

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ขนส่งด่วนนับเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่บริษัทขนส่งต่างหันมาให้ความสำคัญ โดยการพยายามปรับปรุงพัฒนารูปแบบเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และแข่งขันกับบริษัทคู่แข่งได้ เพราะเป็นการลดต้นทุนและประหยัดเวลามากกว่าการขนส่งแบบธรรมดา ดังนั้น จะเห็นได้ว่าผู้ที่จะมีบรรลุชัยชนะในการแข่งขัน จะต้องไม่เพียงแต่มีผลิตภัณฑ์ที่ตรงความต้องการของตลาด แต่ยังต้องมีปัจจัยสนับสนุนสำคัญอีกสิ่งหนึ่งคือ ความรวดเร็วในการนำเสนอผลิตภัณฑ์สู่ตลาด ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทสามารถสร้างโอกาสในการกำหนดราคาในระดับที่สามารถสร้างผลกำไรในการดำเนินงานได้ จากการแข่งขันที่ต้องรีบเร่งในการลดระยะเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การนำระบบลอจิสติกส์ เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารงานเพื่อปรับปรุงและเสริมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันดังกล่าว จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะไม่ว่าจะเป็นระบบราชการ รัฐวิสาหกิจหรือธุรกิจเอกชนก็ตาม จุดมุ่งหมายของการนำระบบลอจิสติกส์ไปใช้ ก็เพื่อให้ประชาชนและผู้บริโภคมีความพึงพอใจสูงสุดในการได้รับบริการหรือสินค้าในเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม ซึ่งลอจิสติกส์ในเชิงธุรกิจ หมายถึง กระบวนการ ของการวางแผน เพื่อเคลื่อนที่หรือเคลื่อนย้ายสิ่งของจากสถานที่หรือหลายสถานที่ไปยังอีกสถานที่หนึ่งหลายหลายสถานที่ ในเวลาและวิธีการที่เหมาะสม โดยมีค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด มีระบบการสื่อสารข้อความเป็นตัวเชื่อมและมีเทคโนโลยีเป็นส่วนสนับสนุน เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อผู้บริโภค (สายัณห์ จันทร์วิภาสวงศ์, 2549)

จังหวัดเชียงใหม่ ถือได้ว่าเป็นศูนย์กลางทางด้านเศรษฐกิจและการลงทุนในภาคเหนือตอนบนมี เศรษฐกิจโดยรวมขยายตัวอยู่ในเกณฑ์ดี ณ สิ้นเดือนสิงหาคม 2549 อยู่ที่ระดับ 782.7 พันล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 3.8 จากระยะเดียวกันกับปีก่อน (สำนักงานสถิติจังหวัด, 2549) การให้บริการขนส่งจึงมีความจำเป็นต่อการประกอบธุรกิจ มีบริษัทที่ดำเนินธุรกิจให้บริการขนส่งสินค้าด่วนรายใหญ่ อาทิเช่นบริษัท NTC Logistics, Inter Express, EXE Express, UPS Express, FedEx, DHL, 99 Logistics, บุญทัต ทรานสปอร์ต สุวรรณไพศาล ทรานสปอร์ต และบริษัทรายเล็กอีกจำนวนมาก ทำให้สภาพการแข่งขันทางการค้าและการตลาดเพิ่มตามไปด้วย ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของรูปแบบการให้บริการเช่นบริการรับส่งถึงที่ เปิดจุดให้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิม บริการแพคเกจสินค้าเพิ่มเติม หรือในเรื่องของกลยุทธ์ด้านราคา ส่วนลดพิเศษ การให้

เครดิตการชำระเงินที่นานกว่าปกติ ซึ่งกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้าส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้ผลิตและค้าส่งสินค้าจำพวกเครื่องใช้ไฟฟ้า และอะไหล่ซ่อมบำรุง เครื่องใช้สำนักงาน ที่มีความคาดหวังในการใช้บริการแบบเร่งด่วนส่งวันนี้พรุ่งนี้สินค้าถึงมือลูกค้าทันที

บริษัท นีมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ 368/2 ถนนเชียงใหม่-ลำปาง ตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ดำเนินธุรกิจขนส่งที่ให้บริการลูกค้าทางด้านการขนส่งสินค้ามานานกว่า 30 ปี โดยมีบริการการขนถ่ายสินค้าจากจุดรับสินค้าต้นทาง – ผู้รับสินค้าปลายทาง ส่งถึงมือผู้รับอย่างรวดเร็ว ภายใต้การบริหารของทีมงานที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์มานาน โดยคำนึงถึงรูปแบบการให้บริการที่มี คุณภาพและประสิทธิภาพที่มีต่อผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด จนกระทั่งรูปแบบการให้บริการด้านการขนส่งภายใต้ชื่อ “นีมชีเส็ง” เป็นที่รู้จักของคนเกือบทั้งประเทศ (บริษัท นีมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด, 2549 : ออนไลน์) บริษัทได้พยายามพัฒนารูปแบบการให้บริการหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ มาตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้าเพื่อสร้างความรับรู้ และพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการ โดยได้พัฒนารูปแบบการขนส่งจากทั่วไปมาเป็นขนส่งแบบด่วน ภายใต้รูปแบบการให้บริการที่มีชื่อว่า Nim Express ซึ่งเปิดให้บริการรับส่งสินค้าด่วนทั่วประเทศ ในช่วงกลางปี 2548 ภายใต้นโยบายการส่งสินค้าถึงมือลูกค้าภายในหนึ่งวัน โดยถึงปลายทางก่อน 12.00 น. ของวันถัดไป เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทั้งรายเล็กและรายใหญ่ จากผลการดำเนินงานของปี 2549 มียอดขาย ไตรมาสที่ 1 เท่ากับ 502,156 บาท ไตรมาสที่ 2 เท่ากับ 887,784 บาท ไตรมาสที่ 3 เท่ากับ 1,322,834 บาท มีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดูข้อมูลจากตัวเลขการเจริญเติบโตที่ผ่านมา (พิสิทธิ์ พิมสาร, 2549 : สัมภาษณ์)

ดังนั้น เพื่อให้การบริการขนส่งด่วนของบริษัท นีมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด มีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการ จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของบริษัท และนำข้อมูลที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุง และวางแผนการตลาดด้านการบริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด เพื่อให้มีความแตกต่างจากคู่แข่ง และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการตรงกับความต้องการของลูกค้า เพื่อรักษาลูกค้าเก่า และเพิ่มลูกค้าใหม่ให้กับบริษัทต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด
2. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วนของบริษัท นีมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด
2. ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด
3. ทราบถึงปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด
4. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุง และวางแผนการตลาดด้านการบริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกของลูกค้าในการใช้บริการขนส่งด่วนจาก Nim Express ซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า

**ลูกค้า** หมายถึง ลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้าด่วน ของบริษัท นีมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด

**ขนส่งสินค้าด่วน** หมายถึง การให้บริการรับส่งสินค้าแบบด่วนพิเศษ (Nim Express) ภายใต้นโยบายส่งของวันนี้ถึงปลายทางก่อน 12.00 น. ของวันถัดไปเฉพาะภายในประเทศ

**บริษัท นีมชีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด** หมายถึง บริษัท ที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจด้านการขนส่งสินค้าที่ให้ประชาชนทั่วไปเข้ามาใช้บริการรับส่งสินค้า ตั้งอยู่เลขที่ 368/2 ถนนเชียงใหม่-ลำปาง ตำบลฟ้าฮ่าม อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเปิดดำเนินการมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2514