

คุณภาพการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

SERVICE QUALITY OF AIR FREIGHT BUSINESS AT SUVARNABHUMI AIRPORT

Received : August 29, 2019

Revised: September 16, 2019

Accepted: November 29, 2019

พิมปนารา จิระนันท์มงคล¹⁾, ชินโสณ วิสิฐนิติกิจ²⁾

¹⁾นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต,

²⁾อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Pimnara Jiranunmongkon¹⁾, Chinnaso Visitnitikija²⁾

¹⁾Master Student of Business Administration. The Graduate School. KasemBundit University

²⁾Master Advisor of Business Administration. The Graduate School. KasemBundit University

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจการให้บริการ เปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจการให้บริการ ประชากรในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการของธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 135 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และนำข้อมูลที่รวบรวมได้ประมวลผลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย t-test การวิเคราะห์แบบ ANOVA ใช้ F-test (One-way ANOVA), Correlation และ Multiple Regression Analysis

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 36 - 45 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ประจำต่อเดือนต่ำกว่า 20,001 บาท และมีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติงาน ปัจจัยคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความสำคัญมาก ความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระดับความสัมพันธ์สูงมาก ทิศทางเดียวกัน ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจการให้บริการ ธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the important level factors of service quality, customers satisfaction, and compare customer service satisfaction. A questionnaire was distributed to 135 customers who received the services from air freight at Suvarnabhumi airport and data were analyzed in statistics application of percentage, mean, standard deviation, t-test, f-test(one-way ANOVA), correlation, and multiple regression analysis.

The results of the study showed that most of respondents were male, aged 36-45, were bachelor degree holders, and earned a monthly income less than 20,000 baht, and in operational staff position. Service quality factors were at a very important level. Service satisfaction was at a very satisfactory level. The different personal behavior patterns, such as gender, age, level of education, salary, and job position did not affect service satisfaction of air freights business at Suvarnabhumi airport. The overall picture of the opinions on the factors of service quality correlated with customers service satisfaction at Air Freight Business at Suvarnabhumi Airport regarding the concreteness of service, such as reliability, confidence, knowledge, and understanding of the service which influenced service satisfaction at statistically significant 0.05 level in the same direction.

Keywords : Factors of service quality, Service satisfaction, Air Freight Business

บทนำ

ในปัจจุบันความเจริญของประเทศไทยมีการพัฒนาขึ้นเป็นอย่างมาก รวมถึงการขนส่งต่าง ๆ ก็มีการวิวัฒนาการและขยายตัวขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งการขนส่งในประเทศไทยมีทางเลือกอยู่ 4 ประการ ประกอบด้วย 1. การขนส่งทางบก (Land Transportation) 2. การขนส่งทางน้ำ (Water Transportation) 3. การขนส่งทางอากาศ (Air Transportation) 4. การขนส่งทางท่อ (Pipeline Transportation) อย่างไรก็ตามในระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา การขนส่งทางอากาศมีการเปลี่ยนแปลงในด้านการผลิต การแข่งขันด้านการค้า การบริการที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น โดยสังเกตได้จากปริมาณการขึ้นลงของอากาศยานของท่าอากาศยานไทย (ซึ่งต่อไปจะเรียกว่า “ทอท.”) ในปี 2561 รวม 874,999 เที่ยวบิน เพิ่มขึ้นจากปี 2560 ที่มีเที่ยวบิน 823,574 เที่ยวบิน คิดเป็นร้อยละ 6.24 จากข้อมูลดังกล่าวเห็นได้ว่าปริมาณเที่ยวบิน มีการ

เพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก (จุฑามาศ นันทโพธิเดช และคณะ, 2562: 122) ประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงข่ายการขนส่งในภูมิภาคโดยการบูรณาการระบบโลจิสติกส์ของไทยให้เชื่อมโยงกับภูมิภาคเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและแผนของรัฐบาลที่ต้องการให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางการบินและการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคนี้ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการพื้นที่เพื่อรองรับและอำนวยความสะดวกต่อการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ รวมถึงการเดินทาง เข้า - ออก ของผู้โดยสาร พื้นที่คลังสินค้าจึงควรออกแบบให้สามารถรองรับปริมาณสินค้านำเข้าและส่งออกเพื่อการสนับสนุนภาคการผลิตของประเทศตามระบบห่วงโซ่อุปทานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ดร.ฉกาจ วิสัยจากสมาพันธ์โลจิสติกส์ไทย โดยสมาคมไทยโลจิสติกส์และการผลิต และคณะผู้วิจัยจากวิทยาลัยนานาชาติ

