

# บทที่ 1

## บทนำ

### ที่มา และความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมีความสำคัญสำหรับระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ซึ่งนับเป็นปัจจัยหลักสำคัญของภาคธุรกิจที่มีส่วนในการเชื่อมโยงและสนับสนุนกิจกรรมอื่น ๆ ซึ่งแต่ละองค์กรต้องประสบปัญหาเกี่ยวกับการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงและต้นทุนในการดำเนินงานที่สูงขึ้น รวมถึงความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย ไม่มีขอบเขต ผู้บริโภคมีอำนาจต่อรองสูงกว่าผู้ผลิต ทำให้หลาย ๆ องค์กรหันมาให้ความสนใจทางด้านโลจิสติกส์มากขึ้น เนื่องจากการจัดการระบบโลจิสติกส์ที่ดีสามารถลดต้นทุนและสร้างกำไรทางธุรกิจ ทั้งยังสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ การขนส่งถือเป็นหนึ่งในต้นทุนโลจิสติกส์และเป็นสัดส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญในการกำหนดราคาสินค้า ต้นทุนในการขนส่งนั้นค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับต้นทุนทั้งหมด (Total Cost) ทั้งนี้เป็นผลมาจาก ราคาค่าน้ำมันที่เพิ่มสูงขึ้นทำให้อัตราค่าขนส่งเพิ่มสูงขึ้น อีกทั้งลักษณะของรูปแบบในการขนส่ง ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ความน่าเชื่อถือความปลอดภัย ประเภทของสินค้า เส้นทางขนส่ง ตำแหน่งที่ตั้งของลูกค้า และจำนวนคลังสินค้า เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการทั้งด้านการขนส่งทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การขนส่งที่มีประสิทธิภาพนอกจากต้องสามารถรับและส่งมอบสินค้าให้ตรงเวลา รวดเร็ว สินค้าหรือวัตถุดิบอยู่ในสภาพที่ดีและปลอดภัยแล้ว ควรอยู่ในต้นทุนที่เหมาะสมด้วย ซึ่งประโยชน์เหล่านี้จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัททำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในบริการ และเป็นจุดที่ทำรายได้และยอดขายเพิ่มขึ้น ดังนั้นโลจิสติกส์จึงถือได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบันนี้ การลดต้นทุนการขนส่งสินค้าของบริษัทต่าง ๆ เท่ากับเป็นการยกระดับขีดความสามารถการแข่งขันด้านระบบการขนส่งของประเทศ ด้วยสถานการณ์แข่งขันที่ทวีความรุนแรง ราคาพลังงานที่สูงขึ้นในปัจจุบัน ส่งผลให้ธุรกิจอุตสาหกรรมต่าง ๆ ต้องแสวงหาวิธีการในการปรับปรุงการผลิตเพื่อลดต้นทุนและทำกำไรให้มากที่สุด

บริษัท ABC FREIGHT เป็นหนึ่งในบริษัทที่ให้บริการด้านการขนส่งสินค้าและโลจิสติกส์เช่นเดียวกับหลาย ๆ บริษัทในโลกโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันที่สูงและต้องการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการสูงสุดเพื่อสร้างห่วงโซ่แห่งคุณค่าให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง จากปัญหาดังกล่าวส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ เริ่มหันมาเห็นความสำคัญของรูปแบบการขนส่งมากขึ้น เพราะเชื่อว่า

การเลือกรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม จะช่วยเพิ่มคุณภาพและยกระดับการให้บริการที่ดีขึ้น อันจะเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและรองรับกับความต้องการของตลาดซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังคาดหวังว่าจะช่วยลดต้นทุนการขนส่งหรือสามารถควบคุม ให้อยู่ในระดับที่พึงพอใจได้

### วัตถุประสงค์งานวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการตัดสินใจเลือกรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม โดยพิจารณาทางเลือก 2 ทางเลือก คือ การขนส่งทางอากาศ และทางทะเล โดยได้ทำการรวบรวมปัจจัยจากผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง โดยวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรูปแบบการขนส่ง และนำผลที่ได้จากการศึกษามาพัฒนาการให้บริการของบริษัทต่อไปซึ่งสรุปเป็นวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการการขนส่งของลูกค้าในบริษัท ABC FREIGHT
2. ศึกษาพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ของกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการการขนส่งของบริษัท ABC FREIGHT

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบปัจจัยตัวใดมีอิทธิพลและส่งผลกระทบต่อการใช้บริการในการขนส่ง
2. ทราบพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ของกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการการขนส่งของบริษัท ABC FREIGHT