

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันนี้ประเทศไทยนั้นมีนักลงทุนจากต่างประเทศเข้ามาลงทุนในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจในประเทศ และในภูมิภาคอาเซียน จากการที่อาเซียนได้รวมตัวกันเป็นประชากรกลุ่มอาเซียนนั้นส่งผลให้เกิดการค้า การลงทุน ระหว่างกันภายในกลุ่ม ทำให้นักลงทุนที่อยู่นอกกลุ่มอาเซียน เล็งเห็นถึงศักยภาพ ทำให้ภูมิภาคอาเซียนเป็นกลุ่มประเทศที่น่าสนใจมากขึ้น ในสายตานักลงทุน โดยเฉพาะประเทศไทยที่มีศักยภาพ และ ท่าเรือ ที่เหมาะสมสำหรับการลงทุน ซึ่งแนวโน้มการขยายการลงทุนในประเทศไทยนั้นมีอัตราการขยายตัวของอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง

การขนส่งสินค้า หรือกิจกรรมด้านการเคลื่อนย้ายสินค้านั้นมีความสัมพันธ์กับมนุษยชาติมา ยาวนาน นับแต่อดีตที่สินค้าส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าในภาคเกษตรกรรม จนมาถึงปัจจุบันในยุคโลกาภิวัตน์ ที่การติดต่อค้าขายเป็นแบบไร้พรมแดนนั้น สินค้าที่ขนส่งจะมีความหลากหลายโดยมาจากทั้งภาคเกษตรกรรมภาคอุตสาหกรรมและมีการขนส่งไปเพื่อจำหน่ายทั้งในประเทศและต่างประเทศ นอกจากนี้ในขั้นตอนการผลิตสินค้าตั้งแต่เริ่มกระบวนการผลิตจนถึงการกระจายผลผลิตไปสู่มือผู้บริโภค ล้วนต้องอาศัยการขนส่งทั้งสิ้น

การขนส่งจึงถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิตของมนุษย์และได้มีส่วนช่วยสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจ สังคม การปกครอง และความมั่นคงของประเทศ รวมทั้งยังทำหน้าที่เป็นสื่อให้เกิดการผลิต การบริโภคและการขยายตัวในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ราคาสินค้าที่ประชาชนต้องการเพื่อการซื้อสินค้าสำหรับอุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวันนั้นจะมีค่าขนส่งรวมอยู่ในสินค้าเป็นทอดๆ นับตั้งแต่นำวัตถุดิบไปสู่แหล่งผลิต จากแหล่งผลิตเมื่อวัตถุดิบถูกนำไปใช้ในการผลิตสินค้าและถูกส่งผ่านไปยังพ่อค้าคนกลาง พ่อค้าปลีก จนกระทั่งถึงมือผู้บริโภค ดังนั้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าขนส่งสินค้าเพิ่มขึ้น ย่อมกระทบกระเทือนต่อระดับราคาของสินค้า ซึ่งล้วนแต่เป็นภาระแก่ผู้บริโภคเพิ่มขึ้นทั้งสิ้น

สำหรับพัฒนาการของการขนส่งในประเทศไทยนั้น เริ่มมาจากในอดีตที่มีการใช้เส้นทางแม่น้ำลำคลอง ในการขนส่งผลิตผลการเกษตรและในการเดินทางติดต่อค้าขาย ซึ่งบทบาทความสำคัญของการขนส่งในประเทศได้เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ นับแต่อดีตจนปัจจุบัน โดยการขนส่งบางประเภทอาจลดบทบาทความสำคัญลงไป และการขนส่งบางประเภทที่มีความสะดวกรวดเร็วและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากกว่าจะทวีบทบาทความสำคัญขึ้นมาทดแทน ซึ่งจากการพิจารณาแนวโน้มการขนส่งสินค้าภายในประเทศในตารางที่ 1 จะเห็นว่า การขนส่งทางรถไฟและทางแม่น้ำลำคลองมีแนวโน้ม การขยายตัวในอัตราที่ต่ำ ทำให้คาดการณ์ได้ว่าการขนส่งทั้งสองรูปแบบนี้มีแนวโน้ม

ที่จะลดความสำคัญลงในอนาคต โดยส่วนแบ่งการขนส่งของรถไฟมีแนวโน้มลดลงจากร้อยละ 1.88 ในปี 2539 เหลือร้อยละ 1.56 ในปี 2554 และส่วนแบ่งการขนส่งทางแม่น้ำลำคลองมีแนวโน้มลดลงจากร้อยละ 3.79 ในปี 2539 เหลือร้อยละ 2.83 ในปี 2554 ส่วนการขนส่งทางถนน ยังเป็นการขนส่งที่ได้รับความนิยมมากที่สุดโดยมีแนวโน้ม ส่วนแบ่งการขนส่งทางถนนเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 89.53 ในปี 2539 เป็นร้อยละ 89.54 ในปี 2544

### ตารางที่ 1.1 แนวโน้มการขนส่งสินค้าภายในประเทศ

ประเภทการขนส่ง	ส่วนแบ่งการขนส่ง (ร้อยละ) ในแต่ละปี			
	พ.ศ.2539	พ.ศ.2544	พ.ศ.2549	พ.ศ.2554
ทางถนน	89.53	88.95	88.94	89.54
ทางรถไฟ	1.88	1.86	1.74	1.56
ทางแม่น้ำลำคลอง	3.79	3.73	3.33	2.83
ทางชายฝั่ง	2.33	2.35	2.49	2.54
ทางอากาศ	0.01	0.02	0.02	0.03
ทางท่อ	2.45	3.09	3.48	3.50
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0

ความสำคัญของการขนส่งสินค้าที่มีต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์ไม่ยิ่งหย่อนกว่ากิจกรรมการผลิตหรือกิจกรรมประเภทอื่นๆ เนื่องจากการขนส่งได้ทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายสินค้าเพื่อกระบวนการผลิตและการจัดจำหน่ายซึ่งเป็นการก่อให้เกิดประโยชน์ทางสถานที่ (place utility) ดังนั้น การขนส่งสินค้าจึงเป็นงานบริการที่ต้องมีการติดต่อกับผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าเป็นจำนวนมาก ทำให้คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่ถูกค่ามีความต้องการ ซึ่งหากลูกค้าได้รับบริการไม่ดีไม่เป็นที่น่าพอใจอาจทำให้เขาเปลี่ยนไปใช้บริการของบริษัทอื่นได้ ในทางตรงกันข้ามถ้าหากเขาได้รับบริการที่ดีจะทำให้เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ซึ่งสิ่งที่ยังคงการจะได้รับผลตอบแทนกลับมาจากการให้บริการที่มีคุณภาพในท้ายที่สุดแล้วคือผลกำไร ที่จะทำให้องค์การเติบโตและดำเนินงานต่อไปได้ ดังนั้น นอกจากผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งจะต้องมีการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ เพื่อรองรับความต้องการด้านการขนส่งที่ยังมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ แล้ว ควรที่จะมีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบการขนส่งและการพัฒนาคุณภาพการบริการควบคู่กันไปด้วย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาถึงความต้องการใช้บริการขนส่งสินค้าภายในประเทศของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมไปถึงศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้าภายในประเทศ ปัญหาอุปสรรคและปัจจัยสำคัญในการเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้า เพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการขนส่งสินค้าได้รับความพึงพอใจต่องานบริการโลจิสติกส์ในส่วนของผู้ให้บริการงานด้านการขนส่ง

## 1.2. วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการขนส่งของผู้ประกอบการผู้ประกอบการโลจิสติกส์เซอร์วิสโปรดิวเซอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร

## 1.3 ขอบเขตของโครงการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการโลจิสติกส์เซอร์วิสโปรดิวเซอร์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากปัจจัยการบริการด้านการขนส่งที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ศึกษาและเก็บข้อมูลในช่วงเดือน มกราคม 2559 ถึง เดือน พฤษภาคม 2559

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

มีแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง วิธีการดำเนินงาน และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและวางแผนการให้บริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น