

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงสู่ระดับขาลงอย่างทั่วถึงในยุคที่เรียกว่า “โลกาภิวัตน์” โลกรุดรึกเกิดการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคการแข่งขันอย่างรุนแรง ในการแข่งขันนั้นจะพบว่ามีความร่วมมือเป็นองค์ประกอบในการประสานเพื่อจะทำให้ระบบเศรษฐกิจของโลกเกิดความสมดุล โดยทุกภาคส่วนเป็นผู้รับผลประโยชน์ร่วมกัน อันจะนำมาซึ่งการอยู่รอดร่วมกันของทุกภาคส่วน และสิ่งที่มองเห็นร่วมกันของภาคธุรกิจก็จะเป็นการมุ่งเพื่อพัฒนาปัจจัยต้นทุน ความสามารถในการบริการ ระบบการจัดการและนวัตกรรมที่นำมาใช้ การขนส่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแข่งขัน รัฐบาลไทยจึงให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ได้กำหนดวิสัยทัศน์ของประเทศให้มีระบบโลจิสติกส์ที่เป็นมาตรฐานสากล (World Class Logistics) เพื่อสนับสนุนการเป็นศูนย์กลางธุรกิจและการค้าภาคอินโดจีน และมุ่งหวังให้มีการพัฒนาศักยภาพระบบการขนส่งทุกมิติ เชื่อมโยงการกระจายสินค้าและบริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของไทยในเวทีโลก ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งในการลดต้นทุน ทำให้ไทยสามารถฟื้นฟูเศรษฐกิจให้ดีขึ้นด้วย โดยพิจารณาจากความเหมาะสมในการเป็นศูนย์กลางโลจิสติกส์ (Logistics Hub) ในกลุ่มอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง 6 ประเทศ ตามกรอบความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง (GMS: Great Maekong Subregion) และยุทธศาสตร์ความร่วมมือทางเศรษฐกิจลุ่มน้ำอิรวดี-เจ้าพระยา-แม่น้ำโขง (AMECS: Ayeyawady - Chao Phraya - Mekong Economic Cooperation Strategy) โดยมีเป้าหมายให้แต่ละประเทศเชื่อมต่อกัน และพัฒนาเศรษฐกิจไปพร้อม ๆ กัน เพื่อพัฒนาศักยภาพระบบการขนส่งทุกมิติ และเพิ่มขีดความสามารถของไทยในเวทีโลก (สำนักพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม, 2552, หน้า ก)

การขนส่งสินค้าจึงเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจ และการขนส่งมีบทบาทต่อการประกอบธุรกิจ เนื่องจากกิจกรรมการขนส่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการผลิตและการตลาด ธุรกิจจำเป็นต้องใช้การขนส่งเพื่อลำเลียงวัตถุดิบเข้ามายังโรงงานและลำเลียงสินค้าที่ผลิตเสร็จต่อไปยังตัวแทนจำหน่ายหรือลูกค้า ในส่วนของภาครัฐการขนส่งได้ถูกใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการกระจายความเจริญและการพัฒนาไปสู่ส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศและระหว่างประเทศ อันก่อให้เกิดกิจกรรมต่อเนื่องและการจ้างงานเพิ่มขึ้นอีกมาก ด้วยอิทธิพลของความเจริญทางเทคโนโลยีการขนส่งและคมนาคมเป็นผลให้เกิดการขยายตัวของระบบเศรษฐกิจและปริมาณการค้า

ทั้งภายในและระหว่างประเทศ ในประเทศที่พัฒนาแล้วจะใช้การขนส่งสำหรับการเดินทางและการค้า การพัฒนาระบบการขนส่งจึงเป็นเรื่องสำคัญมากต่อการดำเนินชีวิตและการพัฒนาประเทศ

ระบบการขนส่งที่สำคัญของประเทศไทย ประกอบด้วย การขนส่งทางถนน การขนส่งทางราง การขนส่งทางน้ำ และการขนส่งทางอากาศ การขนส่งทางถนนเป็นรูปแบบการขนส่ง (Mode) ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นการขนส่งผู้โดยสารและขนส่งสินค้าภายในประเทศ การขนส่งทางถนนมีข้อได้เปรียบกว่าการขนส่งรูปแบบอื่น คือ มีการให้บริการแบบประตูบ้านผู้ส่งถึงประตูบ้านผู้รับ (Door to Door Service) โดยสามารถให้บริการตั้งแต่จุดที่ผู้ส่งสินค้า (Shipper) ต้องการให้มารับสินค้าจนกระทั่งถึงบ้านของผู้รับ (Receiver or Consignee) การขนส่งสินค้าทางถนนที่พบส่วนใหญ่จะใช้รถบรรทุกในการขนส่งสินค้า ซึ่งมีความสำคัญในทางเศรษฐกิจการค้าของไทยมานาน ข้อได้เปรียบอีกประการของระบบการขนส่งทางถนน คือ มีความรวดเร็วในการขนส่ง (High Speed) และมีความสามารถในการเข้าถึงผู้บริโภค (High Accessibility) แต่ก็มีข้อเสียเปรียบในด้านข้อจำกัด การบรรทุกทั้งปริมาณและน้ำหนัก

ในภาคธุรกิจการขนส่งเป็นกิจกรรมที่มีส่วนในการเชื่อมโยงและสนับสนุนกิจกรรมอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการผลิต การจัดการวัสดุ การคลัง กระบวนการจัดซื้อ การจัดการคลังสินค้า รวมไปถึงการให้บริการลูกค้า อย่างไรก็ตามค่าใช้จ่ายในส่วนของกิจกรรมนี้ค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนทั้งหมด (Total Cost) ทั้งนี้ อาจขึ้นอยู่กับลักษณะของรูปแบบการขนส่ง นโยบายการให้บริการ ประเภทสินค้า เส้นทาง การขนส่ง ตำแหน่งที่ตั้งของลูกค้าและจำนวนคลังสินค้า ในการขนส่งที่มีประสิทธิภาพนอกจากต้องสามารถรับและส่งมอบสินค้าให้ตรงเวลา สินค้าหรือวัตถุดิบอยู่ในสภาพดีแล้ว ควรจะอยู่ในต้นทุนที่เหมาะสมด้วย นอกจากนี้ ในการดำเนินการขนส่งที่มีประสิทธิภาพยังถือเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่บริษัทได้อีกทางหนึ่งด้วย ลักษณะปัญหาที่พบบ่อยบ่อยครั้งที่แสดงถึงการจัดส่งที่ไม่มีประสิทธิภาพของผู้ประกอบการธุรกิจต่างๆ ไป ประกอบด้วย การจัดส่งที่ไม่ตรงเวลา ต้นทุนค่าขนส่งสูงเกินไป สินค้าเกิดความเสียหาย ในระหว่างการจัดส่งหรือการไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีความไม่แน่นอนและเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน (ยศจิรา ว่องวิทย์, 2543, หน้า 26) อีกทั้งการร่วมมือกันแก้ไขปัญหาก็ก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่ายที่จะพัฒนาความสัมพันธ์อันดีในระยะยาว

ในปัจจุบันการขนส่งสินค้าทางบกมีแนวโน้มในอัตราการขนส่งที่คิดเป็นจำนวนเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเกิดจากความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นและผลจากนโยบายของรัฐบาลที่ผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางด้านการขนส่ง จึงส่งผลให้ในอัตราของจำนวนเที่ยวที่มีการขนส่งสินค้าเกิดขึ้น และมีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องนั้นจะมีอัตรา

จำนวนเที่ยวที่เป็นจำนวนเที่ยวของรถเที่ยวเปล่ารวมอยู่ด้วย ซึ่งหมายความว่า ผู้ประกอบการ
ขนส่งยังไม่สามารถจะดำเนินกิจการเกี่ยวกับรถบรรทุกให้เกิดประโยชน์ได้อย่างเต็มที่จาก
การบรรทุกสินค้า ไม่เต็มคัน อีกทั้งผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่ยังทำการขนส่งสินค้ารายเดียวไปยัง
ปลายทางตามเส้นทางต่าง ๆ ทำให้เกิดจำนวนครั้งที่มากเที่ยวในการขนส่ง ทั้ง ๆ ที่มีจุดต้นทาง และ
ปลายทางอยู่ภายในพื้นที่เดียวกันก่อให้เกิดความสิ้นเปลืองในระบบการขนส่งเพิ่มมากขึ้น ทำให้
ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยสินค้าในการขนส่งเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้เกิดความสูญเปล่า สูญเสียโอกาสทางด้าน
เศรษฐกิจ และต้นทุนในการดำเนินการขนส่งเพิ่มสูงขึ้น ผู้ประกอบการอาจคิดว่าไม่ใช่เป็นเรื่อง
ที่สำคัญ แต่ถ้าพิจารณาโดยรวมในแง่ของการดำเนินธุรกิจ พบว่ามีความสูญเสียที่คิดเป็น
จำนวนเที่ยวที่เกิดขึ้นจากการเกิดเป็นจำนวนรถบรรทุกเที่ยวเปล่ามีมูลค่ามหาศาล ด้วยการที่
รถบรรทุกสลับเป็นรูปแบบหลักของการขนส่งสินค้าเทกองและมีจำนวนผู้ประกอบการเพิ่มขึ้น
อย่างรวดเร็ว จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในการแย่งลูกค้า กลยุทธ์การลด
ค่าขนส่งและการปรับปรุงทางด้านการบริการ ทำให้ผู้ประกอบการต่าง ๆ ได้รับผลตอบแทนต่อ
หน่วยสินค้าที่ลดลง ในขณะที่ต้องแบกรับต้นทุนที่สูงขึ้นจากการปรับปรุงบริการ ส่วนต่างระหว่าง
รายรับกับรายจ่ายจึงลดลง สิ่งที่ตามมาในสภาวะที่มีการแข่งขัน คือ ผู้ประกอบการบางราย
ไม่สามารถประคับประคองธุรกิจต่อไปได้ ส่วนหนึ่งของปัญหาดังกล่าวยังมาจากการ
ที่ผู้ประกอบการไม่ทราบต้นทุนที่แท้จริง รวมทั้งการขาดข้อมูลที่เอื้อสำหรับการตัดสินใจในการ
จัดการธุรกิจการขนส่ง

ระบบการค้าและการขนส่งจึงเปรียบเสมือนเส้นเลือดที่นำปัจจัยการผลิต และผลผลิต
ไปยังที่ต่าง ๆ ที่มีความต้องการ ดังนั้น การขนส่งที่มีประสิทธิภาพและมีต้นทุนโดยเปรียบเทียบต่ำ
จึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและก่อให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจ
ภายในประเทศอย่างยั่งยืน และยังเป็นการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
ได้อีกด้วย ที่ผ่านมตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 ประเทศไทยมีนโยบาย
ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางถนนเพื่อผลักดันให้เกิดการกระจายความเจริญไปยังภูมิภาค
ต่าง ๆ ทั่วประเทศ (กรมขนส่งทางบก, 2551, หน้า 1) เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจ
และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ โดยเน้นที่การพัฒนาคนที่
ต้องการของตลาด ที่ต้องเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถคิดเรื่องที่มีอยู่ในมุมมอง
ใหม่ ๆ และเกิดความคิดใหม่ ๆ ขึ้นได้ เป็นผู้มีจิตวิญญาณของผู้ประกอบการ เป็นผู้ที่เห็นโอกาส
และช่องทาง สามารถทำให้เกิดความสำเร็จได้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม
แห่งชาติ, 2549, หน้า 10) ผู้ประกอบการเป็นผู้ที่มีหน้าที่สร้างธุรกิจใหม่ขึ้นมาพร้อมที่จะแสวงหา
โอกาสในสถานการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

