

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ภายใต้ระบบเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เนื่องจากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร ซึ่งนำพาความตื่นตัวมาสู่ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางทะเล ส่งผลให้ธุรกิจเหล่านี้ต้องมีการปรับตัวเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบเศรษฐกิจใหม่

จากเดิมรูปแบบการดำเนินการผลิตจำนวนมาก โดยไม่คำนึงถึงความต้องการของผู้บริโภค แต่ในปัจจุบันรูปแบบดั้งเดิมกลับไม่ได้รับความนิยมอีกต่อไป ผู้ขายหันมาสนใจความต้องการของผู้ซื้อมากขึ้น เนื่องจากพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้ซื้อเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม รวมทั้งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งพฤติกรรมผู้บริโภคของผู้ซื้อดังกล่าว ได้เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมขนส่งสินค้าทางทะเล ด้วยเช่นกัน

สำหรับการขนส่งสินค้าทางทะเล นับว่า ธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล (Freight Forwarder) มีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการตอบสนองการให้บริการขนส่งให้เป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ เนื่องจากการเป็นตัวกลางในการติดต่อประสานงาน ส่งผลให้สามารถรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการได้โดยตรง อย่างไรก็ตาม ธุรกิจภายในอุตสาหกรรมนี้ยังคงประสบกับปัญหาการแข่งขันด้านราคาอย่างรุนแรง เพราะมีผู้ประกอบการจำนวนมากภายในอุตสาหกรรม

ผู้ประกอบการหลายรายจึงปรับตัวภายใต้ภาวะการแข่งขันที่รุนแรงนี้ ด้วยการหันมาให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เพื่อลดต้นทุนในการให้บริการลง แต่ยังคงไว้ซึ่งการรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ แต่ความต้องการของลูกค้ายังคงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ดังนั้น หากบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลสามารถล่วงรู้ความต้องการของลูกค้าได้ จะช่วยให้การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งช่วยลดขั้นตอนการทำงานและต้นทุนในการดำเนินการได้อีกด้วย

จากที่กล่าวในข้างต้น แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมถึงพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล ได้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการแข่งขันของผู้ประกอบการอย่างมาก ซึ่งกุญแจสำคัญในการปรับตัวให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสมเพื่อความอยู่รอดในการแข่งขัน คือ การเข้าใจและยอมรับในความต้องการของผู้ใช้บริการ

เป็นสำคัญ

ดังนั้น บริษัทกรณีศึกษาซึ่งเป็นหนึ่งในบริษัทตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล ซึ่งมีหน้าที่ในการดำเนินการนำเข้าและส่งออกโดยการติดต่อประสานงานระหว่างผู้ส่งสินค้าและผู้ให้บริการขนพาทะเลในการขนส่งสินค้า ซึ่งในปัจจุบันได้ประสบกับปัญหาการแข่งขันในอุตสาหกรรมที่ยังคงทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ เช่นกัน

จึงต้องการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการจากลูกค้าของบริษัท เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ด้านการบริการ รวมทั้งสามารถตอบโต้ภัยด้านความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบันได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการตัวแทนจัดสินค้าทางทะเล (Freight Forwarder)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบทางตรงและทางอ้อมต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล (Freight Forwarder)
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล (Freight Forwarder) ให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้อง และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

สมมติฐานของการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์มีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหรือไม่
2. ระดับความพึงพอใจด้านราคามีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหรือไม่
3. ระดับความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงานมีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหรือไม่
4. ระดับความพึงพอใจด้านความเร็วมีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหรือไม่
5. ระดับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานมีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหรือไม่

6. ระดับความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์มีผลต่อความคุ้มค่าโดยรวมของผู้ใช้บริการหรือไม่

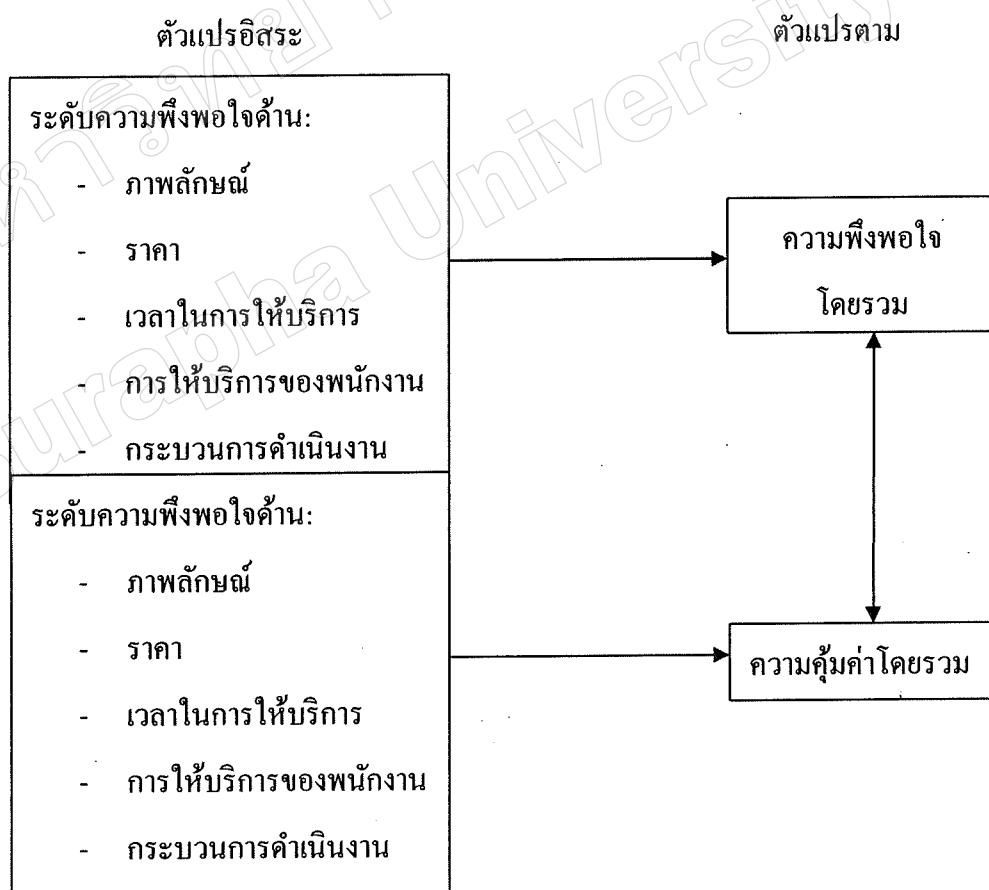
7. ระดับความพึงพอใจด้านราคามีผลต่อความคุ้มค่าโดยรวมของผู้ใช้บริการหรือไม่

8. ระดับความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงานมีผลต่อความคุ้มค่าโดยรวมของผู้ใช้บริการหรือไม่

9. ระดับความพึงพอใจด้านเวลาในการให้บริการมีผลต่อความคุ้มค่าโดยรวมของผู้ใช้บริการหรือไม่

10. ระดับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานมีผลต่อความคุ้มค่าโดยรวมของผู้ใช้บริการหรือไม่

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาพฤติกรรมและระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของกลุ่มผู้ใช้บริการของบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล แห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครฯ
2. ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่ 1 ตุลาคม - 31 ธันวาคม 2555 เป็นระยะเวลา 3 เดือน
3. สรุปและเสนอแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์ในการบริการของบริษัท

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล (Freight Forwarder) เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนา และหากลยุทธ์ที่เหมาะสม และสอดคล้องถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า
2. ทราบถึงระดับความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการพิจารณาเลือกใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล (Freight Forwarder)
3. ทำให้ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล (Freight Forwarder) มีแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล (Freight Forwarder) ให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้อง และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล คือ ธุรกิจนายหน้าที่มีกิจกรรมหลักในขั้นตอนการจัดหาและจำหน่ายพื้นที่การบรรจุสินค้าในเรือขนส่ง มีลักษณะกิจการ ดังนี้
 - 1.1 เป็นบริษัทที่เป็นเจ้าของตู้คอนเทนเนอร์และทำการขายพื้นที่ภายในตู้ให้แก่ลูกค้ารายเดียวหรือหลายราย
 - 1.2 เป็นผู้เช่าตู้บรรจุสินค้าหรือเช่าพื้นที่ในการบรรจุสินค้าพิเศษภายในเรือขนส่งแล้วทำการแบ่งขายพื้นที่ให้ลูกค้าอีกต่อหนึ่ง
 - 1.3 บางบริษัทมีการทำธุรกิจในลักษณะนายหน้าขีป้างเพื่อเสริมประเภทการบริการให้กับลูกค้า (สุเมษ เลิศจริยพร, 2550)