

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท นิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด เป็นอีกบริษัทที่ได้ดำเนินธุรกิจการบริการขนส่งสินค้าทางบกโดยรถยนต์บรรทุกมานานกว่า 3 ทศวรรษ ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2514 เริ่มต้นดำเนินธุรกิจขนส่งที่ตลาดวโรรส จังหวัดเชียงใหม่ หลังจากนั้นเริ่มขยายสาขาตามจังหวัดต่าง ๆ ในภาคเหนือตอนบนและกรุงเทพฯ เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าและรองรับระบบเศรษฐกิจที่เติบโต บริษัทฯ ได้ขยายการให้บริการให้ครบวงจรมากขึ้น โดยให้บริการกระจายสินค้า ระบบ Logistic เปิดให้บริการส่งสินค้าด่วน Nim see seng Express คลังสินค้าและห้องเย็นให้เช่าและเก็บสินค้า มีการนำระบบข้อมูลคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีต่าง ๆ มาพัฒนาการบริการขนส่งให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การขนส่ง (transportation) เป็นปัจจัยพื้นฐานอย่างหนึ่งที่เป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศในฐานะกิจการสาธารณูปโภค ทำให้มีการขยายตลาดเกิดการผลิตขนาดใหญ่ เป็นการปรับระดับอุปสงค์และอุปทานของสินค้าในตลาด โดยการเคลื่อนย้ายผลผลิตหรือปัจจัยการผลิตจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งซึ่งอยู่ห่างไกลกันออกไป เพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภคและผู้ผลิตในแต่ละท้องถิ่นทั้งในประเทศและต่างประเทศ การขนส่งในประเทศไทยมีรูปแบบการขนส่งแบ่งออกเป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ การขนส่งทางอากาศ การขนส่งทางรถไฟ การขนส่งทางเรือ และการขนส่งทางบก ซึ่งการขนส่งสินค้าแต่ละประเภทมีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกันออกไปปัจจุบันการขนส่งสินค้าทางบกโดยรถยนต์บรรทุกเป็นรูปแบบการขนส่งสินค้าภายใน ประเทศที่นิยมมากที่สุด การขนส่งสินค้าทางบกโดยรถยนต์บรรทุกมีข้อดีคือสามารถที่จะเข้าถึงผู้รับสินค้าและผู้ส่งสินค้าทั้งรายใหญ่และรายย่อยได้ดีกว่าการขนส่งสินค้าประเภทอื่น สามารถจัดส่งสินค้าได้บ่อยกว่าการขนส่งสินค้าประเภทอื่น

จากภาวะการแข่งขันในโลกของการทำธุรกิจการบริการนั้นการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในด้านบริการและความมั่นใจในการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่ง เพราะหากเมื่อใดลูกค้าไม่พอใจในบริการหรือไม่เชื่อมั่นในการบริการ

แล้วบริษัทก็ไม่สามารถที่จะดำรงและดำเนินธุรกิจต่อไปได้ การที่จะทำให้บริษัทสามารถแข่งขันและดำเนินธุรกิจต่อไปได้นั้นผู้ประกอบการแต่ละแห่งต้องมีการพัฒนากลยุทธ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างรายได้เปรียบทางด้านราคา การพัฒนาสินค้าและการบริการให้ดีและทันสมัยอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

ดังนั้นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท นิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5 เพื่อนำข้อมูลและผลการวิจัยที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการและกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นการสร้างยอดขายให้เติบโตขึ้น ช่วยให้บริษัทฯ สามารถแข่งขันและดำเนินธุรกิจด้วยความมั่นคงมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท นิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

สมมุติฐานของการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของ บริษัท นิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5 ซึ่งมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการขนส่งสินค้าต่างๆ ของบริษัท นีมี่ซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5 จำนวนประมาณ 300 ราย

กลุ่มตัวอย่างเลือกจากลูกค้าที่มาใช้บริการขนส่งสินค้าต่างๆ ของบริษัท จำนวน 169 ราย ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

- เพศ
- อายุ
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.2 ปัจจัยในการให้บริการ

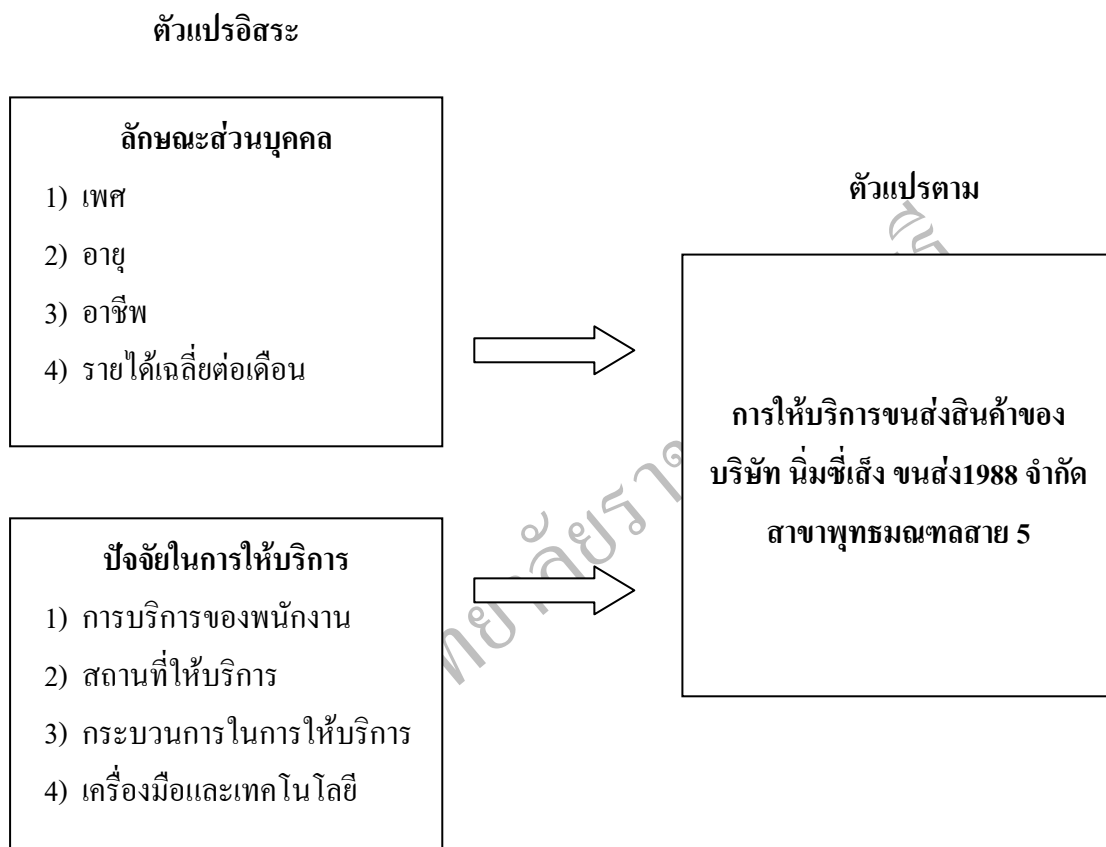
- การบริการของพนักงาน
- สถานที่ให้บริการ
- กระบวนการในการให้บริการ
- เครื่องมือและเทคโนโลยี

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ การให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท นีมี่ซีเส็ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5

3. ระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือนกันยายน 2551 ถึงเดือนธันวาคม 2551

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษามีกรอบแนวคิดแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

บริษัท หมายถึง บริษัท นิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5

การให้บริการ หมายถึง การบริการลูกค้าในด้านต่าง ๆ เช่น ขนส่งสินค้า กระจายสินค้า ระบบ Logistic คลังสินค้าและห้องเย็นให้เช่า ฯลฯ ของบริษัท นิมซีเส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5

ลูกค้า หมายถึง ประชาชนผู้มาใช้บริการของบริษัท นีมซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขา
พุทธมณฑล สาย 5

พนักงานผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่บริการของบริษัท นีมซี่เส็งขนส่ง
1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5

ระบบการให้บริการ หมายถึง กระบวนการในการให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการ
การนำเครื่องมือและระบบคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้ระบบการให้บริการง่าย
สะดวกและมีประสิทธิภาพขึ้น

สถานที่ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นลักษณะทางกายภาพที่มองเห็นได้ ได้แก่
ทำเลที่ตั้งของบริษัท ที่จอดรถ บริเวณรับ-ส่ง จัดเรียงสินค้า

การขนส่ง หมายถึง การเคลื่อนย้ายคนและสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งสินค้าจะถูก
ส่งไปยังจุดหมายปลายทางที่กำหนด เมื่อถึงจุดรวมสินค้า สินค้าเหล่านี้จะถูกแยกออกจากกันเพื่อ
ดำเนินการจัดส่งต่อไป

เทคโนโลยี หมายถึง การนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติให้เกิดผลเป็นสิ่งที่วัดได้ หรือจับ
ต้องได้ เทคโนโลยีจะอยู่ภายใต้อิทธิพลของปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้น
เทคโนโลยีจึงถูกกำหนดเป็นสินค้าอย่างหนึ่งที่มีราคาซื้อขายกันในตลาด

โลจิสติกส์ หมายถึง กระบวนการวางแผนการดำเนินการเพื่อควบคุมประสิทธิภาพการ
ไหลเวียนสินค้า การบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับปัจจัยที่มีผลต่อลูกค้าในการมาใช้บริการขนส่งสินค้าของ
บริษัท นีมซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5
2. เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของ
บริษัท นีมซี่เส็งขนส่ง 1988 จำกัด สาขาพุทธมณฑล สาย 5
3. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อตอบสนองความต้องการของ
ลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจต่อไป