

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการนำเข้าและส่งออก
ของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd.
The Development of Import and Export Service Quality
of PT Air Cargo Co., Ltd.

กัณฑ์กนิษฐ์ แก้วมณี¹ และ ชินนโสณ วิสิฐนิติกิจา²

Kankanit Keawmanee and Chinnaso Visitnitikija

Received: September 27, 2019

Revised: January 26, 2020

Accepted: January 27, 2020

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพการให้บริการด้านการนำเข้าและส่งออก 2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล และ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และนำข้อมูลที่ได้ประมวลผลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์แบบ t-test, F-test (One-way ANOVA), Correlation และ Multiple Regression Analysis

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ทิศทางเดียวกัน การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ ผู้ให้บริการควรจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า พัฒนาทักษะทางด้านโลจิสติกส์ให้แก่พนักงาน เพื่อสร้างมาตรฐานและความน่าเชื่อถือในการให้บริการ จัดทำประวัติการให้บริการ และนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความประทับใจแก่ลูกค้าต่อไป

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ ธุรกิจการนำเข้าและส่งออก การขนส่ง

Abstract

This study had four major purposes: 1) to study service quality of an import and export business 2) to study levels of customers satisfaction 3) to compare customer satisfaction with the classification of personal information, and 4) to determine the

¹ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต e-mail: fia_nuknan@hotmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษา ดอกเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต e-mail: chinnaso12@gmail.com

relationship between service quality and the service satisfaction (1) towards import and export services of PT Air Cargo Co., Ltd. by using questionnaire as a data collection tool. Data attained was analyzed using statistical application of percentage, mean, t-test, F-test (one-way ANOVA), Pearson moment correlation, and multiple regression analysis.

The result indicated that the overview of service quality and customer satisfaction was at a high level. The service quality correlated to customers satisfaction at a medium level in the same direction with the detail, such as customers confidence, and customers relations which influenced customers satisfaction with statistically significance at .05 level.

The study recommended that administrative officers should provide specialized experts for consulting customers, develop logistics skills of employees in order to (2) provide standard services to customers and increase reliability of service, keep records of customers data, and use customer's data to improve the service quality.

Keywords: Service quality, Satisfaction, Import and export business, Transportation

บทนำ

ธุรกิจการให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ หรือ Freight Forwarder เป็นธุรกิจที่มีส่วนช่วยให้ผู้ประกอบการในประเทศไทยสามารถดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ทั้งในส่วนของการนำเข้าวัตถุดิบที่จำเป็นต่อการผลิตสินค้าและบริการ รวมไปถึงในส่วนของการส่งออกสินค้าเพื่อจำหน่ายในต่างประเทศที่ล้วนต้องพึ่งพาความช่วยเหลือและการบริการจากธุรกิจบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยปัจจัยหลักในการเลือกใช้บริการธุรกิจบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ คือ การที่ธุรกิจมีทีมงานหรือบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรับผิดชอบ ค่าใช้จ่ายในการจัดส่งมีความสมเหตุสมผล เครือข่ายการขนส่งที่ครอบคลุม รวมไปถึงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น และยังคงเลือกใช้บริการของธุรกิจในระยะยาว นอกจากนี้การพัฒนารูปแบบการให้บริการแบบครบวงจร ยังจะช่วยสร้างโอกาสทางการแข่งขัน และช่วยให้ลูกค้าได้รับการอำนวยความสะดวกมากยิ่งขึ้น (เกตติวิทย์ สิทธิสุนทรวงศ์, 2561)

ธนาคารโลกได้มีการจัดอันดับดัชนีวัดประสิทธิภาพระบบโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ (International Logistics Performance Index : International LPI) โดยสำรวจความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบโลจิสติกส์ของแต่ละประเทศ โดยกลุ่มเป้าหมายหลัก คือผู้ประกอบการธุรกิจจัดส่งสินค้าระหว่างประเทศและการขนส่งด่วน ทั้งนี้ เกณฑ์ชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ 1) เกณฑ์ชี้วัดที่เป็นปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ด้านพิธีการศุลกากร ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านขนส่ง และเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสมรรถนะผู้ให้บริการโลจิสติกส์ทั้งภาครัฐและธุรกิจ 2) เกณฑ์ชี้วัดด้านประสิทธิภาพการให้บริการประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเตรียมการขนส่งระหว่างประเทศ ด้านความตรงต่อเวลาของการบริการ

และด้านระบบติดตามและตรวจสอบสินค้า ผลการจัดอันดับแสดงให้เห็นว่า ในปี พ.ศ. 2561 ค่า LPI ของประเทศไทยอยู่อันดับที่ 32 จาก 160 ประเทศทั่วโลก ปรับตัวดีขึ้นอย่างมากจากอันดับที่ 45 ในปี พ.ศ. 2559 โดยมีคะแนนอยู่ที่ 3.41 คะแนน สะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้และความพึงพอใจในประสิทธิภาพระบบโลจิสติกส์ของประเทศที่ดีขึ้นในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา โดยเกณฑ์ชี้วัดที่มีพัฒนาการด้านอันดับมากที่สุดคือ ด้านความตรงต่อเวลาของการบริการ รองลงมาคือ ด้านสมรรถนะผู้ให้บริการโลจิสติกส์ทั้งภาครัฐและธุรกิจและด้านระบบติดตามและตรวจสอบสินค้า (กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์, 2561)

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมานี้ข้างต้น แสดงให้เห็นว่าธุรกิจรับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ หรือ Freight Forwarder เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อกระบวนการส่งออกและนำเข้าสินค้าเป็นอย่างมาก และยังเป็นธุรกิจที่มีแนวโน้มขยายตัว และพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ปี ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการด้านการนำเข้าและส่งออก ของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. เพื่อนำผลจากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้เพิ่มสูงขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd.
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd.
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd.

กรอบแนวคิดของการวิจัย

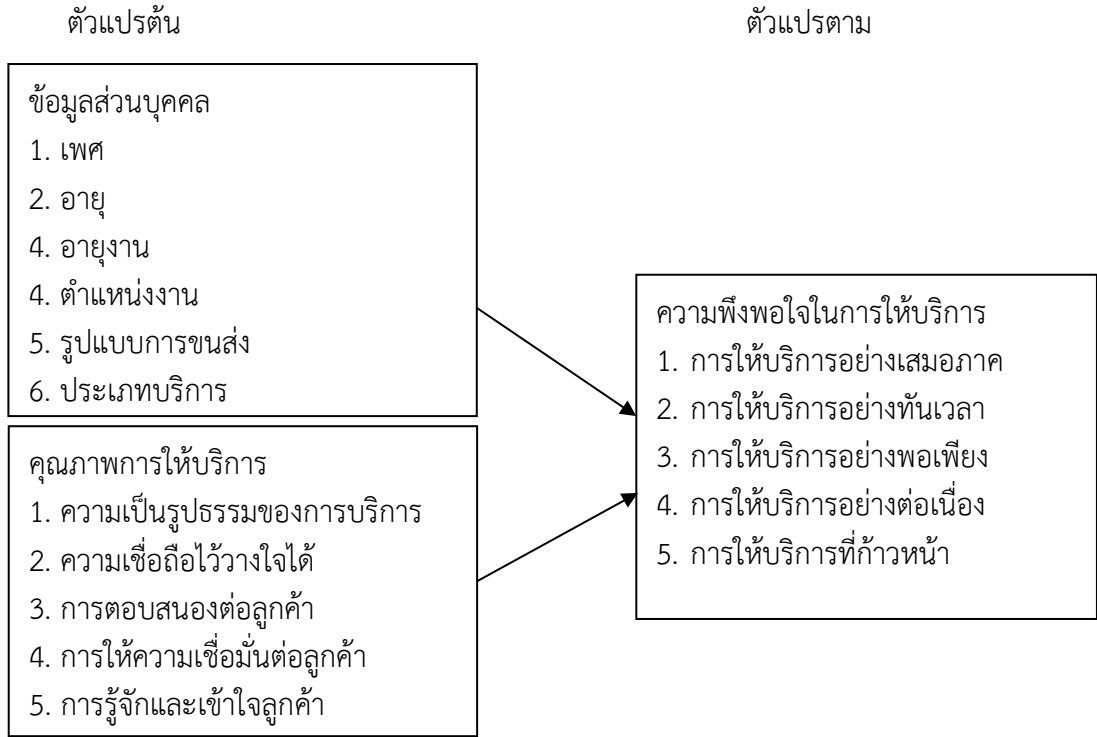


Figure 1 Proposed Framework

สมมติฐาน

1. ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออก ของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. แตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออก ของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd.
3. คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออก ของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd.

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหา ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. โดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ (Service quality) ของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1990) ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) และศึกษาแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ Millet, (1954) ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service)

การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) และการให้บริการที่ก้าวหน้า (Progressive service)

ด้านประชากร และตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการด้านการนำเข้ามาและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ในรอบระยะเวลา 1 ปี ตั้งแต่ 1 มกราคม พ.ศ. 2561– 31 ธันวาคม พ.ศ. 2561

ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2561 – เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2562

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม
2. โครงสร้างแบบสอบถามประกอบด้วยส่วนสำคัญ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นการสอบถาม ในเรื่องเพศ อายุ อายุงาน ตำแหน่งงาน รูปแบบการขนส่ง และประเภทบริการ การสร้างลักษณะคำถามเป็นลักษณะนามบัญญัติ (Nominal scale) เป็นการวัดข้อมูลเพื่อจัดแบ่งข้อมูลออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามคุณสมบัติที่กำหนดโดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ แต่ผู้ตอบสามารถเลือกตอบเพียงข้อเดียว ข้อมูลที่วัดได้ในระดับนี้ใช้สถิติอย่างง่ายในการคำนวณคือ ค่าร้อยละ โดยในส่วนของข้อมูลส่วนที่ 1 ประกอบด้วยจำนวนคำถามทั้งสิ้น 6 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความสำคัญ ออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) และในการประมาณค่าได้มีการกำหนดค่าไว้ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	สำคัญมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	สำคัญมาก
ระดับ 3	หมายถึง	สำคัญปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	สำคัญน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	สำคัญน้อยที่สุด

การประเมินผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความพึงพอใจ ออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) และในการประมาณค่าได้มีการกำหนดค่าไว้ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	พอใจมาก
ระดับ 3	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	พอใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด

การประเมินผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความถูกต้องในสำนวนภาษา โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม โดยหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้รับการปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง และนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการด้านการนำเข้าส่งออกจำนวน 10 ชุด แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีของครอนบัก (Cronbach, 1990, p. 202-204) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาโดยมีเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่น 0.70 ขึ้นไปจะตอบแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นเพียงพอสำหรับใช้เป็นมาตรฐานของมาตรวัด ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดนี้จำนวน 10 ชุดกับผู้ให้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.99 มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

จากนั้นทำการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยการคำนวณค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสร้างแผนภูมิวงกลม (Pie Chart) และแผนภูมิแท่ง (Bar Chart) พร้อมคำอธิบายผลและนำผลที่ได้จากแผนภูมิมาเสนอเพื่อวิเคราะห์ตามลักษณะของตัวแปรต่าง ๆ

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) สถิติที่ใช้คือค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและตัวแปรต่าง ๆ

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้คือ t-test การวิเคราะห์แบบ ANOVA ใช้ F-test (One-way ANOVA) Correlation Coefficient Regression Analysis

ผลการศึกษา

จากข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26-35 ปี มีอายุงานระหว่าง 6-8 ปี ตำแหน่งพนักงาน รูปแบบการขนส่งที่เลือกใช้เป็นแบบการขนส่งทางอากาศ และเลือกใช้การบริการด้านการนำเข้า

ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพการให้บริการด้านการนำเข้าและส่งออก ของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd.

จากการศึกษาข้อมูลระดับความสำคัญของคุณภาพการให้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในภาพรวมของคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความสำคัญมาก

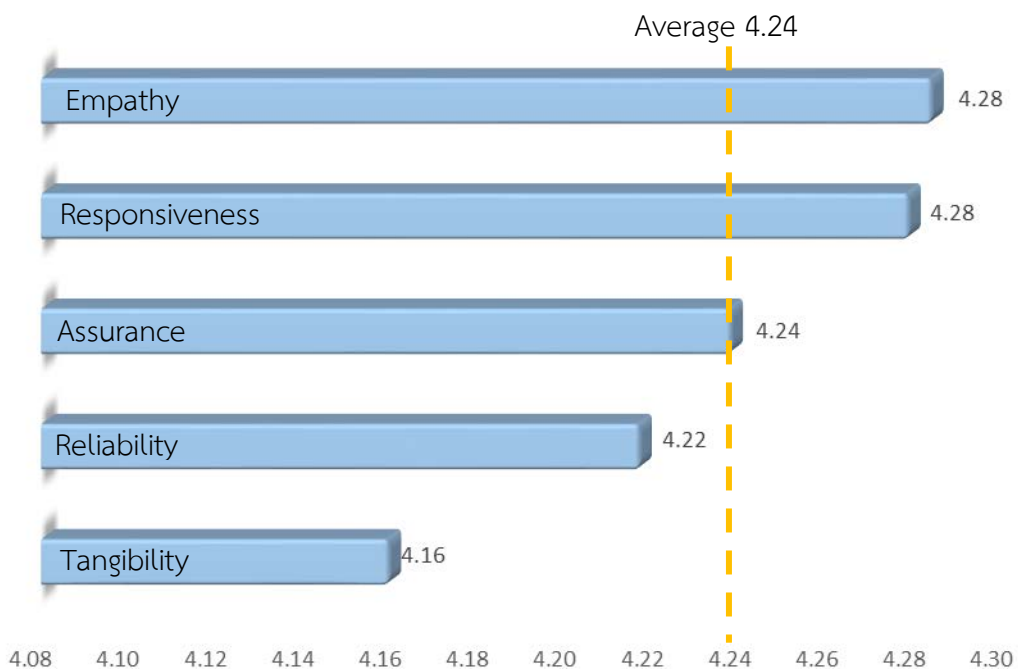


Figure 2 The overview importance level of quality of service of PT Air Cargo

จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ระดับความสำคัญภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการด้านการนำเข้าและส่งออก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก และเมื่อพิจารณาถึงระดับความสำคัญ อยู่ใน

ระดับความสำคัญมาก 5 รายการ ประกอบด้วย ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออก ของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd.

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่ก้าวหน้า ในภาพรวมของความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

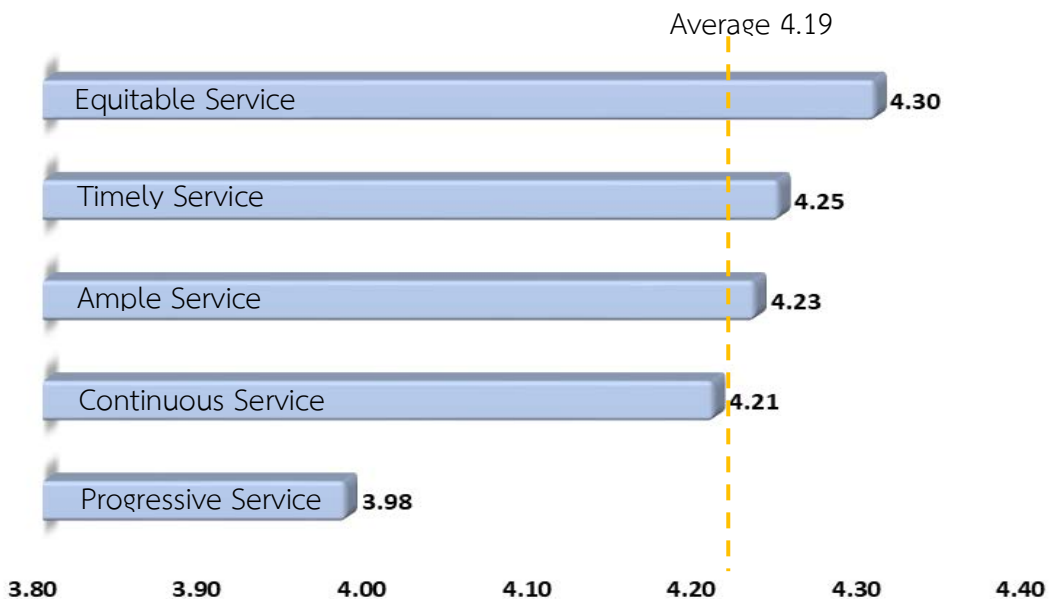


Figure 3 The overview satisfaction of the customer of PT Air Cargo

จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับพอใจมาก 5 รายการ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่ก้าวหน้า ตามลำดับ

เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออก ของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 บุคคลที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออก ของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ที่แตกต่างกัน

Table 1 The comparison of customers satisfaction of PT Air Cargo (Male and Female)

Sex	Mean	Std. Deviation	t	Df	Sig.	Test result
Male	4.16	0.432	-0.846	78	0.400	Not difference
Female	4.24	0.319				

*statistically significant at .05

จาก Table 1 เปรียบเทียบความแตกต่างของบุคคลที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 บุคคลที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ที่แตกต่างกัน

Table 2 The comparison of participants in the different ages affecting the customers satisfaction of PT Air Cargo

Customers Satisfaction	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	Test result
Between group	0.832	4	0.208	1.380	0.249	Not difference
In group	11.308	75	0.151			
Total	12.140	79				

