

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้า
ทางอากาศ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต

The Customer's Expectation and Perception of Quality of
Air Cargo's Service at Phuket Airport

เขมณัญญ์ อำนวยวรชัย¹, สุจิต ห่วงสุวรรณ² และสุกัญญา สมมณีดวง³
Khemmanat Aumnaiworachai¹, Sutit Huangsuwan² and Sukanya Sommaneeduang³

^{1, 2, 3} คณะการบิน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
^{1, 2, 3} Faculty of Aviation, Eastern Asia University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานภูเก็ต (2) ศึกษาการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานภูเก็ตและ (3) เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานภูเก็ตประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานภูเก็ต ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คนโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ t-test ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความคาดหวังการบริการของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$) (2) ระดับการรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$) และ (3) ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยผู้ให้บริการมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการที่สูงกว่าความคาดหวัง ดังนั้นผู้ให้บริการสามารถใช้ผลงานวิจัยในการประชาสัมพันธ์เพื่อดึงดูดลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการมาใช้บริการได้ และควรมีการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, การรับรู้, การขนส่งสินค้าทางอากาศ, ท่าอากาศยานภูเก็ต

Abstract

The purpose of this research were to (1) study the customer's expectation of air cargo's service quality at Phuket Airport (2) study the customer's perception of air cargo's service quality at Phuket Airport and (3) study the difference between customer's expectation and customer's perception of air cargo's service quality at Phuket Airport. The population of study was customers of air cargo's service at Phuket Airport, which collected data by questionnaires to group of sample total 400 people by simple random sampling. The data was analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation and t-test. The research findings were : (1) level of overall customer's expectation of air cargo's service quality was high level ($\bar{X} = 3.96$) (2) level of overall customer's perception of air cargo's service

quality was high level ($\bar{X} = 4.15$) and (3) the comparison between the customer's expectation and customer's perception of air cargo's service quality has a different at the statistically significant level of 0.05. The customer's perception of air cargo's service quality was higher than the customer's expectation. Thus, air cargo service provider may be use results of research in publicity to attract customers who have never used the service.

Keywords: expectation, perception, air cargo's service, Phuket airport



บทนำ

การขนส่งทางอากาศ (air transport) เป็นอุตสาหกรรมบริการ (service industry) หนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจโลกในการขนส่งผู้โดยสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งทั้งผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อธุรกิจการทำงานและผู้โดยสารที่เดินทางเพื่อการท่องเที่ยวซึ่งมีความเกี่ยวพันอย่างใกล้ชิดกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวรวมทั้งอุตสาหกรรมสนับสนุนและเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวด้วย นอกจากนี้การขนส่งทางอากาศยังมีบทบาทในการขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ระหว่างประเทศ ซึ่งเกี่ยวกับการค้าระหว่างประเทศด้วย (International trade) โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าที่ต้องการความรวดเร็วและความปลอดภัยสูงซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จูติมา ศิริพันธุ์ (2553) ได้อธิบายถึงความสำคัญของการขนส่งทางอากาศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจของไทย ซึ่งไม่เพียงแต่เป็นสิ่งที่สร้างการตอบสนองให้สินค้านั้น สามารถเข้าถึงผู้บริโภคในพื้นที่ต่าง ๆ ได้ แต่การขนส่งสินค้ายังสามารถสร้างมูลค่าเพิ่ม (value added) ให้กับเศรษฐกิจการค้าได้อีกด้วย ปัจจัยที่มีผลทำให้ต้องเร่งพัฒนาการขนส่งสินค้าให้เจริญก้าวหน้า ได้แก่ แนวโน้มทางเศรษฐกิจและการค้าโลกที่แข่งขันกันอย่างรุนแรงและการพยายามฟื้นฟาวិถีเศรษฐกิจที่ถดถอยอย่างในปัจจุบัน และเนื่องจากทิศทางการแข่งขันทางการค้าแบบโลกาภิวัตน์ที่มุ่งเน้นความรวดเร็วความยืดหยุ่นในการส่งมอบสินค้าและบริการที่กำลังกลายเป็นข้อได้เปรียบทางการค้าในอนาคต การคำนึงถึงต้นทุน และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะสร้างข้อได้เปรียบที่มากขึ้น ซึ่งเห็นได้ว่าการคมนาคมขนส่งนับเป็นกลไกอันสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งประเทศไทยจำเป็นต้องพยายามเร่งพัฒนาการขนส่งสินค้าทางอากาศเพื่อเป็นการสร้างโอกาสที่มีอยู่

การขนส่งสินค้าทางอากาศของประเทศไทยจึงได้มีการพัฒนาเป็นไปตามแนวทางของแผนยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม ในภาพรวมทางด้านการขนส่งรัฐบาลได้ระบุถึงการพัฒนาไปสู่การเป็นศูนย์กลางในการคมนาคมขนส่งเพื่อมุ่งหวังให้ประเทศไทยเกิดข้อได้เปรียบในลักษณะเฉพาะตัวทางด้านภูมิศาสตร์

องค์ประกอบที่จะเป็นแรงผลักดันและส่งเสริมให้สามารถแข่งขันได้ในอนาคต นั่นคือ ท่าอากาศยานและเทคโนโลยีโลจิสติกส์สมัยใหม่ โดยท่าอากาศยาน ที่เป็นจุดศูนย์กลางของการขนส่งสินค้าทางอากาศทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศมีคลังสินค้าสำหรับทำการขนถ่ายสินค้าทางอากาศ อันได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานเชียงราย ท่าอากาศยานภูเก็ต และท่าอากาศยานหาดใหญ่ซึ่งท่าอากาศยานภูเก็ตเป็นท่าอากาศยานที่มีการขนถ่ายสินค้าทางอากาศมากเป็นอันดับที่สอง รองจากท่าอากาศยานในกรุงเทพฯ ทั้งนี้ท่าอากาศยานภูเก็ตสามารถรองรับเที่ยวบินได้ 20 เที่ยวบินต่อชั่วโมง และสามารถรองรับปริมาณการขนส่งสินค้าทางอากาศได้ 24,000 ตันต่อปี ทางท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยได้วางแผนกลยุทธ์ไว้ว่าท่าอากาศยานภูเก็ตจะถูกพัฒนาให้เป็น Tourism Hub ของเอเชีย เนื่องจากเกาะภูเก็ตเป็นแหล่งท่องเที่ยวชั้นนำของโลกและสามารถเป็นเส้นทางเชื่อมไปสู่ประเทศเมียนมาร์และประเทศอื่นๆ ทางฝั่งทะเลอันดามันได้อีกด้วย ภายในประกอบด้วย อาคารคลังสินค้ามีพื้นที่รวม 4,550 ตารางเมตร แบ่งได้เป็นส่วนสำนักงาน 2,700 ตารางเมตร และพื้นที่เก็บสินค้า 1,850 ตารางเมตร (Eduzones, 2551) โดยสถิติการขนส่งทางอากาศ ท่าอากาศยานภูเก็ต ดังแผนภาพที่ 1



ภาพ 1 สถิติการขนส่งทางอากาศท่าอากาศยานภูเก็ต เรื่อง ปริมาณสินค้าและพัสดุไปรษณีย์ภัณฑ์ ระหว่างปีงบประมาณ 2546-2555

ที่มา: บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), (2555)

จากความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานในส่วนของการขนส่งสินค้าทางอากาศเพื่อให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการบริการของท่าอากาศยานให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานภูเก็ต
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานภูเก็ต

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิดและงานวิจัยดังต่อไปนี้

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1993)

ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องของความคาดหวังต่อบริการว่าเป็นความตั้งใจที่จะวัดความคาดหวังสามัญของลูกค้าเพื่อจะเป็นสิ่งที่แทนมาตรฐานการบริการที่ดี Parasuraman และคณะจึงได้พยายามศึกษาโดยนำแนวความคิดในอดีตมารวมกับสิ่งที่ศึกษาค้นคว้าแล้วนำมาสร้างตัวแบบที่สมบูรณ์แบบของความคาดหวังในบริการของลูกค้าซึ่งประกอบด้วยความคาดหวัง 2 ระดับที่ลูกค้าใช้เป็นมาตรฐานการเปรียบเทียบเพื่อประเมินคุณภาพบริการได้แก่

1. บริการที่ต้องการ (desired service) คือระดับบริการที่ลูกค้าเชื่อว่าผู้ให้บริการควรจะทำและสามารถทำได้
2. การบริการที่เพียงพอ (adequate service) คือระดับบริการต่ำที่สุดที่ลูกค้าจะยอมรับได้

Parasuraman, Berry, and Zeithaml (1985) ได้นำแบบจำลองช่องว่างมาสร้างเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้ประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจโดยเครื่องมือนี้อาศัยพื้นฐานของช่องว่างที่ 5 พวกเขาต้องการที่จะออกแบบให้เป็นเครื่องมือที่มีมาตรฐานที่ใช้ได้กับงานบริการทุกประเภทและสามารถปรับเปลี่ยนได้เล็กน้อยตามความเหมาะสมในธุรกิจการบริการจะให้ความสำคัญและยึดถือความต้องการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการเป็นบรรทัดฐานในการ

วางแผนและการดำเนินการผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการและช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้านดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (tangibles) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมืออาคารสถานที่บุคคล

2. ความเชื่อถือได้ (reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ

3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที

4. ความไว้วางใจได้ (assurance) ความรู้และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมปัจจัยด้านความสามารถความมีมารยาทความน่าศรัทธาและความปลอดภัยเข้าด้วยกัน)

5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (empathy) การดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ (เป็นการรวมปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการการสื่อสารและความเข้าใจเข้าด้วยกัน)

Gronroos (1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะคือลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการดังแสดงในภาพประกอบโดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐานการรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมาถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้านั้นสูงโดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปากภาพลักษณ์ขององค์กรและ

ความต้องการของลูกค้าเองส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา โดยเงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีของลูกค้ามี 6 ประการ ได้แก่

1. ความเป็นมืออาชีพและทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีในเมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ

2. ทักษคติและพฤติกรรมเป็นความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการพิจารณาเกี่ยวกับความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที

3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่นลูกค้าก็จะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วยสถานที่ชั่วโมงการทำงานตัวพนักงานและระบบการทำงานได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการรวมถึงมีการเตรียมปรับการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงในการใช้บริการเกิดขึ้นสามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการโดยพนักงานจะทำสัญญาที่ตกลงกันไว้ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ

5. การชดเชยเมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที

6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือและเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

กันยารัตน์ เบี้ยกลาง (2549) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศโดยรวม และมิติต่าง ๆ ได้แก่ ภาพลักษณ์ของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ทักษะความสามารถของการให้บริการ การตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า บุคลิกภาพและความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ

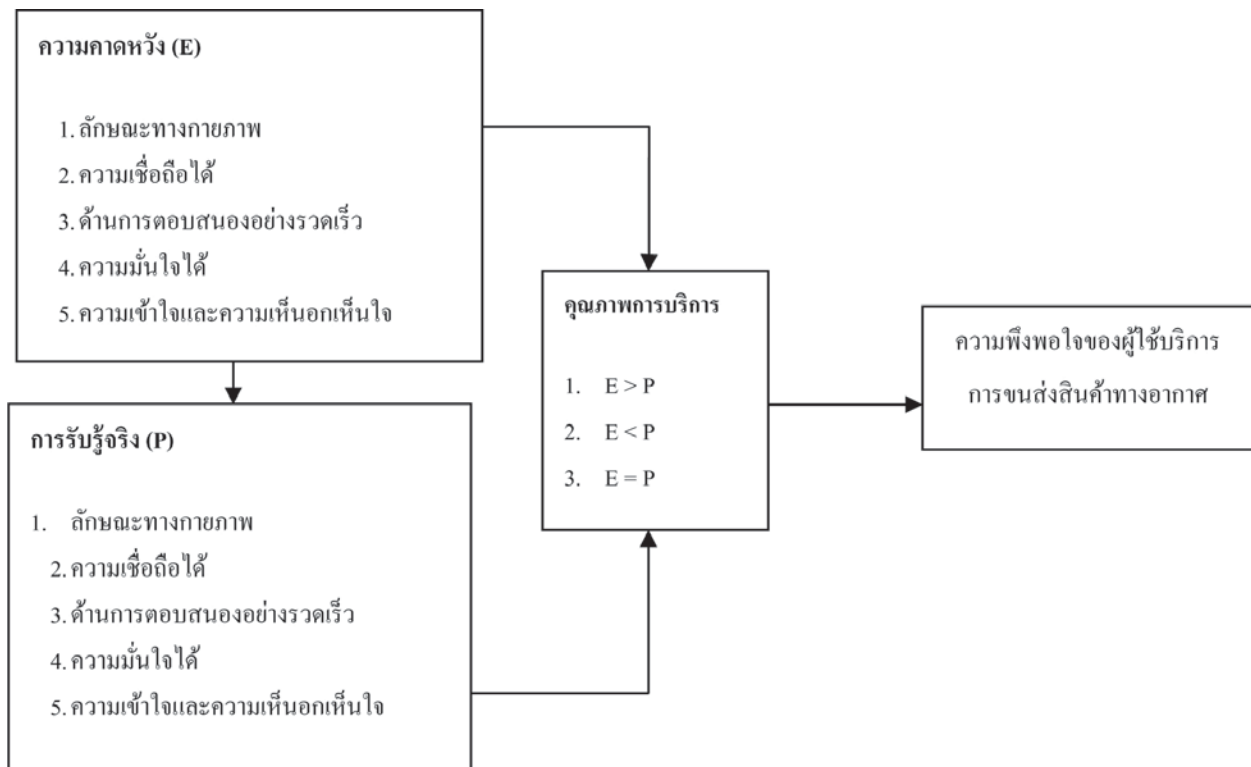
การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและการให้บริการมีคุณภาพ การบริการอยู่ในระดับมาก และการเปรียบเทียบคุณภาพ การให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศ ในความคิดของผู้ใช้บริการจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของ บริษัทผู้ส่งออก พบว่า บริษัทผู้ส่งออกที่ประกอบธุรกิจ แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขนส่ง สินค้าทางอากาศระหว่างประเทศโดยรวมและคุณภาพ การบริการทุกมิติแตกต่างกัน โดยที่บริษัทผู้ส่งออก ที่มีขนาดธุรกิจแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การบริการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศ มิติทักษะความสามารถของการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนบริษัทผู้ส่งออกที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ระหว่างประเทศมีบุคลิกภาพและความมีมนุษยสัมพันธ์ ของผู้ให้บริการแตกต่างกัน และบริษัทที่ส่งสินค้าไปยัง ภูมิภาคแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศโดยรวมและ คุณภาพการบริการในแต่ละมิติได้แก่ ทักษะความสามารถ ของการให้บริการ การตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า บุคลิกภาพและความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และการให้บริการแตกต่างกัน และปัญหาและอุปสรรคที่บริษัท ขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศควรปรับปรุงคือ ระบบการจัดเก็บข้อมูลการขนส่งสินค้า มีการรายงาน สถานะของสินค้าตามความถี่ของผู้ใช้บริการที่ร้องขอ ให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว สถานที่ตั้งเดินทาง สะดวก มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ และมีการรักษาความ ปลอดภัยของสินค้า

นวนมณ สุวรรณสร และพิรญาเล็กกัมพร (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ :

กรณีศึกษาบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สาขา การท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าธุรกิจการขนส่งสินค้า ทางอากาศของ Thai Cargo เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันกัน รุนแรงและเติบโตอย่างรวดเร็วดังนั้นการเพิ่มส่วนแบ่ง ทางการตลาดโดยการขยายตลาดเพิ่มมากยิ่งขึ้นและการ พัฒนาทางด้านผลิตภัณฑ์คือการพัฒนาคุณภาพการบริการ ให้ดีเพิ่มมากยิ่งขึ้นจากเดิมโดยการนำกลยุทธ์ระดับกลยุทธ์ องค์การกลยุทธ์ธุรกิจและกลยุทธ์หน้าที่นำทั้งใช้ในการ ปฏิบัติงานรวมถึงการพัฒนาและเพิ่มระบบทางด้าน เทคโนโลยีการบริการข่าวสารข้อมูลในการขนส่งสินค้า ระบบด้าน Call Center Service เป็นการบริการข้อมูล และอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเป็นราย ๆ เฉพาะไป ตามความต้องการของลูกค้าเพื่อบริการตอบสนองลูกค้า ที่ติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้รับความสะดวกในการติดต่อ ในการการบริการขนส่งสินค้าได้รวดเร็วขึ้นตรงตามความ ต้องการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและการสร้าง ความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าจึงควร ปฏิบัติตามกำหนดนโยบายการบริหารของ Thai Cargo คือ การพัฒนาด้านการบริหารงานโดยมุ่งเน้นเสริมสร้าง ภาวะผู้นำความเป็นมืออาชีพและการทำงานเป็นทีม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่าง ต่อเนื่องรวมทั้งการสร้างความรักความผูกพันขององค์กร และความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในองค์กรด้วยการพัฒนา ระบบการบริหาร

ทรัพยากรโดยการฝึกอบรมพนักงานอบรมใน ระดับสูงตามโครงโครงการ Spirit of teamwork จัดอบรม พนักงานทุกคนทุกระดับตลอดปีให้พนักงานมีความ เชี่ยวชาญด้านการขนส่งสินค้า

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานภูเก็ตแตกต่างกัน

$H_0 : E = P$ (ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานภูเก็ตไม่แตกต่างกัน)

$H_a : E \neq P$ (ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานภูเก็ตแตกต่างกัน)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ ของท่าอากาศยานภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทำการวิจัยครั้งนี้คือผู้ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานภูเก็ต จำนวน 9,161,005 คน

(บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน), 2555) ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายจากประชากรทั้งหมด โดยในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม ได้อาศัยวิธีการคำนวณของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% คิดเป็นจำนวน 400 คน

$$n = \frac{9,161,005}{1 + (9,161,005 \times 0.05)^2} = 400$$

โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านมีการตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability) ด้วยการหาค่าอัลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นในด้านความคาดหวัง 0.74 โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ ทำอาภาศยานภูเก็ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ความถี่ของการใช้บริการ ประเภทของการใช้บริการ ปริมาณการส่งสินค้าต่อครั้ง ซึ่งมีลักษณะเป็น Check list ที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด (closed-end question) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ ทำอาภาศยานภูเก็จำนวน 23 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอให้มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียออกหนังสือถึงบริษัททำอาภาศยานไทยจำกัด (มหาชน) เพื่อขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าไปเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ ทำอาภาศยานภูเก็

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการจำนวน 400 คนโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์แบ่งได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ ทำอาภาศยานภูเก็ ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และ ร้อยละ

2. ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ ทำอาภาศยานภูเก็ โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ t-test

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ ทำอาภาศยานภูเก็ จำนวน

400 คนพบว่า เป็นเพศชายจำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.75 เพศหญิงจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 30 ปีจำนวน 237 คน ร้อยละ 59.25 รองลงมาอายุ 30-50 ปีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 สำหรับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 พฤติกรรมในการใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศโดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างจะมีการใช้บริการจำนวน 1-2 ครั้งต่อเดือน และเป็นการส่งสินค้าธรรมดา ซึ่งส่วนใหญ่จะมีน้ำหนัก 6-44 กิโลกรัมต่อครั้ง

2. คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ ทำอาภาศยานภูเก็ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวังการบริการของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าทุกๆ ด้านมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยด้านความน่าเชื่อถือมีระดับความคาดหวังมากที่สุด ($\bar{X} = 4.17$) สำหรับระดับการรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าทุกๆ ด้านผู้ให้บริการมีการรับรู้คุณภาพในการบริการอยู่ในระดับมาก โดยด้านความน่าเชื่อถือมีระดับการรับรู้มากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$)

ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ ทำอาภาศยานภูเก็พบว่าโดยภาพรวมความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านได้แก่ด้านความเชื่อถือได้ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วด้านความมั่นใจได้ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านลักษณะทางกายภาพความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน ดังตารางที่ 1

ตาราง 1

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานภูเก็ต n = 400

รายการ	ความคาดหวังการบริการ		การรับรู้การบริการ		t	Sig
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านความเชื่อถือได้	4.17	0.56	4.32	0.59	5.613*	0.000
2. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.93	0.66	4.16	0.62	6.957*	0.000
3. ด้านความมั่นใจได้	3.90	0.69	4.02	0.74	3.430*	0.001
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.83	0.63	4.09	0.65	11.187*	0.000
5. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.97	0.60	4.16	0.70	6.724*	0.000
รวม	3.96	0.53	4.15	0.57	9.011*	0.000

* $p < .05$

การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ตแล้วพบว่าการรับรู้คุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วด้านความมั่นใจได้ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงกว่าความคาดหวังทุกด้าน ได้แก่ (1) ด้านความเชื่อถือได้ (2) ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (3) ด้านความมั่นใจได้ (4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ (5) ด้านลักษณะทางกายภาพ ซึ่ง Zeithaml, et al. (1985) กล่าวว่าไว้ว่าคุณภาพการบริการคือการเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้การบริการว่ามีความสอดคล้องเพียงใดถ้าการรับรู้บริการสอดคล้องตรงกับความคาดหวังสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพการบริการที่ดีและถ้าการรับรู้ไม่สอดคล้องตรงกับความคาดหวังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการถือว่าบริการนั้นยังไม่มีคุณภาพที่ดีนั้นหมายถึงคุณภาพการบริการของการบริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ตสามารถตอบสนองกับความคาดหวังได้เป็นอย่างดีเนื่องจากบริษัทที่ดำเนินการขนส่งสินค้าทางอากาศ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต เป็นบริษัทที่ให้บริการได้รวดเร็ว เข้าถึงลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีการบริการที่ซื่อสัตย์ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gronroos (1990) ที่ได้กล่าวว่าผู้ที่ให้บริการจะต้องมี

การดำเนินการตามเงื่อนไขเงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของลูกค้ามี 6 ประการ ได้แก่ (1) ความเป็นมืออาชีพและทักษะในการบริการลูกค้า (2) ความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจโดยทันที (3) การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น (4) มีความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือ (5) การชดเชยเมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดพลาดหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันทีและ (6) ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ

กล่าวได้ว่าบริษัทที่ดำเนินการขนส่งสินค้าทางอากาศ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ตมีการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศที่มีคุณภาพ ซึ่งควรที่จะต้องรักษาคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการให้คงอยู่และวางแผนเพื่อรองรับการเติบโตของท่าอากาศยานจากจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้จากผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ ณ ท่าอากาศยานภูเก็ต ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้คุณภาพการบริการที่สูงกว่าความคาดหวังดังนั้นผู้ให้บริการสามารถใช้ผลงานวิจัยในการประชาสัมพันธ์เพื่อดึงดูดลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการมาใช้บริการได้ และควรมีการพัฒนา

คุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้การรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศในแต่ละบริษัทที่ให้บริการ

2. ควรมีการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศในท่าอากาศยานอื่นๆ

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศในเชิงลึกโดยแยกทำในแต่ละบริษัท



References

- Airport of Thailand Public Company Limited. (2012). *2012 Annual report*. Bangkok: Author. (in Thai)
- Beaklang, K. (2006). *The quality of international air freight service in the aspects of customers in Bangkok metropolis*. Master of Business Administration Thesis, Sukhothai Thammathiraj University. (in Thai)
- Eduzones. (2551). *Air cargo*. Retrieved from <https://blog.eduzones.com/kapok/14271>
- Gronroos C., (1990). Service management: A management focus for service competition. *International Journal of Service Industry Management*, 1(1). 10-15.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V. A., & Berry L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for research. *Journal of Marketing*, 49(1), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 2(1). 20-28.
- Siripan, T. (2010). The development of Thai air cargo. Retrieved from http://logisticscorner.com/index.php?option=com_content&view=article&id=1987:air-freight&catid=36:transportation&Itemid=90 (in Thai)
- Suwansorn, N., & Lekkamporn, P. (2010). Air cargo business: A case study of Thai Air Way Public Company Limited. Retrieved from <http://eprints.utcc.ac.th/1911/3/1911summary.pdf> (in Thai)