ในระบบเศรษฐกิจของทุกประเทศต้องการผู้ประกอบการที่มีความกล้าในการริเริ่มธุรกิจใหม่ๆ กล้าตัดสินใจ ในการขยายธุรกิจจากขนาดเล็กให้เป็นขนาดใหญ่ ในขณะที่เดียวกันผู้ประกอบการมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารหรือการจัดการ ซึ่งมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การทุกประเภท ไม่ว่าองค์การธุรกิจนั้นจะเป็นองค์การธุรกิจหรือองค์การสาธารณะ องค์การขนาดเล็กหรือองค์การขนาดใหญ่ ล้วนแล้วแต่ต้องอาศัยการบริหารหรือการจัดการในการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายขององค์การทั้งสิ้น ซึ่งเป็นเรื่องสำหรับผู้บริหารหรือผู้ประกอบการขององค์การต้องเป็นผู้ปฏิบัติ ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุกก็เช่นเดียวกัน ต้องมีการเตรียมความพร้อมในการเปิดเสรีการค้าและบริการด้านการขนส่ง ซึ่งตามแผนนโยบายของรัฐบาลจะมีการเปิดเต็มรูปแบบ ในปี 2558 ที่ประชาชนที่มีสัญชาติในกลุ่มอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ สามารถขออนุญาตประกอบการขนส่งภายในประเทศไทยได้ โดยสามารถถือครองหุ้นได้สูงสุด 70% เพื่อรองรับการพัฒนาระบบการขนส่งให้กับผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งได้เป็นผู้ประกอบการมืออาชีพ ที่มีศักยภาพมีความชำนาญในการขนส่งระดับอาเซียน เป็นการรองรับการเปิดเสรีการค้าและบริการด้านการขนส่ง ผู้ประกอบการจะต้องศึกษาและพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อบริหารและจัดการกับทรัพยากรขององค์การให้ประสบผลสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมายขององค์การและสามารถแข่งขันกับบริษัทอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะศึกษาความสำคัญของปัจจัยการบริหารทั่วไปและปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุก ในเขตพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทราและจังหวัดชลบุรี ว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับปัจจัยการบริหารทั่วไปและปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งใดบ้าง ในการบริหารจัดการองค์การให้ประสบผลสำเร็จ และบรรลุตามเป้าหมายขององค์การ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยการบริหารทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุก
2. ศึกษาปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุก

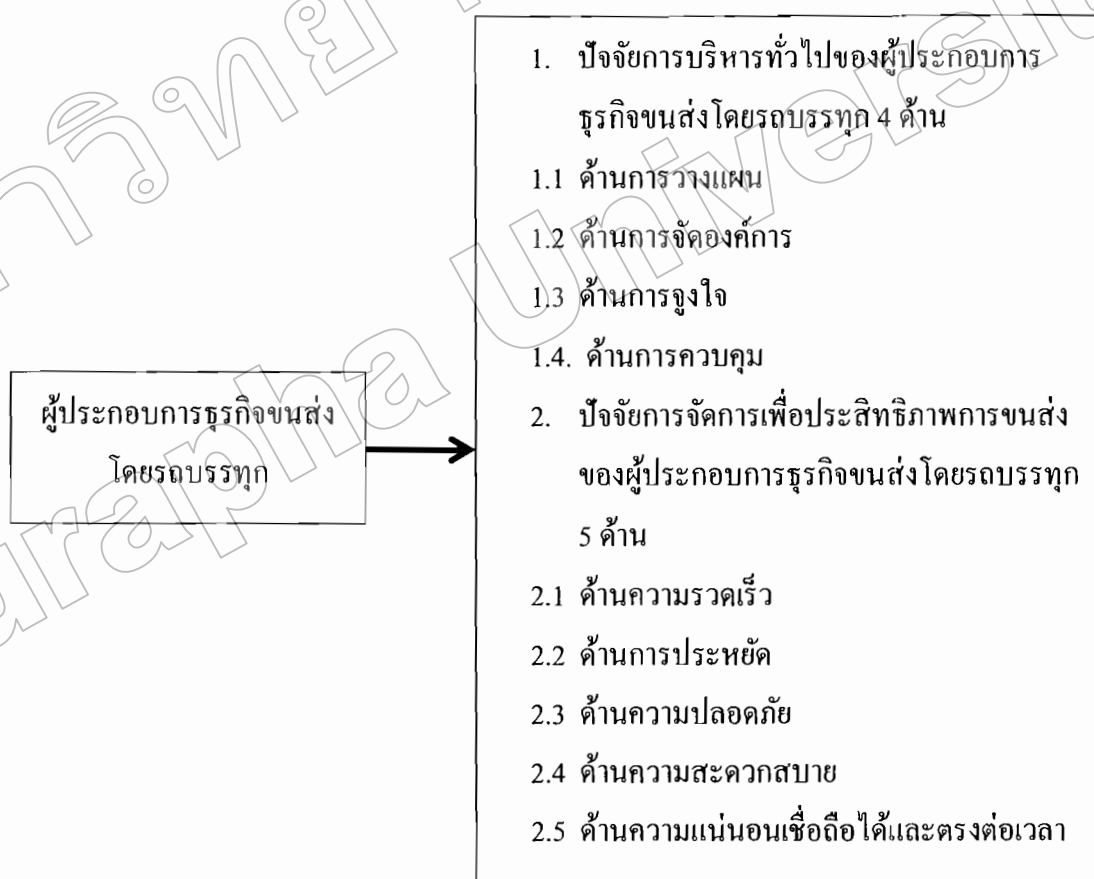
ข้อตกลงของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารทั่วไปและปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุก เป็นการศึกษาความสำคัญของปัจจัยการบริหารทั่วไป

และปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุก ในเขตพื้นที่จังหวัดยะลาและจังหวัดชลบุรีเท่านั้น และไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบค่าอื่น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและหลักการด้านปัจจัยการบริหารของ สมยศ นาวิการ (2544, หน้า 24-25) ประสิทธิภาพการจัดการขนส่งตามแนวคิดและหลักการของ คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2550, หน้า 34-36) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการบริหารจัดการขนส่งและประสิทธิภาพของการบริหารจัดการขนส่ง ซึ่งสามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่าจะได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของปัจจัยการบริหารทั่วไป และความสำคัญของปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งในทัศนของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุก ในเขตพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทราและจังหวัดชลบุรี ที่เป็นอยู่ในปี 2554 ว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อยังการบริหารทั่วไปกับปัจจัยการจัดการในการประกอบการธุรกิจขนส่งด้านใดบ้าง

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาของปัจจัยการบริหารทั่วไปและปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุก โดยกำหนดขอบเขต การวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตของประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุก ในเขตพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา และจังหวัดชลบุรี
2. ขอบเขตของเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ โดยกำหนดตัวแปรที่จะศึกษา ดังนี้
 - 2.1 ปัจจัยการบริหารทั่วไป
 - 2.1.1 ด้านการวางแผน
 - 2.1.2 ด้านการจัดองค์การ
 - 2.1.3 ด้านการจูงใจ
 - 2.1.4 ด้านการควบคุม
 - 2.2 ปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่ง
 - 2.2.1 ด้านความรวดเร็ว
 - 2.2.2 ด้านการประหยัด
 - 2.2.3 ด้านความปลอดภัย
 - 2.2.4 ด้านความสะอาดสบาย
 - 2.2.5 ด้านความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษานี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้นิยามศัพท์เฉพาะ ดังต่อไปนี้

1. ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุก หมายถึง เจ้าของกิจการหรือผู้บริหารสถานประกอบการ ที่ประกอบธุรกิจขนส่งประเภทรถบรรทุก มีสถานประกอบการตั้งอยู่ในเขต

พื้นที่ของจังหวัดฉะเชิงเทราและจังหวัดชลบุรี มีรถบริการขนส่งให้กับลูกค้า ดังนี้ รถกระบะ บรรทุก รถกึ่งพ่วงคอนเทนเนอร์ รถกึ่งพ่วง รถบรรทุก 6 ล้อ รถบรรทุก 10 ล้อ รถพ่วง และอื่น ๆ ที่ทำหน้าที่ให้บริการขนส่ง จำแนกได้ดังนี้ ขนส่งโดยสาร เครื่องจักรกล เครื่องใช้ไฟฟ้า พืช สิ่งพิมพ์ ย้ายบ้าน สำนักงาน วัสดุก่อสร้าง วัสดุอันตราย สินค้าแช่แข็ง สินค้าทั่วไป สินค้ามีมูลค่า อะไหล่รถยนต์ อุปกรณ์ บริโภค และอื่น ๆ

2. ปัจจัยการบริหารทั่วไป หมายถึง วิธีการบริหารงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่ง เพื่อให้กิจการประสบผลสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยการบริหารงานทั่วไป 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการวางแผน หมายถึง ผู้ประกอบการขนส่งมีการชี้แจงนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานแก่ลูกค้า มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า มีการชี้แจงลำดับขั้นตอนในการทำงานแก่ลูกค้า การแจ้งกฎระเบียบต่าง ๆ การเก็บรวบรวมข้อมูล การประเมินผล ฯลฯ

