



## 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การขนส่งเปรียบเสมือนเป็นหัวใจสำคัญของแทบทุกภาคธุรกิจ เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่มีส่วนในการเชื่อมโยงและสนับสนุนกิจกรรมอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการผลิต การจัดการวัสดุคงคลัง กระบวนการจัดซื้อ การจัดการคลังสินค้า รวมไปถึงการให้บริการลูกค้า การขนส่งถือเป็นหนึ่งในต้นทุนโลจิสติกส์และเป็นสัดส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญในการกำหนดราคาสินค้า อย่างไรก็ตามค่าใช้จ่ายในส่วนของกิจกรรมนี้ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับต้นทุนทั้งหมด (Total cost) ทั้งนี้อาจจะขึ้นอยู่กับลักษณะของรูปแบบการขนส่ง นโยบายการให้บริการ ประเภทของสินค้า เส้นทางทางการขนส่ง ตำแหน่งที่ตั้งของลูกค้า และจำนวนคลังสินค้า เป็นต้น ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าการขนส่งที่มีประสิทธิภาพนอกจากต้องสามารถรับและส่งมอบสินค้าให้ตรงเวลา สินค้าหรือวัตถุดิบอยู่ในสภาพดีแล้ว ควรจะอยู่ในต้นทุนที่เหมาะสมด้วย นอกจากนี้การดำเนินการขนส่งที่มีประสิทธิภาพยังถือเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่บริษัทได้อีกทางหนึ่งด้วย

ลักษณะปัญหาที่มักพบอยู่บ่อยครั้งที่แสดงถึงการจัดส่งที่ไม่มีประสิทธิภาพของผู้ประกอบการธุรกิจต่างๆ ไป ประกอบด้วย การจัดส่งที่ไม่ตรงเวลา ต้นทุนค่าขนส่งสูงเกินไป สินค้าเกิดความเสียหายในระหว่างการจัดส่ง หรือการไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่มีความไม่แน่นอนและเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน ปริมาณรถบรรทุกสินค้าที่ใช้ขนอาจมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ส่งผลทำให้การจัดส่งสินค้าไปยังลูกค้าไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอและไม่สามารถให้บริการได้ทั่วถึง ในบางครั้งลูกค้าสั่งสินค้าจำนวนไม่มากการส่งสินค้าในปริมาณน้อยก็จะเป็นการประหยัดต่อขนาด อีกทั้งหากบริษัทต้องการขยายตลาดให้มีการบริการทั่วถึงเพื่อแข่งขันกับคู่แข่งแล้ว การดำเนินการจัดส่งสินค้าอาจจะต้องมีการลงทุนซื้อรถรวมทั้งเครื่องมือการขนย้ายเพิ่ม ซึ่งจะเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายและต้นทุนการผลิต

จากปัญหาดังกล่าวส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ เริ่มหันมาเห็นความสำคัญของผู้ประกอบการขนส่งมากขึ้น เพราะเชื่อว่าผู้ประกอบการต่างๆ หันมาใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งด้วยความเชื่อมั่นที่ว่าผู้ประกอบการขนส่งจะช่วยพัฒนาขีดความสามารถ คุณภาพและยกระดับการให้บริการให้ดีขึ้น อันจะเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและรองรับกับความต้องการของตลาดซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังคาดหวังว่าจะช่วยลดต้นทุนการขนส่งหรือสามารถควบคุม ให้อยู่ในระดับที่พึงพอใจได้ อีกทั้งการร่วมมือกันแก้ไขปัญหาก็จะก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่ายในอันที่จะพัฒนาความสัมพันธ์อันดีในระยะยาว

อย่างไรก็ดี การใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งบางครั้งก็เกิดปัญหาในระหว่างการจัดส่งขึ้นได้ การคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งจึงเป็นการตัดสินใจที่มีความสำคัญ การคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งที่เหมาะสมให้เข้ามาดำเนินการแทนนั้น จะต้องพิจารณาถึงคุณสมบัติต่างๆ ของผู้ประกอบการขนส่ง โดยเงื่อนไขที่จะนำมาประกอบการพิจารณาคัดเลือกนั้นอาจจะขึ้นกับนโยบายของบริษัทหรือพิจารณาจากศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการขนส่ง ซึ่งปัจจัยส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้บริการการขนส่งนำมาใช้ประกอบการพิจารณา เช่น ความตรงต่อเวลา ราคาค่าขนส่ง ความน่าเชื่อถือ ความรู้ความสามารถของบุคลากร จำนวนเครื่องมือในการขนส่ง หรือ ชื่อเสียงของผู้ประกอบการขนส่ง เป็นต้น นอกจากนี้ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นแล้วอาจจะยังมีปัจจัยอื่นๆ อีก ขึ้นอยู่กับแต่ละประเภทธุรกิจซึ่งจะต้องมีการพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อให้ได้ผู้ประกอบการขนส่งที่มีคุณสมบัติตามต้องการ เพราะผลเสียที่ตามมาจากการเลือกผู้ประกอบการขนส่งผิดพลาดอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธุรกิจของบริษัท

ในแง่ของผู้ประกอบการขนส่งเองที่ปัจจุบันต้องตกอยู่ในสภาวะการแข่งขันทางด้านราคาคุณภาพและการให้บริการ รวมไปถึงการถูกแบ่งส่วนแบ่งทางการตลาดจากผู้ประกอบการขนส่งรายใหม่เริ่มมีผลต่อผู้ประกอบการรายเก่ามากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการรายเก่าพยายามพัฒนาขีดความสามารถและการให้บริการของตัวเอง เพื่อให้สามารถรักษาส่วนแบ่งตลาดเดิมเอาไว้ รวมไปถึงการขยายตลาดใหม่ในอนาคต นอกจากนี้ผู้ประกอบการขนส่งรายใหม่เองจะต้องพัฒนาขีดความสามารถของตนเองในด้านการบริการเพื่อให้สามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายเก่าได้ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการขนส่งจะต้องเข้าใจถึงพฤติกรรมหรือความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง สิ่งหนึ่งที่ผู้ประกอบการขนส่งเองจะสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการคือ จะต้องทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ซึ่งการทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งของลูกค้าก็เป็นแนวทางหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าได้

จากความสำคัญของการทราบปัจจัยที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกผู้ประกอบการขนส่งดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นที่มาของการศึกษาในครั้งนี้ที่จะทำการศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการประกอบการตัดสินใจคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่ง โดยจะเจาะลึกในส่วนของ การขนส่งด้วยรถบรรทุก เพราะเป็นรูปแบบการขนส่งสินค้าภายในประเทศที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยจะทำการรวบรวมปัจจัยที่นำมาพิจารณาประกอบการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งจากผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโดยแบ่งตามประเภทธุรกิจถึงปัจจัยในการพิจารณาเลือกผู้ประกอบการขนส่ง เพื่อให้มองเห็นปัจจัยในภาพรวมที่นำมาใช้ในการพิจารณาในธุรกิจจริงและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการขนส่งในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษากระบวนการในการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุก
2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุก
3. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแก่ผู้ประกอบการขนส่งใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของตน

## 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1. การศึกษาจะครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการขนส่งที่เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ (Auto Parts) และผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภค (Consumer Goods) โดยจะครอบคลุมเฉพาะในส่วนของการขนส่งสินค้าสำเร็จรูป (Finished Goods)
2. ขอบเขตของพื้นที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีโรงงานตั้งอยู่ในพื้นที่ กรุงเทพฯ - ปริมณฑล และภาคตะวันออก ซึ่งเป็นแหล่งผลิตที่สำคัญของสินค้าทั้ง 2 ประเภท

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งซึ่งอาจจะแตกต่างกันในแต่ละประเภทธุรกิจ
2. ผู้ประกอบการขนส่งสามารถนำปัจจัยที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นตัวชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator : KPI) เพื่อใช้วัดและประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของตนต่อไป
3. เป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการขนส่งที่จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าต่อไป