

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

เหตุผลหลักที่ทำให้การขนส่งมีความสำคัญมากขึ้นกว่าอดีต เพราะการแข่งขันที่สูงขึ้นอันเนื่องจากการขนส่งในอดีตมีไม่ถี่ราย ลูกค้าจึงมีโอกาเลือกใช้บริการได้น้อย แต่ในปัจจุบันมีการแข่งขันทางด้านบริการขนส่งมาก อำนาจในการเลือกใช้บริการจึงตกอยู่ที่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ทำให้ธุรกิจเกิดการขยายตัวออกไปจนทำลายการกีดกันทางการค้า อีกทั้งในปัจจุบันมีการเปิดพรมแดนการค้าขายกับประเทศต่างๆ จนกลายเป็นโลกเดียวกันหรือสถานะไร้พรมแดน ด้วยเหตุนี้ลูกค้าจึงมีความต้องการและความคาดหวังใหม่ๆ ทำให้ลูกค้าเป็นฝ่ายได้เปรียบ เพราะมีโอกาสในการเลือกใช้บริการที่มีจำนวนมากในปัจจุบัน

การขนส่งสินค้าเป็นกิจกรรมที่ทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายสินค้า โดยการขนส่งนี้มีความสัมพันธ์กับมนุษย์มาอย่างยาวนาน นับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยปัจจุบันนี้สินค้าที่ขนส่งจะมีความหลากหลาย อีกทั้งยังมีแหล่งที่มาจากทางภาคเกษตรกรรม และอุตสาหกรรม มีการขนส่งไปทั้งในประเทศและต่างประเทศ นอกจากนี้ในขั้นตอนการผลิตสินค้าตั้งแต่เริ่มกระบวนการผลิตจนถึงการกระจายผลผลิตไปสู่มือผู้บริโภค โภคภัณฑ์ต้องอาศัยการขนส่งทั้งสิ้น

การขนส่งจึงถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิตของมนุษย์และได้มีส่วนช่วยสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจ สังคม การปกครอง และความมั่นคงของประเทศ รวมทั้งยังทำหน้าที่เป็นสื่อให้เกิดการผลิต การบริโภคและการขยายตัวในด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ราคาสินค้าที่ประชาชนต้องการเพื่อการซื้อสินค้าสำหรับอุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวันนั้นจะมีค่าขนส่งรวมอยู่ในสินค้าเป็นทอดๆ นับตั้งแต่ นำวัตถุดิบไปสู่แหล่งผลิต จากแหล่งผลิตเมื่อวัตถุดิบถูกนำไปใช้ในการผลิตสินค้าและถูกส่งผ่านไปยังพ่อค้าคนกลาง พ่อค้าปลีก จนกระทั่งถึงมือผู้บริโภค ดังนั้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าขนส่งสินค้าเพิ่มขึ้นย่อมมีผลกระทบต่อระดับราคาของสินค้า ซึ่งล้วนแต่เป็นภาระแก่ผู้บริโภคเพิ่มขึ้นทั้งสิ้น

จากความสำคัญของการขนส่งสินค้าข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักที่สำคัญในการเลือกใช้บริการ โดยทางผู้วิจัยเลือกลูกค้าที่มาใช้บริการของบริษัท เอ็กเซล พาร์เซล ซิสเต็ม จำกัด (Excel Parcel Systems Co.,Ltd.) ซึ่งเป็นกรณีศึกษาตัวอย่าง โดยบริษัทนี้เป็นผู้ให้บริการทางด้านบริการขนส่งที่มีผลต่อการรับบริการและความพึงพอใจของลูกค้า จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่ลูกค้าได้รับจาก

การใช้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางการหา ยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการทางด้านการขนส่งสินค้า และให้ ลูกค้าที่มาใช้บริการขนส่งสินค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งของ บริษัท เอ็กเซล พาร์เซล ซิสเต็ม จำกัด (Excel Parcel Systems Co.,Ltd.) ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

2) เพื่อพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการที่เป็นเลิศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมุ่ง สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นสำคัญ

1.3 กรอบแนวความคิด

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานบริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่ง กรณีศึกษา บริษัท เอ็กเซล พาร์เซล ซิสเต็ม จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจและปัจจัยสำคัญในการ เลือกใช้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งของบริษัท โดยสามารถแบ่งออกเป็นตัวแปรอิสระ (Independent variable) และตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้ดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ ตัวแปรที่เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดการแปรผันและมี อิทธิพลต่อตัวแปรอื่น โดยตัวแปรอิสระเป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยกำหนด เพื่อศึกษาผลที่เกิดขึ้นจากตัวแปรนี้

2) ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์ เพื่อหาคำตอบของการวิจัย ซึ่ง ในงานวิจัยนี้คือ ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 คือ ความพึงพอใจต่อการบริการ และส่วนที่ 2 คือ ความสำคัญของปัจจัย

ตัวแปรอิสระ(Independent Variable)

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ประเภทของการรับบริการ
- ขนาดธุรกิจ
- วัฒนธรรมในการบริหารองค์กร
- ประเภทธุรกิจของบริษัท
- ประเภทสินค้าที่ได้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการขององค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ได้รับบริการจากบริษัทเป็นระยะเวลา
- ขนาดของการขนส่งที่ใช้สำหรับจัดส่ง/ได้รับสินค้า
- ความถี่ที่ได้รับบริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ความพึงพอใจต่อการบริการ

- พนักงาน
- เวลา
- ความสัมพันธ์กับผู้ขนส่ง
- อุปกรณ์ และยานพาหนะ
- การจัดส่งมอบสินค้า
- การบริการโดยรวม

ความสำคัญของปัจจัย

1.4 คำถามในการวิจัย

- 1) ปัจจัยทางด้านข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัท เอ็กเซล พาเซล ซิสเต็ม จำกัด หรือไม่
- 2) ปัจจัยทางด้านข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการขององค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าบริษัท เอ็กเซล พาเซล ซิสเต็ม จำกัด หรือไม่
- 3) ปัจจุบันนี้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัท เอ็กเซล พาเซล ซิสเต็ม จำกัด อยู่ในระดับใด
- 4) ลูกค้าให้ความสำคัญในด้านใดที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง
- 5) ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาและปรับปรุงเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้าของบริษัท เอ็กเซล พาเซล ซิสเต็ม จำกัด มีอะไรบ้าง

1.5 สมมติฐานของงานวิจัย

- 1) ปัจจัยทางด้านข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม อาทิเช่น ประเภทของการรับบริการ ขนาดธุรกิจ วัฒนธรรมในการบริหารองค์กร ประเภทธุรกิจของบริษัท และประเภทสินค้าที่ได้รับบริการที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่แตกต่างกัน

2) ปัจจัยทางด้านข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการขององค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม อาทิเช่น ได้รับบริการจากบริษัทเป็นระยะเวลา ได้รับบริการจากบริษัทในด้านใด ขนาดของการขนส่งที่ใช้สำหรับจัดส่ง/ได้รับสินค้า และความถี่ที่ได้รับบริการที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่แตกต่างกัน

1.6 ขอบเขตของงานวิจัย

- 1) ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ บริษัท เอ็กเซล พาร์เซล ชิสดี้ม จำกัด
- 2) ทำการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจของลูกค้าและสรุปผลโดยใช้การประเมินทางสถิติ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และการทดสอบที (Independent-Samples T Test)
- 3) ทำการกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาการทำงานเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า

1.7 ขั้นตอนในการทำวิจัย

- 1) ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจทางด้านขนส่ง และสถิติที่ใช้ในการประมวลผล
- 2) ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 3) ศึกษาภาพรวมของบริษัท เอ็กเซล พาร์เซล ชิสดี้ม จำกัด
- 4) ศึกษากระบวนการทำงาน และทำการเก็บข้อมูลของลูกค้าที่ใช้บริการบริษัท เอ็กเซล พาร์เซล ชิสดี้ม จำกัด ในด้านของขนส่ง
- 5) ทำการเก็บข้อมูลของลูกค้าที่ใช้บริการบริษัท เอ็กเซล พาร์เซล ชิสดี้ม จำกัด โดยใช้แบบสอบถาม
- 6) ทำการวิเคราะห์ข้อมูล และประเมินผลที่ได้ออกมา
- 7) ทำการสร้างยุทธศาสตร์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ
- 8) ทำการสรุปยุทธศาสตร์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการด้านขนส่งของบริษัท เอ็กเซล พาร์เซล ชิสดี้ม จำกัด
- 9) จัดทำรูปเล่มงานวิจัย

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัท เอ็กเซล พาร์เซล ชิสดี้ม จำกัด
- 2) ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริการของบริษัท เอ็กเซล พาร์เซล ชิสดี้ม จำกัด ให้เป็นเลิศและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า