*statistically significant at .05

จาก Table 2 เปรียบเทียบความแตกต่างของบุคคลที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. พบว่า อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 บุคคลที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออก ของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ที่แตกต่างกัน

Table 3 The comparison of participants with different working experience affecting the customers satisfaction of PT Air Cargo

Customers Satisfaction	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	Test result
Between group	0.214	3	0.071	0.455	0.715	Not difference
In group	11.926	76	0.157			
Total	12.140	79				

*statistically significant at .05

จาก Table 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของบุคคลที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. พบว่า อายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 บุคคลที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ที่แตกต่างกัน

Table 4 The comparison of participants with different job positions affecting the customers satisfaction of PT Air Cargo

Customers Satisfaction	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	Test result
Between group	0.751	3	0.250	1.670	0.181	Not difference
In group	11.389	76	0.150			
Total	12.140	79				

*statistically significant at .05

จาก Table 4: เปรียบเทียบความแตกต่างของบุคคลที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 รูปแบบการขนส่งที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ที่แตกต่างกัน

Table 5 The comparison of the different modes of transportation

Customers Satisfaction	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	Test result
Between group	0.227	2	0.114	0.734	0.483	Not difference
In group	11.913	77	0.155			
Total	12.140	79				

*statistically significant at .05

จาก Table 5 เปรียบเทียบความแตกต่างของรูปแบบการขนส่งที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. พบว่า รูปแบบการขนส่งที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 ประเภทการบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ที่แตกต่างกัน

Table 6: The comparison of the different type of services

Customers Satisfaction	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	Test result
Between group	0.154	1	0.154	1.003	0.320	Not difference
In group	11.984	78	0.154			
Total	12.140	79				

*statistically significant at .05

จาก Table 6 เปรียบเทียบประเภทการบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. พบว่า ประเภทการบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. ไม่แตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd.

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd.

Table 7 Relationship analysis of the services quality and customers satisfaction

Services quality	Relationship with customer satisfaction			
	r	Sig	Level of relationship	Rank
Tangibility	.370**	0.001	Low level in the same direction	5
Reliability	.535**	0.000	Medium level in the same direction	3
Responsiveness	.499**	0.000	Medium level in the same direction	4
Assurance	.664**	0.000	High level in the same direction	1
Empathy	.645**	0.000	High level in the same direction	2
Average Overview	.543		Medium level in the same direction	

** statistically significant at .01 (2-tailed)

จาก Table 7 คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมเฉลี่ยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทิศทางเดียวกัน

คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออก ของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd.

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้าและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd.

Table 8 The comparison of service quality affecting customers satisfaction

Service quality	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Test result
(Constant)	1.118	.312		3.586	.001	
Tangibility	0.081	.056	0.124	1.445	.153	Not affect
Reliability	0.033	.076	0.044	0.428	.670	Not affect
Responsiveness	0.062	.076	0.078	0.823	.413	Not affect
Assurance	0.290	.066	0.396	4.377	.000	Affect
Empathy	0.258	.073	0.352	3.543	.001	Affect

จาก Table 8 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการนำเข้ามาและส่งออกของบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. พบว่า คุณภาพการให้บริการขนส่งด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการด้านการนำเข้ามาส่งออกบริษัท PT Air Cargo Co., Ltd. พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัทยูเซ็น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัทยูเซ็น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (วันพิชิตต์ อรรถคดี, 2560, น. 364)

คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ อยู่ในระดับสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ไปรษณีย์ไทย: ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี ซึ่งผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามจากลูกค้า รายใหญ่ และลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นประจำที่ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีพบว่า ภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุด (ชญาณิชฐ์ โสรส, 2559, น. 80)

คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับสำคัญมาก สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขนส่ง กรณีศึกษาของบริษัท สยามนิสทรานส์ จำกัด มีระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความเชื่อถือได้ มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก (สุภาพร แผลมไพศาล, 2556, น. 13)

คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อยู่ในระดับสำคัญมาก สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ด้านการตอบสนอง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์บริการ รถยนต์โตโยต้า จังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับมาก (ธนากร ชมโคกกรวด, ปฎิมา ประโยชน์อุตมกิจ, และ ภูษิตย์ วงษ์เล็ก, 2561, น. 42)

คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า อยู่ในระดับสำคัญมาก สอดคล้องกับงานวิจัย เรื่องคุณภาพการบริการการขนส่งของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีรุ่งเรืองขนส่ง (2002) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการการขนส่ง และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีรุ่งเรืองขนส่ง (2002) พบว่า คุณภาพการบริการการขนส่งด้านความเชื่อมั่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก (สมพร สุวรรณชลธาร, 2558, น. 545) และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการด้านการนำจ่ายที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์รามอินทรา โดยมีระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นต่อคุณภาพบริการมากที่สุด (รัตนะ พุทธิรักษา, 2560, น. 131)

คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับสำคัญมาก สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าทางบกของ บริษัท เวิลด์ ฮัท ชิปปิ้ง แอน ทรานสปอร์ต จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในภาพรวม และปัจจัยด้านการเข้าใจการรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (พรเจริญ แรงฤทธิ์ และชินโสณ วิสิษฐนิธิกิจ, 2559, น. 110)

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ผู้ให้บริการควรจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า เช่น ผู้เชี่ยวชาญด้านพิธีการศุลกากรขาเข้า-ออกทางเรือ ผู้เชี่ยวชาญด้านพิกัดศุลกากร ฝีกอบรม และพัฒนาทักษะทางด้านโลจิสติกส์ให้แก่พนักงาน เช่น การฝีกอบรม Basic Air Tariff หลักสูตรการฝีกอบรมตัวแทนออกของหลักสูตรการขนส่งสินค้าผ่านแดนและพิธีการศุลกากร เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บริการมีมาตรฐานการให้บริการเป็นสากล และเป็นที่ยอมรับ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการให้บริการต่อไป

2. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ผู้ให้บริการควรจัดทำประวัติการให้บริการลูกค้าเพื่อนำมาใช้ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในการจัดกิจกรรมติดต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง มีการใช้ข้อมูลพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า รวมถึงทำการประเมินความพึงพอใจหลังการรับบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

ผลจากการศึกษาผู้ใช้บริการจริง แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนั้น เพื่อให้ผู้บริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น ควรทำการศึกษาถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ ก่อนการใช้บริการการขนส่งในรูปแบบต่าง ๆ และวัดผลความพึงพอใจหลังจากใช้บริการ เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังและความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม อาจทำให้ผู้ใช้บริการสับสนในประเด็นคำถาม ควรเพิ่มเติมการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการถูกต้องและชัดเจนยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กองยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์. (2561). รายงานดัชนีวัดประสิทธิภาพ ระบบโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ ปี 2561. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2562. https://www.nesdb.go.th/ewtdl_link.php?nid=7874.

เกตติวิทย์ สิทธิสุนทรวงศ์. (2561). มุมมองของ TIFFA ต่อทิศทางของตลาดและอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในปี 2018. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2562. <http://thai.logistics-manager.com/2018/02/09/tiffa-logistics-seafreight-outlook-2018/>.

ชญาณิชฐ์ โสรส. (2559). คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ไปรษณีย์ไทย: จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ธนากร ชมโคกกรวด, ปฎิมา ประโยชน์อุดมกิจ, และ ภูษิตย์ วงษ์เล็ก. (2561). คุณภาพบริการโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารวิชาการเซาธ์อีสท์บางกอก*, 4(1), 33-50.
- พรเจริญ แรงฤทธิ์ และชินโสณ วิสิฐนิติกิจา. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าทางบกของ บริษัท เวิลด์ ฮัท ชิปปิ้ง แอน ทรานสปอร์ต. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสวนสุนันทา*, 9(2), 102-111.
- รัตนะ พุทธิรักษา. (2560). คุณภาพการบริการด้านการนำจ่ายที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กรณีศึกษา ที่ทำการไปรษณีย์รามอินทรา. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี*, 6(2), 124-134.
- วันพิชิตต์ อรรถคดี (2560). ปัจจัยที่สำคัญต่อการเลือกใช้บริการขนส่งของบริษัทยูเช็น โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.
- สมพร สุวรรณชลธาร. (2558). คุณภาพการบริการการขนส่ง ของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีรุ่งเรืองขนส่ง (2002). ใน *รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 2 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรครั้งที่ 2*, 22 ธันวาคม 2558, (น.539-550). กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- สุภาพร แหลมไพศาล. (2556). *คุณภาพการให้บริการขนส่ง กรณีศึกษาของ บริษัท สยามนิสทรานส์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.*
- Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper Collins Publishers.
- Millet, J.D. (1954). *Management in Public Science*. New York: McGraw - Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L. (1990). *Delivering quality service: balancing customer perception and expectations*. New York: The Free Press.