

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ท่าอากาศยานจังหวัดเชียงใหม่ได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากรัฐบาลให้เป็นศูนย์กลางการ
บินทางภาคเหนือ (Northern Hub) ของประเทศไทย ส่งผลให้ธุรกิจการค้าในแถบภาคเหนือมีการ
ขยายตัวด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าภาคการเกษตรและอุตสาหกรรม ทำให้ปริมาณสินค้า
ทางอากาศมีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เปิดให้บริการขนส่งสินค้าจากท่าอากาศยานเชียงใหม่
ครั้งแรกในปี พ.ศ.2522 ในช่วงแรกการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางอากาศยานออกจากภูมิภาค
นี้ยังมีจำนวนน้อย แต่ต่อมาได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นตามลำดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าด้าน
การเกษตร เช่น ลำไยและลิ้นจี่ ประกอบกับมีการก่อตั้งนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือในจังหวัด
ลำพูน จึงส่งผลให้ปริมาณการขนส่งสินค้าประเภทวัตถุดิบเพื่อการผลิต ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์
เครื่องจักรและอะไหล่ มาทางอากาศมีอัตราสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ภายในคลังสินค้าฯ ยังจัด
ให้มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น เครื่องเอกซเรย์สำหรับตรวจสอบสินค้า ห้องเย็นสำหรับเก็บสินค้าสด
เน่าเสียง่าย และอุปกรณ์อื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการรับ-ส่งสินค้า (กองพาณิชย์
สัมพันธฯ บมจ.การบินไทยฯ, 2538: แผ่นพับ)

แม้ความต้องการขนส่งสินค้าทางอากาศจะมีมากขึ้น และคลังสินค้าฯ เป็นกิจการที่
ให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศแบบผูกขาด แต่การเจริญเติบโตของการขนส่งสินค้าเข้า-ออกกลับ
มีอัตราลดลง เมื่อดูจากสถิติการขนส่งสินค้าเข้า-ออก พบว่าปริมาณการขนส่งสินค้าในช่วงเดือน
ต.ค.42-ก.ย.43 มีจำนวน 910.67 ตัน แต่ในช่วงเดือน ต.ค.43-ก.ย.44 กลับเหลือเพียง 780.98 ตัน หรือ
ลดลงจากเดิมร้อยละ 16 ในช่วงเดือน ต.ค.44-ก.ย.45 และ ต.ค.45-ก.ย.46 ปริมาณการขนส่งสินค้ามี
ทั้งสิ้น 834.84 ตัน และ 868.62 ตัน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงปี 2542-2543แล้วพบว่าปริมาณการ
ขนส่ง ลดลงร้อยละ 6.5 และร้อยละ 4.89 ตามลำดับ (Chiangmai Cargo Terminal Thai Airways
International Public Co., Ltd., 2003: Statistics) นอกจากนี้ท่าอากาศยานเชียงใหม่กำลังพัฒนา
ไปสู่การเป็นศูนย์กลางการบินของภาคเหนืออย่างเต็มรูปแบบ และรัฐบาลเปิดโอกาสให้เอกชน
สามารถดำเนินธุรกิจการบินได้อย่างเสรี (บมจ. ท่าอากาศยานไทย, 2545: แผ่นพับ) ผลที่ตามมาคือ
การแข่งขันด้านการตลาดในการให้บริการขนส่งสินค้าจะเพิ่มขึ้น อีกทั้งการขนส่งทางบกและทาง
เรือก็ถือว่ามียุทธศาสตร์และเป็นทางเลือกที่สำคัญสำหรับลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่ง

เพื่อให้สอดคล้องกับภาวะการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบัน ที่เน้นเรื่องการค้าขายง่าย ในการขนส่ง กรอบเวลาในการส่งมอบสินค้าให้ทันเวลาพอดี (Just In Time) และสภาพของสินค้า เมื่อถึงผู้รับปลายทาง คลังสินค้าฯ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเร่งปรับกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ ตลอดจนพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการให้อยู่เหนือคู่แข่ง และรักษา ความเป็นผู้นำด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าสูงสุด

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษา จึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดของคลังสินค้าฯ เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการรับ-ส่งสินค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดการใช้บริการซ้ำและบอกต่อ อีกทั้งจะนำผลที่ได้จากการศึกษาเสนอต่อผู้บริหาร ของสำนักงานขาย คลังสินค้าฯ และเจ้าหน้าที่ในสังกัด เพื่อนำไปปรับใช้ในแผนกลยุทธ์ด้าน การตลาด การบริหารจัดการและการปฏิบัติการ ในคลังสินค้าโดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ เพื่อเพิ่ม รายได้จากการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับภาวะการแข่งขันของธุรกิจ ใน ภาพรวม

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของตลาดบริการ คลังสินค้า บริษัทการบินไทย (มหาชน) ท่าอากาศยานเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของตลาด บริการ คลังสินค้าบริษัทฯ ตลอดจนทราบปัญหาอุปสรรคระหว่างที่ใช้บริการและความต้องการที่ แท้จริงของลูกค้า
2. ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและพนักงานของคลังสินค้า บริษัทการบินไทยฯ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในแผนกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมการตลาด เพื่อให้ลูกค้าเกิดความ พึงพอใจสูงสุดและได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความพอใจ และความประทับใจ ของลูกค้าต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด
 บุคคลหรือพนักงาน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ

คลังสินค้าบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) หมายถึง อาคารให้บริการขนส่งสินค้าทั้ง
 ภายในและต่างประเทศทางอากาศยานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เลขที่ 90 ถนนมหิดล
 ตำบลหายยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ลูกค้า หมายถึง ผู้ใช้บริการรับ-ส่งสินค้าทั้งภายในและต่างประเทศ ณ คลังสินค้าบริษัทการ
 บินไทย จำกัด (มหาชน) ทำอากาศยานเชียงใหม่ อย่างน้อย 4 ครั้งต่อปี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved