

# บทที่ 1 บทนำ

## 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถิติด้านคมนาคมขนส่งที่รวบรวมโดยกระทรวงคมนาคม พบว่าการขนส่งภายในประเทศเป็นรูปแบบการขนส่งที่สำคัญ ทั้งในเชิงโครงข่ายถนนและปริมาณการขนส่งทั้งผู้โดยสารและการส่งสิ่งของระหว่างกันและให้ไปถึงจุดหมายปลายทางที่ต้องการอย่างปลอดภัยนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญ [1] นับตั้งแต่ 1 กุมภาพันธ์ 2549 ที่รัฐบาลประกาศยุบเลิก ร.ส.พ. เนื่องจากขาดสภาพคล่องทางการเงิน [2] ช่องทางการส่งสินค้ากับหน่วยงานของรัฐจึงตกมาอยู่ที่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพียงแห่งเดียว ทั้งที่ปริมาณงานมีมากอยู่แล้วเป็นทุนเดิม แต่ก็ต้องรับภาระหน้าที่เพิ่มเติมในด้านส่งของใหญ่อีกทางหนึ่ง จึงทำให้เกิดปัญหาไม่มีระวางพอในการขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์ต่างๆ และยิ่งปัจจุบันการฝากส่งสินค้าทางไปรษณีย์มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากธุรกิจ e-commerce ที่กำลังเจริญเติบโตและเป็นที่ยอมรับอย่างต่อเนื่อง ซึ่งธุรกิจดังกล่าวยังต้องอาศัยการขนส่งเป็นหลัก

จากข้อมูลการขนส่งทางไปรษณีย์ [3] การส่งพัสดุมิแนวมสูงชันทุกปี และมีปัญหาการชำรุดเสียหายของกล่องพัสดุ ซึ่งเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรโดยตรง โดยการขนส่งทางไปรษณีย์นั้น จะเป็นการขนส่งระหว่างศูนย์ไปรษณีย์ถึงศูนย์ไปรษณีย์ หรือระหว่างศูนย์ไปรษณีย์ถึงที่ทำการไปรษณีย์ โดยจะใช้ Roll Pallet เหล็ก บรรจุกล่องพัสดุเรียงซ้อนกันภายในหลายชั้น ซึ่งกล่องพัสดุมีความแข็งแรงไม่เพียงพอที่จะทนแรงกดทับนั้นได้ แต่ด้วยปริมาณงานที่มากจึงจำเป็นต้องใช้ระวางให้ได้มากที่สุด

เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้มีแนวคิดที่จะหาโครงสร้างกล่องพัสดุไปรษณีย์ที่เป็นมาตรฐานและมีความสามารถในการทนแรงกดทับได้สูงขึ้นเพื่อความปลอดภัยของสิ่งของที่อยู่ภายใน และสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาองค์กรด้วย

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อหาต้นแบบกล่องพัสดุไปรษณีย์ที่สามารถต้านทานต่อแรงกดทับได้สูงชันกว่ากล่องพัสดุไปรษณีย์แบบเดิม
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานด้านการประกอบกล่องพัสดุเพื่อการขนส่งทางไปรษณีย์หรือใช้บริการส่งพัสดุทางไปรษณีย์

### 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ต้นแบบกล่องพัสดุไปรษณีย์ที่มีความแข็งแรงมากกว่ากล่องพัสดุที่ใช้งานในปัจจุบัน
2. ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อกล่องพัสดุไปรษณีย์รูปแบบใหม่
3. เป็นแนวทางในการพัฒนากล่องพัสดุไปรษณีย์เพื่อใช้ในการขนส่งต่อไป
4. ลดปัญหาการร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ

### 1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษารูปแบบกล่องพัสดุไปรษณีย์เพื่อทดสอบความต้านทานต่อแรงกดทับและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

#### 1.4.1 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

##### 1.4.1.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

1. กล่องพัสดุไปรษณีย์ที่มีโครงสร้างแตกต่างกันเพื่อรองรับการกดทับจำนวน 3 รูปแบบ

##### 1.4.1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

1. ค่าความต้านทานแรงกดทับ
2. น้ำหนักการวางซ้อนจริง
3. ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คนที่มีต่อรูปแบบกล่องพัสดุไปรษณีย์แบบใหม่

### 1.5 สมมุติฐานการวิจัย

1. กล่องพัสดุไปรษณีย์แบบใหม่ สามารถรับแรงกดทับสูงกว่ากล่องแบบเดิมมากกว่า 50%
2. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากกว่ากล่องพัสดุไปรษณีย์แบบใหม่

### 1.6 ข้อตกลงเบื้องต้นการวิจัย

1. กล่องพัสดุที่ผู้วิจัยทำขึ้นใช้กระดาษชั้นนอก KW170 ลอนลูกฟูก CA125 ลอน B กระดาษชั้นใน KA125
2. กล่องพัสดุที่ผู้วิจัยทำขึ้นสามารถบรรจุของที่มีน้ำหนักไม่เกิน 20 กิโลกรัม ตามระเบียบบริษัทไปรษณีย์ไทย
3. กล่องพัสดุที่ผู้วิจัยทำขึ้นใช้โครงสร้างมาตรฐาน FEFCO และผู้วิจัยได้นำมาปรับในด้านมิติของกล่องและการประกอบกล่องบางส่วนเท่านั้น

4. งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะในส่วนของแรงกดทับกล่องพัสดุไปรษณีย์และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

**พัสดุไปรษณีย์** หมายถึง กล่องพัสดุที่ใช้ฝากส่งผ่านทางไปรษณีย์

**แรงกดทับ** หมายถึง การวัดแรงกดทับของกล่องต้นแบบที่ผู้วิจัยได้ออกแบบขึ้น ตามมาตรฐาน ASTM D 642 ซึ่งตรวจวัดโดยสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย

**ผู้เชี่ยวชาญ** หมายถึง ผู้ที่มีประสบการณ์และความรู้ทางด้านการขนส่งทางไปรษณีย์และด้านบรรจุภัณฑ์จำนวน 3 ท่าน

**กลุ่มตัวอย่าง** หมายถึง ผู้ใช้บริการ การส่งพัสดุกับไปรษณีย์ไทยจำนวน 20 คน และผู้ที่ไม่เคยใช้บริการส่งพัสดุกับไปรษณีย์ไทยจำนวน 20 คน

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการส่งพัสดุกับไปรษณีย์ไทยและที่ไม่เคยใช้บริการส่งพัสดุกับไปรษณีย์ไทย