

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ โดยเฉพาะในด้านกระบวนการจัดการขนส่งสินค้าเป็นกระบวนการที่มีความยุ่งยากและซับซ้อนหลายประการ โดยนอกเหนือจากการผลิตและการบรรจุหีบห่อสินค้าเพื่อการส่งออกแล้ว ผู้ส่งออกจำเป็นต้องจัดเตรียมเอกสารมากมายหลายชนิด ผ่านกิจกรรมหลายขั้นตอน ต้องติดต่อกับหน่วยงานหลายแห่ง ไม่ว่าจะเป็นด้านการจองระวางเรือ การจัดเตรียมเอกสารการค้าต่าง ๆ การเคลื่อนย้ายสินค้าจากแหล่งผลิตไปยังท่าเรือ การจัดซื้อประกันภัยสำหรับสินค้าในระหว่างการขนส่ง การดำเนินพิธีการศุลกากรเพื่อนำสินค้าออก รวมไปถึงการติดตามดูแลสินค้าที่ส่งไปในตลอดเส้นทางเพื่อให้สินค้าถึงมือลูกค้าปลายทางได้อย่างปลอดภัย และตรงเวลา โดยที่ขั้นตอนการจัดการขนส่งสินค้านี้ระหว่างประเทศทางทะเลในแต่ละขั้นนั้น ผู้ส่งออกจะต้องเผชิญปัญหาอุปสรรคนานัปการ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความรู้ความชำนาญในการจัดการขนส่งสินค้านี้ระหว่างประเทศของผู้ส่งออกในการดำเนินการด้านต่าง ๆ เพื่อการจัดส่งสินค้า ซึ่งอาจจะต้องมีการจัดตั้งฝ่ายหรือแผนกที่จะทำหน้าที่ในการดูแลกระบวนการต่าง ๆ ในการขนส่งสินค้านี้ระหว่างประเทศโดยเฉพาะ ซึ่งต้องใช้ค่าใช้จ่ายสูง และอาจทำให้ผู้ส่งออกต่าง ๆ โดยเฉพาะผู้ส่งออกขนาดกลางและขนาดเล็ก ไม่มีความสามารถที่จะแบกรับภาระค่าใช้จ่ายดังกล่าวได้ เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการดำเนินการในด้านการส่งออกที่ได้กล่าวมาแล้วนั้นย่อมจะส่งผลกระทบต่อต้นทุนของสินค้าโดยตรง ทั้งนี้เพราะราคาสินค้าโดยทั่วไป จะถูกกำหนดขึ้นจากต้นทุนการผลิตบวกกับค่าใช้จ่ายในการขนส่ง บวกกับกำไรที่ต้องการได้รับ ดังนั้นหากต้นทุนค่าขนส่งสูงจะเป็นผลให้ต้นทุนของสินค้าสูงตามไปด้วย และจะทำให้ผู้ส่งออกขาดโอกาสทางการแข่งขันในตลาดโลก อย่างไรก็ตามผู้ส่งออกยังมีทางเลือกอีกทางเลือกหนึ่ง นั่นคือการใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ (International Freight Forwarder) ซึ่งจะทำหน้าที่รับจัดการขนส่งสินค้านี้ระหว่างประเทศให้กับลูกค้า ด้วยการเป็นตัวกลาง (Cargo Intermediary) ระหว่างผู้ส่งสินค้ากับผู้ประกอบการขนส่งต่าง ๆ และดำเนินการทั้งด้านการจัดการเกี่ยวกับตัวสินค้า และพิธีการด้านเอกสารให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้ผู้รับจัดการขนส่งสินค้านี้ระหว่างประเทศยังมีการให้บริการในด้านอื่น ๆ อีกเช่น การให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าในเรื่องวิธีการขนส่งซึ่งประหยัดและรวดเร็วที่สุด จัดการในด้านการผ่านพิธีการศุลกากร ดำเนินการให้สินค้าและการขนส่งสินค้าเป็นไปตามคำสั่งของเลตเตอร์ออฟเครดิต (L/C) และระเบียบการค้าของประเทศ รวมไปถึงการจัดหาการประกันภัยสินค้าในขณะที่สินค้านั้นอยู่ระหว่างการขนส่ง ฯลฯ

ธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในปัจจุบันได้มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก อันเนื่องมาจากการเจริญเติบโตในภาคการส่งออกของประเทศซึ่งมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว นับตั้งแต่รัฐบาลได้ประกาศใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ เป็นต้นมา ซึ่งได้มุ่งเน้นในด้านการส่งเสริมการส่งออก เป็นผลให้ในปัจจุบันมีผู้ประกอบการในธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก โดยจากข้อมูลของสมาคมผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศของไทย (TIFFA) พบว่าปัจจุบันสมาคมฯ มีสมาชิกซึ่งเป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศจำนวนถึง 164 ราย ทั้งนี้เมื่อนับรวมกับบริษัทฯ ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของชมรมแล้วคาดว่าจะมีไม่ต่ำกว่า 500 ราย เป็นอย่างน้อย ซึ่งส่งผลให้ในช่วงที่ผ่านมา ธุรกิจบริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต บริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องเร่งปรับปรุงกลยุทธ์ในด้านการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างชื่อได้เปรียบทางการแข่งขัน และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับการดำเนินธุรกิจการค้าระหว่างประเทศนั้น การขนส่งสินค้าถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ในการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากในธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ จุดกำเนิดของสินค้าจะไม่ได้เป็นจุดเดียวกันกับการบริโภคสินค้า แหล่งวัตถุดิบและตลาดมีที่ตั้งอยู่ไกลออกไปจากแหล่งที่ผลิต ซึ่งการที่แหล่งกำเนิดของสินค้าและแหล่งบริโภคของสินค้ามีที่ตั้งอยู่ห่างกันออกไปมากนี้ เป็นผลให้การจัดการด้านการขนส่งสินค้ามีความยุ่งยากและซับซ้อน และมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการประกอบธุรกิจ ดังนั้นธุรกิจขนส่งระหว่างประเทศจึงถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะช่วยเหลือธุรกิจการค้าระหว่างประเทศให้ขยายตัวและเจริญก้าวหน้า เพราะหากการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศไม่มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ใช้เวลาในการขนส่งนาน มีค่าใช้จ่ายในการขนส่งสูง ย่อมเป็นข้อเสียเปรียบทางการแข่งขันในการขายสินค้ากับประเทศอื่น ๆ เนื่องจากสินค้าที่ผลิตจะมีต้นทุนสูงอันเนื่องมาจากค่าใช้จ่ายในการขนส่ง การขนส่งระหว่างประเทศจึงมีความสำคัญและมีบทบาทมากในการค้าของโลก

ดังนั้น บริษัทรับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ นอกจากการแข่งขันที่เกิดจากภายนอก ซึ่งคือบริษัทคู่แข่งมากมายแล้ว การที่จะรักษาไว้ซึ่งลูกค้าที่มีการใช้บริการอยู่แล้วจึงเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่จะไม่สามารถมองข้ามไปได้ นอกจากปัจจัยในด้านต้นทุนแล้ว การบริการที่ดีนั้นจึงเป็นส่วนสำคัญที่ไม่อาจจะมองข้ามไปได้ การที่บริษัทรับจัดการขนส่งฯ มีการให้บริการลูกค้าที่ใช้บริการอยู่นั้น ทำอย่างไรถึงจะยังคงรักษาไว้ซึ่งการบริการที่ดีได้ การที่ทราบถึงความต้องการของลูกค้า จึงเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงเป้าหมาย

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการขนส่งระหว่างประเทศ จึงมีความคิดที่จะศึกษาถึงลูกค้าที่ใช้บริการอยู่โดยการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของการให้บริการ โดยใช้กรณีศึกษารับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังใช้เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ตรงหรือเกินกว่าความคาดหวังและนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จ และความอยู่รอดของธุรกิจ

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศระหว่างบริษัทเอบีซี และบริษัทอื่น
2. เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศระหว่างบริษัทเอบีซี และบริษัทอื่น
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศระหว่างบริษัทเอบีซี และ บริษัทอื่น

### ขอบเขตของการศึกษา

1. การศึกษารั้ครั้งนี้ ใช้บริษัท เอบีซี จำกัด เป็นกรณีศึกษา ซึ่งเป็นบริษัทให้บริการรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
2. กรณีศึกษารั้ครั้งนี้ศึกษาเฉพาะการให้บริการของพนักงานฝ่ายขาย โดยเจาะจงลูกค้าที่มีการใช้บริการบริษัท เอบีซี จำกัด จำนวน 150 บริษัท โดยจำแนกตามสินทรัพย์ในการลงทุน และพฤติกรรมการใช้บริการ

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินงานด้านการเคลื่อนย้ายสิ่งต่าง ๆ ทั้งสิ่งที่มีชีวิต อันได้แก่ มนุษย์ สัตว์ พืช และสิ่งที่ไม่มีชีวิต เช่น สินค้า ปัจจัยการผลิต ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งของอื่น ๆ จากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่ง โดยทั่วไปแล้ว ในธุรกิจประเภทนี้ อาจจำแนกประเภทการขนส่งตามกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ ได้เป็น 2 ประเภท คือ การขนส่งผู้โดยสารและการขนส่งสินค้า
2. ผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ (International Freight Forwarder) หมายถึง ผู้ที่รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศให้กับลูกค้าด้วยการเป็นตัวกลางติดต่อผู้ประกอบการ

ขนส่งและดำเนินการทั้งด้านการจัดการเกี่ยวกับตัวสินค้าและพิธีการด้านเอกสารให้แก่ลูกค้า และอาจให้บริการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเช่นการจัดหาประกันภัยทางทะเลสำหรับสินค้าที่ขนส่ง เป็นต้น

**3. คุณภาพการบริการ (Service Quality)** หมายถึง สิ่งที่ใช้บริการหรือลูกค้าตัดสินคุณภาพ โดยใช้การเปรียบเทียบการรับรู้จากที่พวกเขาได้รับกับสิ่งที่พวกเขาคาดหวังว่าจะได้รับจากบริการนั้น ๆ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการ ประกอบไปด้วย 5 มิติได้แก่

- 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)
- 2) ความเชื่อมั่น ไว้วางใจ ได้ (Reliability)
- 3) การตอบสนองต่อลูกค้าที่รับบริการทันที (Responsiveness)
- 4) ความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance)
- 5) ความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy)

**4. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Consumer Expectation)** หมายถึง มาตรฐานที่แท้จริงสำหรับการตัดสินคุณภาพการบริการ การทำความเข้าใจธรรมชาติและปัจจัยของความคาดหวังเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการสร้างความมั่นใจว่า คุณภาพการทำงานด้านบริการนั้นตรงหรือมีมากกว่า การคาดหวังของผู้ใช้บริการ ความคาดหวังจะเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ใช้บริการ

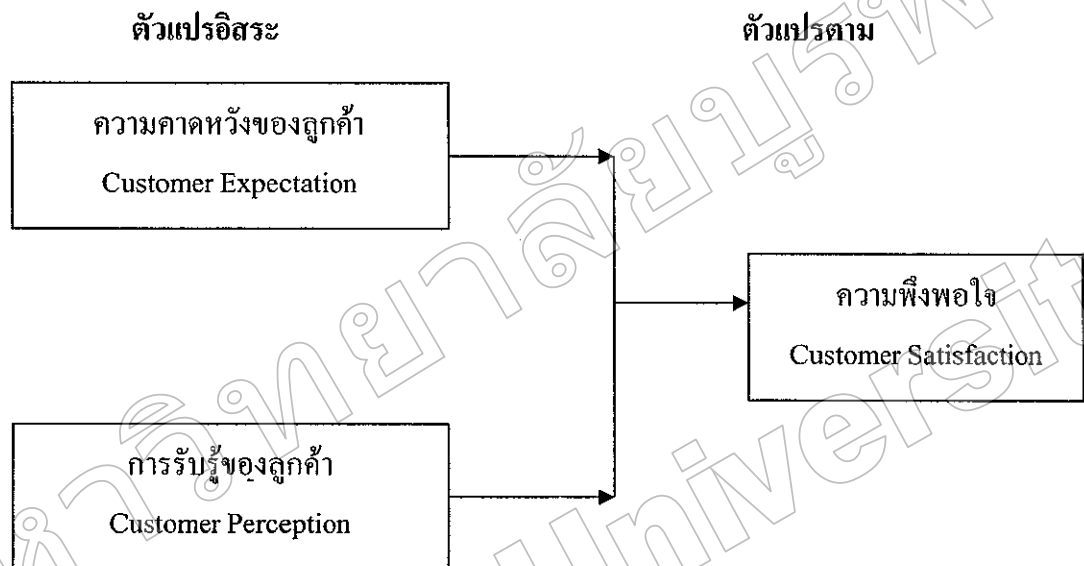
**5. การรับรู้ของผู้ใช้บริการ (Consumer Perception)** หมายถึง การแปลความหมายของข้อมูลทันทีที่ผู้ใช้บริการทำการเลือกและให้ความสนใจต่อตัวกระตุ้น กระบวนการรับรู้จะถูกรวมตัวมุ่งไปที่การจัดรูปแบบ จัดรวมเป็นหมวดหมู่ เป็นประเภทและทำการแปลความหมายข้อมูลที่เข้ามาสู่ความนึกคิด

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้สนใจ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษา และวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์
2. เพื่อที่นักการตลาดจะสามารถทราบถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ อันนำไปสู่การเข้าใจผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง และสามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด เพื่อนำไปสู่การเกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มากขึ้นตามมา
3. สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป เพื่อให้เกิดการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ จะส่งผลให้กระบวนการทำงานขององค์กรมีการพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง และทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่มีการเรียนรู้ตลอดเวลา (Learning Organization)
4. เพื่อเป็นองค์ความรู้สำหรับผู้ที่สนใจหรือนำไปสู่การวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการทำวิจัยเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ” สามารถแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย