

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดเป้าหมายหนึ่งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติฉบับที่ 9 ปี พ.ศ. 2545-2549 กล่าวถึงการพัฒนาประตูเศรษฐกิจเชื่อมโยงกลุ่มเพื่อนบ้านภูมิภาค ด้านการขนส่งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ รวมทั้งการสื่อสาร โทรคมนาคมของภูมิภาค ที่รัฐบาลได้ส่งเสริมให้เป็นเมืองท่องเที่ยว มีการขยายสนามบินเชียงใหม่เพื่อรองรับปริมาณผู้โดยสาร และการขนส่งสินค้าที่กำลังเพิ่มขึ้น โดยมุ่งขยายให้เป็นศูนย์กลางทางการบินของภูมิภาค (Northern Hub) ด้วยการดำเนินโครงการให้แล้วเสร็จในปี 2549 (บริษัทการทำอากาศยานแห่งประเทศไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ : 2547-2549)

สนามบินเชียงใหม่ได้ยกระดับเป็นสนามบินสุลกากรหรือที่เรียกว่าสนามบินนานาชาติ ตั้งแต่ พ.ศ.2513 การขนส่งสินค้าทางอากาศของจังหวัดเชียงใหม่เริ่มต้นจากสินค้าพืชผลทางด้านเกษตรกรรมปัจจุบันประเภทของสินค้าเปลี่ยนมาเป็นผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์จากเขตนิกมอุตสาหกรรม และสินค้านอกเขตนิกมอุตสาหกรรม เช่น ผลิตภัณฑ์ทางด้านเกษตรแปรรูปผักผลไม้แช่แข็ง พืชผักเมืองหนาวและกล้วยไม้ เป็นต้น จากการรวบรวมข้อมูลการขนส่งสินค้าของบริษัทการทำอากาศยานจำกัด (เชียงใหม่) พ.ศ. 2541 มีการขนส่งสินค้าทางอากาศในประเทศ 5,795.757 เมตริกตันและต่างประเทศ 5,954.143 เมตริกตัน พ.ศ. 2547 มีการขนส่งสินค้าทางอากาศในประเทศ 7,272.635 เมตริกตัน ต่างประเทศ 8,086.266 เมตริกตัน และพ.ศ. 2548 มีการขนส่งสินค้าทางอากาศในประเทศ 6,949.362 เมตริกตัน ต่างประเทศ 8,061.62 เมตริกตัน จะเห็นว่าใน พ.ศ. 2548 มีปริมาณลดลงเนื่องจากวิกฤตการณ์ด้านราคาน้ำมัน โดยมี บริษัทการบินไทย(มหาชน)จำกัด เป็นผู้ดำเนินการขนส่งสินค้าไปยังสถานีส่วนกลาง และที่อื่นๆ (บริษัทการทำอากาศยานแห่งประเทศไทยจำกัด (มหาชน). ทำอากาศยานเชียงใหม่, 2548)

ระบบการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศมีบริษัทตัวแทนขายระวางสินค้าภายใน ประเทศ 5 บริษัท ประกอบด้วย บริษัท นอร์ทเทอร์อน อินเตอร์เนชั่นแนล คาร์โก้ จำกัด บริษัท ไฟโอเนียร์ คาร์โก้ เซอร์วิสจำกัด บริษัท แวนแท็กจำกัด บริษัท เวลด์เอ็กซ์เพรส จำกัด และ

บริษัท ทัวร์รอยัล จำกัด ที่ดำเนินธุรกิจขนส่งสินค้าภายในประเทศของจังหวัดเชียงใหม่ มีการแข่งขันทั้งด้านการบริการ และราคา โดยบริษัท นอร์ทเทิร์นอินเตอร์เนชันแนลคาร์โก้จำกัด ได้เปิดดำเนินการมาเป็นเวลา 26 ปีโดยเดิมใช้ชื่อ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ฟลายอิง แอร์คาร์โก้ จำกัด เชียงใหม่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2523 และ เปลี่ยน เป็น บริษัท นอร์ทเทิร์น อินเตอร์เนชันแนล คาร์โก้ จำกัด ในปี พ.ศ. 2545 ในปัจจุบัน มีส่วนแบ่งตลาดมากกว่า 50 เปอร์เซ็นต์โดยเน้นกลยุทธ์การให้บริการที่ดีในราคายุติธรรมไม่คิดค่าบริการเพิ่ม มีผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าภายในประเทศ ในปี พ.ศ.2548 มีจำนวนทั้งสิ้น 1,361 ราย ด้วยปริมาณสินค้า 400 เมตริกตันมูลค่าการขนส่งประมาณ 36,069,043.71บาท เทียบกับที่ผู้ใช้บริการนิยมเลือกใช้บริการคือ ในตอนเช้าถึงเที่ยง และเที่ยวบินช่วงเย็นในแต่ ละวัน นอกจากการแข่งขันของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าภายในประเทศ จากบริษัทตัวแทนขายระวางสินค้ากันเองทั้ง 5 บริษัทแล้ว ยังมีการแข่งขันทางอ้อม โดยมีบริษัทข้ามชาติที่กำลังเติบโตจากการให้บริการรับ-ส่งถึงประตูบ้าน (Door to Door Services) ของ บริษัท ยูพีเอส พาเซอร์ ดีริเวอร์รี เซอร์วิส จำกัด บริษัท ดีเอชแอล เอ็กซ์เพรส(ไทยแลนด์) จำกัด และ บริษัท เฟดเอ็กซ์ เอ็กซ์เพรส (ไทยแลนด์) ซึ่งคู่แข่งที่มีความพร้อมทั้งกำลังทุนทรัพย์ บุคลากร และที่สำคัญคือมีเครือข่ายทั่วโลก จึงเป็นปัญหาที่ผู้ประกอบการบริการขนส่งสินค้าภายในประเทศไม่มีความพร้อมในการแข่งขัน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศ ต่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการของ ตัวแทนขายระวางสินค้า บริษัทนอร์ทเทิร์นอินเตอร์เนชันแนลคาร์โก้ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อที่จะเพิ่มลูกค้าใหม่ และรักษาลูกค้าเดิม

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศ ต่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการของตัวแทนขายระวางสินค้า บริษัท นอร์ทเทิร์น อินเตอร์เนชันแนล คาร์โก้ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อให้ทราบถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศ ต่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการตัวแทนขายระหว่างสินค้า บริษัท นอร์ทเทิร์นอินเตอร์เนชันแนลคาร์โก้ จำกัดจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงในการดำเนินงานของตัวแทนขายระหว่างสินค้าภายใน ประเทศ บริษัท นอร์ทเทิร์นอินเตอร์เนชันแนลคาร์โก้ จำกัดจังหวัดเชียงใหม่

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของบุคคลถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคก็จะไม่พึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศของบริษัท นอร์ทเทิร์น อินเตอร์เนชันแนลคาร์โก้ จำกัด

ธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศ หมายถึงการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศ ส่วนใหญ่จะส่งสินค้าเป็นประจำ มีความถี่ในการใช้มากกว่า 2 ครั้ง ต่อสัปดาห์และบางรายมีการใช้บริการทุกวัน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึง การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ 7 ด้าน ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคลหรือพนักงาน สิ่งนำเสนอทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ

ตัวแทนขายระหว่างสินค้า หมายถึงบริษัทนอร์ทเทิร์นอินเตอร์เนชันแนล จำกัดจังหวัด เชียงใหม่ ดำเนินการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศ

บริษัทนอร์ทเทิร์นอินเตอร์เนชันแนลคาร์โก้ จำกัด หมายถึงบริษัทตัวแทนขาย ระหว่างสินค้าภายในประเทศ ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 60 ห้อง A 205 ชั้น 2 อาคารคลังสินค้าการบินไทย ถนนมหิดล ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ตำบลสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่