

การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสำหรับธุรกิจตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า
ระหว่างประเทศด้วยใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์

พุทธศิริ ชัยเจริญ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2549

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือ จากศาสตราจารย์ ดร. กมลชนก สุทธิวาหนฤพุดิ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้องด้วยดีตลอดมา โดยเริ่มตั้งแต่การสร้างความกระจำในเรื่องกรอบแนวคิดในการวิจัย การค้นหาทฤษฎีต่าง ๆ วิธีดำเนินการวิจัย รวมถึงการเขียนผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล อภิปรายผล ซึ่งนอกจากนี้ท่านยังได้กรุณาสละเวลาในการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อควบคุมสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้มีคุณภาพตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ ดร. ณกร อินทร์พยุง ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร ที่กรุณาสละเวลาในการให้คำแนะนำ ตรวจสอบความเที่ยงตรง และปรับปรุงแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ให้มีประสิทธิภาพตรงตามเนื้อหา ตามโครงสร้าง และตามเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณ บริษัท คาร์โก้เว็บ เวิร์ดไวด์ จำกัด บริษัทผู้ส่งออกที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และเพื่อน ๆ ภาควิชาการจัดการการขนส่งและ โลจิสติกส์ทุกท่านที่คอยเป็นกำลังใจตลอดการทำสารนิพนธ์

พุทธศิริ ชันเจริญ

47923906: สาขาวิชา: การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์; วท.ม. (การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์)

คำสำคัญ: ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์

พุทธศิริ ชื่นเจริญ: การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสำหรับธุรกิจตัวแทนรับขนส่งสินค้าด้วยใบตราส่งอิเล็กทรอนิกส์ (A COMPETENCE INCREASE FOR FREIGHT FORWARDING COMPETITION THROUGH ELECTRONIC BILL OF LADING: CASE STUDY OF THE CARGOWEB WORLDWIDE LIMITED) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: กมลชนก สุทธิวาทนฤพุดิ, Ph.D. 102 หน้า. ปี พ.ศ. 2549.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา “การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสำหรับธุรกิจตัวแทนรับขนส่งสินค้าด้วยใบตราส่งอิเล็กทรอนิกส์” โดยเปรียบเทียบปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์และข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย ปัจจัยทางด้านความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปช่วยในการทำนายหรือพยากรณ์การยอมรับใบตราส่งสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในอนาคต และสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและ กลยุทธ์ทางการตลาด ซึ่งผลประโยชน์ในที่สุดจะเป็นของผู้บริโภค ในการที่จะได้สินค้าที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจในเรื่องของการใช้ใบตราส่งอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทส่งออกในประเทศไทยที่มีการส่งออกสินค้าจากประเทศไทยไปยังต่างประเทศ จำนวน 350 บริษัท เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม จากนั้นทำการทดสอบสมมติฐาน โดยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า เมื่อทราบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มี ทุก ๆ ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมากำหนดกลุ่มเป้าหมายในการวางแผนนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง จากนั้นเมื่อทราบถึงระดับค่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ในแต่ละด้านว่ามีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด เราก็จะสามารถทำการวิจัยและพัฒนาการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมต่อการดำเนินงานของผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น และเมื่อเราทราบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังอย่างไร เราก็สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาวางกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้องเพื่อกระตุ้นการตอบสนองจากกลุ่มผู้ใช้บริการ

47923906: MAJOR: TRANSPORT AND LOGISTICS MANAGEMENT; M.Sc.
TRANSPORT AND LOGISTICS MANAGEMENT)

KEYWORD: ELECTRONIC BILL OF LADING

PHUTTHASIRI CHANCHAROEN: A COMPETENCE INCREASE FOR FREIGHT
FORWARDING COMPETITION THROUGH ELECTRONIC BILL OF LADING.

ADVISOR: KAMONCHANOK SUTHIWARTNARUEPUT, Ph.D. 102 P. 2006.

Purpose of this research is to explore “a competence increase for freight forwarding business competition through electronic bill of lading: through a comparison between the demographic factors and companies information that impact exporters in Thailand regarding their decision for electronic bill of lading application, their expectation that may relate with such decision, and their behavior concerning such application that may relate with tendency of future application so that any output obtained from this research may help predict consumer preference of electronic bill of lading application, and may help define higher competent marketing policies and strategies which finally will yield benefit to consumers in aspect of maximal quality products. Research samples are 350 authorized decision makers concerning electronic bill of lading application. Questionnaires were used as the data gathering method. Then a hypothesis would be tested by means of computerized statistic analysis upon said data through SPSS instant program.

In conclusion of such research through, it can be theorized that once we know most customers are both working in various vocational sorts and performance periods, such distinct data can be utilized in determining certain prospective consumers at any marketing policy and strategy definition in order to precisely supply the demand of prospective customers. Further, once we know the interrelation between their various expectation degrees for each service aspect, we can advance research in development of an optimal and ideal service for them. Finally, once we know certain expectation of most customers, such data can be applied for our accurate strategic planning for stimulating customers, responses.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
กรอบแนวคิดในการวิจัย	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ.....	11
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับใบตราส่งและใบตราส่งอิเล็กทรอนิกส์.....	22
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (EDI)	37
ประเด็นเกี่ยวกับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์.....	42
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	47
ขั้นตอนการออกใบตราส่งแบบปกติและการออกใบตราส่งอิเล็กทรอนิกส์.....	47
ต้นทุนการออกใบตราส่งแบบปกติและการออกใบตราส่งอิเล็กทรอนิกส์.....	52
วัดความคาดหวังของผู้ส่งออกจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการด้วยการส่งแบบสอบถาม	58
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	66

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	87
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	87
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	87
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	89
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน	91
อภิปรายผล.....	93
ข้อเสนอแนะทั่วไป	94
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	94
บรรณานุกรม.....	96
ภาคผนวก.....	98
ประวัติย่อของผู้วิจัย	102

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงการคำนวณหาต้นทุนเฉลี่ยต่อเดือนของใบตราส่งแบบปกติ.....	53
2 แสดงการคำนวณหาต้นทุนเฉลี่ยต่อเดือนของใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์.....	54
3 แสดงการคำนวณหาต้นทุนเฉลี่ยต่อเดือนของใบตราส่งแบบปกติ.....	54
4 แสดงการคำนวณหาต้นทุนเฉลี่ยต่อเดือนของใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์.....	55
5 แสดงการคำนวณหาต้นทุนเฉลี่ยต่อเดือนของใบตราส่งแบบปกติ.....	55
6 แสดงการคำนวณหาต้นทุนเฉลี่ยต่อเดือนของใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์.....	56
7 แสดงการคำนวณหาต้นทุนเฉลี่ยต่อเดือนของใบตราส่งทั้งสองแบบ.....	57
8 แสดงผลเปรียบเทียบจากความคิดเห็นของแผนกเอกสารของบริษัท การ์โก้เว็บ เวิร์ดไวด์ จำกัด ที่ออกใบตราส่งแบบปกติกับแผนกเอกสาร ของบริษัท โอ โอ ซี แอล โลจิสติกส์ จำกัด ที่ออกใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์.....	57
9 แสดงการคำนวณค่าสถิติ F.....	61
10 แสดงจำนวนและคำร้อยละเกี่ยวกับลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	67
11 แสดงจำนวนและคำร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	68
12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยทางด้าน ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	70
13 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่ง อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย จำแนกตามตำแหน่งในการปฏิบัติงาน.....	73
14 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่ง อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	74
15 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่ง อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย จำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	76
16 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่ง อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย จำแนกตามทุนจดทะเบียน.....	77
17 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่ง อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย จำแนกตามที่ตั้งบริษัท.....	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
18 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านความคาดหวัง.....	79

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
2 Freight Forwarder's Relationship With Various Parties.....	19
3 Services of A Freight Forwarder	20
4 Services of A Freight Forwarder	21
5 ขั้นตอนการทำงานของระบบ EDI	42