2.2 ด้านการจัดองค์การ หมายถึง ผู้ประกอบการมีการแจ้งกำหนดตำแหน่งงานของพนักงานขับรถและพนักงานขนสินค้าให้ลูกค้าทราบ การติดต่อกับบริษัทที่มีความสะดวกและรวดเร็ว มีการจัดโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน มีการวิเคราะห์การทำงาน ฯลฯ ไว้อย่างชัดเจน

2.3 ด้านการจูงใจ หมายถึง ผู้ประกอบการขนส่ง มีการให้ส่วนลด ค่าปรึกษา แนะนำ มีการบริจาค มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และให้การสนับสนุน ด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ฯลฯ ให้แก่ลูกค้าอย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ

2.4 ด้านการควบคุม หมายถึง ผู้ประกอบการ มีการควบคุมคุณภาพ การกำหนด การประเมินผล ตรวจสอบ กำหนดรายละเอียดมาตรฐานของสินค้า ฯลฯ ที่ขนส่งให้แก่ลูกค้าไว้อย่างชัดเจน

3. ปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่ง หมายถึง วิธีการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่ง โดยอาศัยปัจจัยการจัดการเพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ 5 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านความเร็ว หมายถึง ผู้ประกอบการมีความสามารถในการจัดส่งและบริการสินค้าให้ถึงมือลูกค้าด้วยความรวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการบริการ มีการจำแนกการจัดส่ง มีการประกันภัยการขนส่งสินค้า ฯลฯ เพื่อให้สินค้าถึงมือลูกค้าได้ด้วยความรวดเร็ว

3.2 ด้านการประหยัด หมายถึง ผู้ประกอบการมีความสามารถในการใช้จ่ายหรือ มีต้นทุนในการขนส่งน้อยที่สุด มีการใช้เชื้อเพลิงทดแทน การใช้รถอย่างมีประสิทธิภาพ มี

การส่งเสริมการทำธุรกิจผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีการส่งเสริมรูปแบบและวิธีการบริหารจัดการขนส่งเพื่อประหยัดพลังงาน มีการพัฒนารูปแบบการขนส่งสินค้าและพลังงานต้นทุนต่ำ ฯลฯ ที่สามารถทำให้ลดต้นทุนในการขนส่ง หรือใช้ต้นทุนในการขนส่งน้อยที่สุด

3.3 ด้านความปลอดภัย หมายถึง ผู้ประกอบการมีการตรวจสอบการเคลื่อนย้าย มีการตรวจสอบ มีติดตามข้อมูลการขนส่งหรือการเคลื่อนย้ายสินค้า มีระบบการขนส่งที่สามารถควบคุมอุณหภูมิสินค้า มีระบบ GPS เพื่อควบคุมการเดินรถ ฯลฯ ที่ช่วยให้เกิดความถี่ในการจัดส่ง ตรวจสอบและติดตามได้อย่างรวดเร็วและความปลอดภัยของสินค้าตลอดจนอุปกรณ์ของการขนส่ง จากต้นทางถึงจุดหมายปลายทาง โดยปราศจากความเสียหาย สูญเสีย

3.4 ด้านความสะดวกสบาย หมายถึง ผู้ประกอบการขนส่งมีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์การขนส่งที่ทันสมัย มีการพัฒนาระบบการชำระเงิน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริหารจัดการ มีการสำรวจความต้องการของลูกค้า มีการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานของรถบรรทุกในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ฯลฯ เพื่อความสะดวก ถูกต้องและรวดเร็วในการขนส่งสินค้าให้กับลูกค้า

3.5 ด้านความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา หมายถึง ผู้ประกอบการขนส่งมีการกำหนดเวลาในการเดินทางที่แน่นอน มีการแจ้งตารางหรือจำนวนเที่ยว มีการกำหนดเวลาที่ออกเดินทางจากต้นทางเวลาเดินทางถึงปลายทาง เวลาผ่านจุดที่สำคัญ ต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน และรักษาเวลาในการขนส่งตามที่กำหนด ฯลฯ เพื่อให้การขนส่งสินค้าถึงยังจุดหมาย หรือมีระยะเวลาในการเดินทางที่เชื่อถือได้

4. ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความเชื่อและการตัดสินใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยความรู้ การรับรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่ง ที่มีต่อปัจจัยการบริหารทั่วไปและปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่ง โดยรถบรรทุกในขณะนั้นเป็นฐานในการวิจัยครั้งนี้