่ผู้ส่งออกนำมาแสดง

2. เป็นหนังสือสัญญา (Contract) ระหว่างผู้ที่ทำการขนส่งกับผู้ส่งออกว่าจะทำการส่งมอบสินค้าให้ตามคำสั่งของผู้ส่งออก จากต้นทางไปยังปลายทางที่ผู้ส่งออกได้กำหนดไว้ ลักษณะใบตราส่งมีข้อความอยู่ทั้งด้านหน้าและด้านหลัง ด้านหน้านั้นจะเป็นรายการที่เกี่ยวกับสินค้าที่รับทำการขนส่ง ส่วนด้านหลังจะเป็นข้อความสัญญาว่าด้วยการขนส่ง

3. เป็นตราสารแสดงสิทธิ์ของผู้ทรง (Document of Title) ใครก็ตามที่เป็นผู้ทรงใบตราส่งสินค้าใดสินค้าก็เป็นของคนนั้น ถ้าจะโอนสิทธิ์ให้แก่ใครก็กระทำได้โดยการสลักหลังใบตราส่ง ยกเว้นแต่ใบตราส่งบางประเภทที่มีวัตถุประสงค์ไม่ต้องการให้มีการโอนกัน โดยการสลักหลังใบตราส่ง

4. ใบตราส่งสินค้าทางทะเลที่ออกโดยผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (House Bill of Lading) มีความหมายเดียวกันกับใบตราส่งสินค้าทางทะเล (Ocean Bill of Lading) แต่ออกโดยผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

5. ใบจองเรือ (Shipping Particulars) หมายถึง เอกสารที่ผู้ส่งสินค้าแสดงความจำนงขอจองระวางเรือ ใบจองเรือมีรายละเอียดดังนี้

5.1 ชื่อผู้ส่ง ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ (Shipper and Address)

5.2 ผู้รับตราส่ง (Consignee) แต่ในทางปฏิบัติการซื้อขายผ่านธนาคาร มักจะใส่ชื่อธนาคารของผู้นำเข้าเพื่อการโอนสิทธิ์ในสินค้าให้แก่ผู้นำเข้าต่อไป แต่ถ้าเป็นการซื้อขายกันโดยไม่เปิด L/C ก็จะเป็นผู้นำเข้า

5.3 ผู้รับสินค้า (Notify Party) คือ ผู้ที่จะได้รับการแจ้งให้ทราบว่าสินค้าได้มาถึงแล้ว

5.4 เรือลำเลียง (Feeder Vessel) เป็นเรือที่ขนส่งสินค้าระหว่างท่าเรือต้นทางไปยังอีกท่าเรือหนึ่งเพื่อเปลี่ยนถ่ายลำเรือ

5.5 ชื่อเรือใหญ่ (Ocean Vessel) หมายถึง เรือที่ออกจากท่าเรือที่มีการถ่ายลำไปยังท่าเรือปลายทาง

5.6 ท่าเรือขนสินค้าขึ้น (Port of Discharge) หมายถึง ท่าเรือปลายทาง

5.7 สถานที่ที่จะส่งสินค้า (Place of Delivery) หมายถึง สถานที่ปลายทางที่จะทำการส่งสินค้า

5.8 รายละเอียดของสินค้า จะต้องทำเครื่องหมาย จำนวน และชนิดหรือลักษณะของหีบห่อ รวมถึงคำอธิบายสินค้า น้ำหนัก และปริมาตร

6. รายการสรุปค่าของเรือ (Booking List) หมายถึง เอกสารที่แจ้งสรุปค่าของเรือจากสำนักงานส่งมายังฝ่ายปฏิบัติการที่ท่าเรือ

7. ใบสั่งนำสินค้าลงเรือ (Shipping Order) หมายถึง ใบสั่งนำสินค้าลงเรือเพื่อไว้เป็นหลักฐานให้แผนกปฏิบัติการท่าเรือนำสินค้าลงเรือ ซึ่งจะมีทั้งหมด 4 ฉบับ (มีข้อความเหมือนกันทุกฉบับ)

8. Container Load Plan หมายถึง เอกสารที่เกิดจากนำใบสั่งนำสินค้าลงเรือ (Shipping Order) 2 ใบพร้อมทั้ง Dock Receipt มายังแผนกดูแลสินค้า และตรวจสอบกับรายการสรุปค่าของเรือ (Booking List)

9. Stowage Plan หมายถึง ใบสรุปรายการสินค้าทั้งหมด

10. Dock Receipt หมายถึง ใบรับสินค้าที่ท่าเรือ ซึ่งจะมีข้อความเหมือนกับใบสั่งนำสินค้าลงเรือ (Shipping Order) แต่จะมีข้อความเพิ่ม คือวันที่นำสินค้าเข้าสู่แล้ว และถือว่าเป็นหลักฐานการนำสินค้าเข้าสู่ของฝ่ายปฏิบัติการท่าเรือ หลังจากรับสินค้าเรียบร้อยแล้ว และจะส่งเอกสารกลับไปสำนักงานเพื่อออกใบตราส่ง

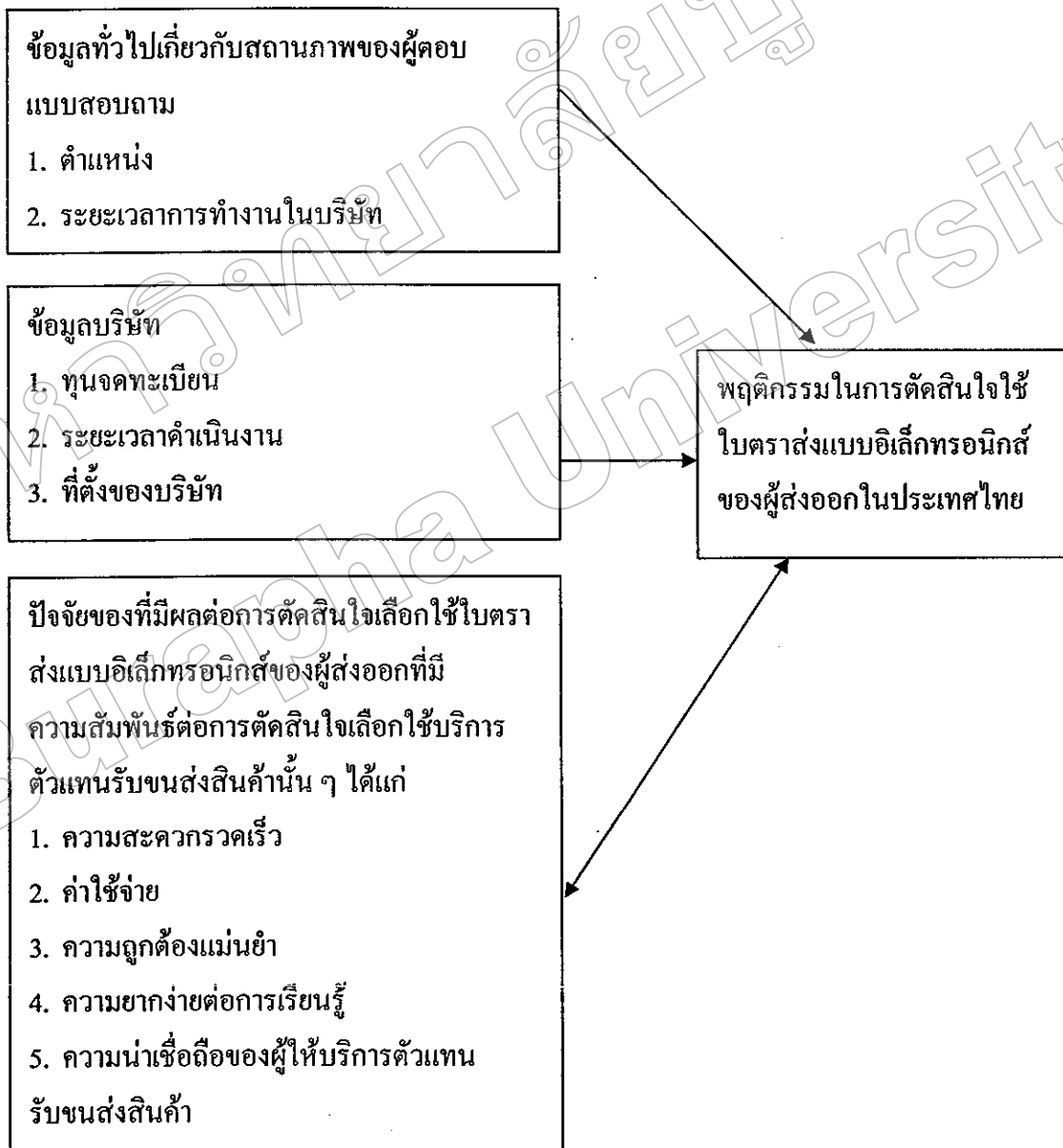
กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการทำวิจัยเรื่อง การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสำหรับธุรกิจตัวแทนรับขนส่งสินค้าด้วยใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นสามารถแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามดังนี้

“การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสำหรับธุรกิจตัวแทนรับขนส่งสินค้าด้วยใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์”

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย