

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากแนวโน้มเศรษฐกิจที่ชะลอตัวลงในปีนี้ รวมถึงแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของราคาน้ำมันในระยะยาว และการเปิดเสรีภาคบริการด้านการขนส่งและโลจิสติกส์อย่างเต็มรูปแบบในอนาคตอันใกล้จะทำให้ผู้ประกอบการต่างชาติเข้ามาดำเนินการมากขึ้น การแข่งขันในตลาดจะยิ่งทวีความรุนแรง โดยคาดว่าผู้ประกอบการต่างชาติจะมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาให้บริการมากขึ้น ซึ่งล้วนเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้ประกอบการขนส่งทางถนนจะต้องให้ความสำคัญ และต้องปรับตัวเองเพื่อรองรับการแข่งขันที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยในระยะสั้นผู้ประกอบการควรปรับรูปแบบการขนส่งให้มีประสิทธิภาพและลดต้นทุนมากขึ้น ส่วนในระยะยาวควรเตรียมพร้อมรับมือการเปิดเสรีภาคบริการด้านการขนส่งและโลจิสติกส์ เนื่องจากในอนาคตผู้ใช้บริการจะมีอำนาจต่อรองมากขึ้น สามารถเลือกใช้บริการที่มีต้นทุน และการบริการที่ดีที่สุด (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2552)

ปัจจุบันมีธุรกิจขนส่งด่วนและโลจิสติกส์ระดับโลก ไม่ว่าจะเป็นบริษัท ดีเอชแอล ประเทศไทย เฟดเอ็กซ์ หรือ ทีเอ็นที เอ็กซ์เพรส ก็ได้เปิดให้บริการขนส่งสินค้าภายในประเทศไทย ต่างก็รุกคืบในเขตพื้นที่ภาคเหนือ และในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมุ่งเน้นการขนส่งสินค้าที่รวดเร็ว การเพิ่มจุดขนส่งสินค้า พร้อมกระจายการขนส่งไปยังระดับภูมิภาคมากขึ้น และยังให้บริการรับประกันการขนส่งสินค้าจากผู้ส่งถึงมือผู้รับอีกด้วย (ฐานเศรษฐกิจ, 2551: ออนไลน์) สำหรับผู้ประกอบการบริการขนส่งทางถนนในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีมากถึง 96 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2552: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์) และหนึ่งในนั้นคือ บริษัท นิมซ์เส็งขนส่ง (1988) จำกัด ซึ่งเป็นผู้ประกอบการขนส่งสินค้ารายใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่ และเขตภาคเหนือ เป็นผู้ประกอบการโลจิสติกส์คนไทยรายใหญ่ติดอันดับ 1 ใน 5 ของประเทศ ที่มีธุรกิจโลจิสติกส์ครอบคลุมทั้งขนส่งทางรถยนต์ คลังสินค้า การบริหารวัตถุดิบ (ฐานเศรษฐกิจ, 2550. “โลจิสติกส์ ผนึกทุนสู่ยักษ์นอก” (17 กันยายน): 28.) ก็มีการปรับตัวรับการแข่งขันจากคู่แข่ง และภาวะต้นทุนที่ปรับตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยการมุ่งหาลูกค้าเพิ่มขึ้น ปรับบริการให้ดีขึ้น เพิ่มการบริการให้ลูกค้ามากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นบริการแพ็คเกจ บริการส่งถึงที่ด้วยบริการ นิมซ์เส็งเพรส รวมทั้งการเป็นธุรกิจตัวแทนของ DHL อีกด้วย (ฐานเศรษฐกิจ, 2552. “นิมซ์เส็งปรับตัวรับพลังงานแพง ชูสูตรลดต้นทุน-เพิ่มรายได้” (26-29 กรกฎาคม))

บริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด เป็นบริษัทที่ได้รับสัมปทานการเดินรถในการให้บริการขนส่งผู้โดยสารระหว่างจังหวัดนครปฐม 8 จังหวัดทางภาคเหนือ ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง เชียงราย พะเยา แพร่ น่าน และตาก โดยมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ 107/2-3 ถนนเชียงใหม่-คอยสะเก็ด ตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และมีสาขาบริการใน 8 จังหวัดภาคเหนืออีกกว่า 40 จุด การให้บริการขนส่งสินค้าเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่ได้เติบโตมาพร้อมกับการขนส่งผู้โดยสาร ซึ่งได้มีการให้บริการขนส่งสินค้าไปกับริดโดยสารประจำทางของบริษัท และมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ.2552 นี้เองได้มีการปรับโครงสร้างในการบริหาร โดยได้มุ่งหมายที่จะขยายธุรกิจในการขนส่งสินค้าเพื่อรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจที่จะเกิดขึ้นในอนาคต จากรากฐานที่มั่นคงและประสบการณ์ที่สั่งสมมายาวนานกว่า 45 ปี ทำให้บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าอย่างเสมอมา และมีแผนที่จะพัฒนาในด้านคุณภาพการให้บริการในปัจจุบันเพื่อรองรับการขยายตัวการขนส่งสินค้าอย่างเต็มรูปแบบในอนาคต (ธุรกิจโลจิสติกส์ บริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด, 2552) โดยที่คุณภาพการบริการของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ได้ใช้แนวทางจากคู่มือมาตรฐานคุณภาพบริการรถโดยสารประจำทางของกรมการขนส่งทางบก ซึ่งได้ให้หลักการสร้างคุณภาพบริการไว้ดังนี้ 1) การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ 2) การให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคลากร 3) การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 4) การบริหารที่เป็นระบบ 5) ความมุ่งมั่นในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย 6) การตัดสินใจภายใต้ข้อมูลที่ถูกต้อง 7) การพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง (กรมการขนส่งทางบก, 2549: 3-4) และจากข้อมูลโครงการศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อบริการรถโดยสารกรีนบัสประจำปี 2551 พลยุทธ ตัณฑจรรย์ และเกศรา ใจจันทร์ (2551) ก็ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภค ในด้านพนักงานต่างๆ ได้แก่ พนักงานขาย พนักงานขับรถ พนักงานบริการบนรถ ด้านรถโดยสาร และด้านการบริการ

จากภาวะการแข่งขันของธุรกิจจากผู้ประกอบการด้านธุรกิจขนส่งระดับโลก ไม่ว่าจะเป็นบริษัท ดีเอชแอล ประเทศไทย เฟดเอ็กซ์ หรือ ทีเอ็นที เอ็กซ์เพรส ที่เข้ามาเป็นคู่แข่งขั้นทั้งในด้านการลงทุน รูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองที่มากกว่าความต้องการของลูกค้า หรือผู้ประกอบการด้านธุรกิจขนส่งสินค้าในพื้นที่ที่มีจำนวนมากถึง 96 ราย โดยเฉพาะรายใหญ่อย่างบริษัท นิมซีเส็ง (1998) จำกัด ที่มีการปรับตัวในการแข่งขันอยู่ตลอดเวลาด้วยรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ หลากหลาย และในอนาคตที่จะมีการเปิด FTA ก็จะต้องส่งผลให้การแข่งขันในภาคการขนส่งรุนแรงขึ้น ความสำคัญ และปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด โดยผลลัพธ์ที่ได้จะนำมาเป็นแนวทางในการบริหารคุณภาพการบริการให้สามารถตอบสนองให้ตรงกับ

ความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างสูงสุด เพื่อให้องค์กรมีศักยภาพที่จะแข่งขันทางธุรกิจได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน และเป็นแบบอย่างที่ดี เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาระบบขนส่งในระดับภูมิภาคและประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท
ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าที่ได้รับในสิ่งที่ต้องการ อันเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการใช้สินค้าหรือบริการ (Perceived Performance) กับความคาดหวัง (Expectation) ทั้งนี้เมื่อใดก็ตามที่สินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคได้รับจริงอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าสินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคคาดหวัง เมื่อนั้นก็แสดงว่าผู้บริโภคเกิดความไม่พอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสินค้าหรือบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือสูงกว่าสินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคคาดหวัง เมื่อนั้นก็แสดงว่าผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ

คุณภาพบริการ หมายถึง คุณลักษณะของการบริการที่เป็นมาตรฐาน ตอบสนองความต้องการและสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วย ความไว้วางใจ (Reliability) ความมั่นใจ (Assurance) สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ความใส่ใจ (Empathy) และการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)

บริการขนส่งสินค้า หมายถึง กิจกรรมที่จะจัดให้มีการเคลื่อนย้ายสิ่งของ จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง ตามความประสงค์เพื่อให้ เกิดอรรถประโยชน์ตามต้องการ

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการขนส่งสินค้ากับ บริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมาทั้งที่เป็นลูกค้าธุรกิจ และลูกค้าบุคคล

ลูกค้าธุรกิจ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการขนส่งสินค้าในนามของ บุคคล ห้างร้าน หรือนิติบุคคล (แผนกจัดส่งสินค้า) โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดส่งสินค้าเพื่อการนำไปใช้ในเชิงพาณิชย์

ลูกค้าบุคคล หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการขนส่งสินค้าในนามบุคคล โดยไม่ได้มีวัตถุประสงค์ในการจัดส่งสินค้าเพื่อการนำไปใช้ในเชิงพาณิชย์

บริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด หมายถึง บริษัทที่ดำเนินงานให้บริการรถโดยสารประจำทางและการขนส่งสินค้าในเส้นทางที่ครอบคลุม 8 จังหวัดภาคเหนือ ได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง เชียงราย พะเยา แพร่ น่าน และตาก สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ 107/2-3 ถนนเชียงใหม่-ดอยสะเก็ด ตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัทชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัทชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ให้สามารถตอบสนองได้จากคุณภาพการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง