

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ส่งออก และ (3) ศึกษาปัญหาหรืออุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศ กลุ่มผู้ส่งออก 5 ประเภท ได้แก่ 1) เสื้อผ้า สิ่งทอ และเครื่องประดับ 2) ของที่ระลึก 3) อาหาร 4) สินค้าเกษตร แร่ธาตุ และเชื้อเพลิง 5) ของตกแต่งบ้าน จำนวน 375 ราย โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศโดยรวม และมีมิติต่างๆ ได้แก่ ภาพลักษณ์ของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ทักษะความสามารถของการให้บริการ การตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า บุคลิกภาพและความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และการให้บริการ มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก (2) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ส่งออก พบว่า บริษัทผู้ส่งออกที่ประกอบธุรกิจแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศโดยรวมและคุณภาพการบริการทุกมิติแตกต่างกัน โดยที่บริษัทผู้ส่งออกที่มีขนาดของธุรกิจแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศมิติทักษะความสามารถของการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนบริษัทผู้ส่งออกที่มีระยะเวลาดำเนินกิจการแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศมิติบุคลิกภาพและความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการแตกต่างกัน และบริษัทที่ส่งสินค้าไปยังภูมิภาคแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศโดยรวมและคุณภาพการบริการในแต่ละมิติ ได้แก่ ทักษะความสามารถของการให้บริการ การตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า บุคลิกภาพและความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และการให้บริการแตกต่างกัน (3) ปัญหาและอุปสรรคที่บริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศควรปรับปรุง คือ ระบบการจัดเก็บข้อมูลการขนส่งสินค้า มีการรายงานสถานะของสินค้าตามความถี่ของผู้ใช้บริการที่ร้องขอ ให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว สถานที่ตั้งเดินทางสะดวก มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ และมีการรักษาความปลอดภัยของสินค้า

The objectives of this study were (1) To study the customer opinions towards the international air freight service quality in the aspects of the clients. (2) To compare the customer opinions towards the international air freight service quality in the aspects of the clients and (3) To study the obstacles and recommendation of the clients of the international air freight services.

A sample of this research, representing the population of the clients of the international air freight services composed of 5 exporter groups of goods industry clothes, weave products, jewelry, souvenir, food, agricultural products, mineral and fuel. Productivity, the number of house decoration group were around 375 persons by stratification random method and simple random method. Questionnaires were done by researcher. All data were analyzed as frequencies, percentage, mean, normal distributions and One-Way ANOVA.

Major findings were as follows: (1) the international air freight service quality as-a-whole and specific sectors, namely; the image and convenience of the facilities, the skills and capabilities of the service, the ability to satisfy customer needs, the personality and human relations of the service providers, the ability to take care of the customers and the services were all in a high level of quality. (2) the comparison of the international air freight service providers in the aspects of the customers categorized by the general information of the export companies had found that the export companies which were in different industries had different aspects towards the service quality of the international air freight services. The export companies which had different corporate sizes would have different aspects towards international air freight service quality. The export companies which had a different terms of experience would have different aspects toward the international air freight service quality in terms of the personality and human relations of the service provider. The companies which export their goods to different areas had different aspects toward the overall international air freight quality service and also in the terms of the skills and capabilities, the handling of customer needs, the personality and human relations and the services. (3) the obstacles and suggestions from research were the international air freight service providers should improve by arranging a database for the goods, provide the customers with the accurate and fast delivery information, easy to-reach facilities which had enough parking spaces and also provide security for the customer's goods.