มหาวิทยาลัยมหิดล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ จึงได้ทำวิจัย “โครงการแนวทางการบริหารจัดการระบบคลังสินค้าสนามบินสุวรรณภูมิ เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)” เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการคลังสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และนำเสนอแนวทางการปรับปรุงในลักษณะของการกำหนดกรอบนโยบายการบริหารจัดการคลังสินค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบคลังสินค้าสนามบินสุวรรณภูมิและเพิ่มความสามารถแข่งขันของประเทศ (ฉกาจ วิสัย, 2559 : 99)

การขนส่งทางอากาศมีความสำคัญมากในปัจจุบัน โดยเฉพาะการขนส่งระหว่างประเทศ เพราะทำการขนส่งได้รวดเร็วกว่าการขนส่งประเภทอื่น ๆ ไม่เสียเวลาในการขนส่งนาน สะดวก และปลอดภัย เหมาะกับการขนส่งสินค้าประเภทที่สูญเสียง่ายหรือสินค้าต้องการความรวดเร็วในการใช้งาน ซึ่งการขนส่งประเภทนี้ทำให้ธุรกิจสามารถขยายตัวได้รวดเร็วทั้งในและต่างประเทศแต่ค่าใช้จ่ายแพงกว่าการขนส่งประเภทอื่น การขนส่งสินค้าโดยทางอากาศ (Air Transportation) เป็นการขนส่งที่กำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ประเทศต่าง ๆ ได้มีการพัฒนาสนามบินพาณิชย์ให้ทันสมัยเพื่อให้เพียงพอ กับความต้องการของผู้มาใช้บริการ บริษัทสร้างเครื่องบินไม่ว่าจะเป็น A - Bus หรือ Boeing ก็มีการสร้างเครื่องบินที่มีขนาดใหญ่ขึ้นและสมรรถภาพในการบินสูง สามารถบรรจุสินค้าและบรรทุกผู้โดยสารได้มากขึ้น มีเครื่องมือในการขนส่งอันทันสมัย ครบครัน นอกจากนี้ยังมีการขยายและปรับปรุงบริเวณคลังสินค้าที่ท่าอากาศยานให้กว้างขวาง ทันสมัย เพื่อให้การขนส่งสินค้าดำเนินไปอย่างสะดวกและรวดเร็วจากผู้ส่งที่เมืองต้นทางไปยังเมืองผู้รับปลายทาง (ชิตพงษ์ อัยสานนท์, 2018 : ออนไลน์)

ท่าอากาศยานพาณิชย์ของไทยในปัจจุบัน มีทั้งหมด 35 แห่ง ประกอบด้วย ท่าอากาศยานระหว่างประเทศ 6 แห่ง และท่าอากาศยานภายในประเทศ 29 แห่ง เส้นทางขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศส่วนใหญ่จะมีจุดเริ่มต้น และปลายทางอยู่ที่ท่าอากาศยานระหว่างประเทศ 5 แห่ง ที่เป็นจุดศูนย์กลางของการขนส่งสินค้าทางอากาศทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ คลังสินค้าสำหรับการขนถ่ายสินค้าทางอากาศ อันได้แก่ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานเชียงราย ท่าอากาศยานภูเก็ต และท่าอากาศยานหาดใหญ่ โดยคลังสินค้านี้ประกอบการโดยเอกชนที่ได้รับสัมปทาน จำนวน 2 ราย คือ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) (TG warehouse) และบริษัทเวสต์ไวด์ ไฟล์ท เซอร์วิสเชส (WFS-PG Cargo) หรือ บีเอฟเอส (BFS Cargo)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ประกอบกับรายได้ส่วนใหญ่ของประเทศส่วนหนึ่งได้มาจากการขนส่งสินค้าทางอากาศ ดังนั้น จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อนำผลจากการศึกษาไปปรับปรุงการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ให้ตรงกับความต้องการของผู้มาใช้บริการและสร้างความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

4. เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจการให้บริการของธุรกิจ การขนส่งสินค้าทางอากาศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านเนื้อหา การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อาศัยแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของ พาราซูรามาน ซีแอมล์ และเบอรรี่ SERVQUAL (Service Quality) ประกอบด้วย ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการสร้าง ความมั่นใจ และการเอาใจใส่ลูกค้า และแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจของ มิลเลท (Millett) ประกอบด้วย

ด้านให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่ก้าวหน้า

ด้านประชากร ศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ประชากร จำนวน 200 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย

การศึกษาในครั้งนี้ใช้การคำนวณหาขนาดตัวอย่าง (Sample size) โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Yamane, Taro, 1967 :56) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา 200 คน

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยในที่นี้กำหนด เท่ากับ 0.05)

$$n = (200) / (1 + 200(0.05)^2) \\ = 133.3 \text{ ตัวอย่าง}$$

คำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 133 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการเก็บแบบสอบถาม จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง 135 คน

ด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา เดือนมิถุนายน 2561 – เดือนพฤศจิกายน 2561

วิธีดำเนินการวิจัย

แหล่งข้อมูลในการศึกษาประกอบด้วย

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากตำรา รายงานการศึกษา เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นการสอบถามในเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และตำแหน่งงาน การสร้างลักษณะคำถามเป็นลักษณะนามบัญญัติ (Nominal Scale) เป็นการวัดข้อมูลเพื่อจัดแบ่งข้อมูลออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามคุณสมบัติที่กำหนด โดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบแต่ผู้ตอบสามารถเลือกตอบเพียงข้อเดียว ข้อมูลที่วัดได้ในระดับนี้ใช้สถิติอย่างง่ายในการคำนวณ คือ ค่าร้อยละโดยในส่วนข้อมูลส่วนที่ 1 ประกอบด้วยจำนวนคำถามทั้งสิ้น 6 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยเป็นลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความสำคัญ ออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจ การให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยลักษณะคำถามแบบค่าคะแนน แบ่งค่าคะแนนระดับความคิด ออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นข้อคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

และความถูกต้องในสำนวนภาษา โดยผู้ทรงคุณวุฒิได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม จำนวน 3 ท่าน โดยหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยทั้งฉบับเท่ากับ .90 โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษา จำนวน 15 คน โดยการนำไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ (Item Analysis) หาความเชื่อมั่นรวมโดยใช้วิธีของ Cronbach (1984: 161 อ้างอิงถึงในกัลยา วาณิชยบัญชา, 2548) เพื่อให้เกิดความชัดเจนของข้อคำถาม โดยใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.70 เพื่อแสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นเพียงพอโดยใช้ Program SPSS ในการคำนวณหาค่า Reliability ใช้คำสั่ง Analyze Scale Reliability Analysis ซึ่งผลการทดสอบได้ค่าความน่าเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .98 ทำการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยการหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โปรแกรม Microsoft Excel พร้อมคำอธิบายผลและนำผลที่ได้จากแผนภูมิมานำเสนอเพื่อวิเคราะห์ตามลักษณะของตัวแปรต่าง ๆ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม และตัวแปรต่าง ๆ

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ คือ t-test การวิเคราะห์แบบ ANOVA ใช้ F-test (One-way ANOVA), Pearson Product Moment Correlation และ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

1. ระดับความสำคัญของปัจจัยคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 135 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 36 - 45 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ประจำต่อเดือนต่ำกว่า 20,001 บาท และตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน

ระดับความสำคัญปัจจัยคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผลจากการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญมาก 5 รายการ ประกอบด้วย สามารถตรวจสอบสถานะของสินค้าได้ตลอดเวลา ผ่านเว็บไซต์ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพ การแต่งกาย เป็นระเบียบ เทคโนโลยีและระบบที่ให้บริการมีมาตรฐาน รูปแบบเอกสารในการรับและนำส่งสินค้าเข้าใจง่าย และมีป้ายแสดงสถานที่ชัดเจน และระดับปานกลาง 5 รายการ คือ ความสะดวกในการเข้ารับบริการ ณ จุดตักสินค้าขาออก ความสะดวกในการเข้ารับสินค้า ณ จุดรับสินค้าขาเข้า การจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาดเป็นระเบียบ ณ จุดบริการรับและนำส่งสินค้าสินค้าขาออก การจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาดเป็นระเบียบ ณ จุดบริการรับและนำส่งสินค้าสินค้าขาเข้า และการควบคุมด้านการจราจรอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ได้ผลจากการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญมาก 9 รายการ ประกอบด้วย การรับและนำส่งสินค้าของบริษัท ผู้รับผิดชอบจะมีการลงนามไว้เป็นหลักฐานเสมอ

มีประสิทธิภาพในการดูแลสินค้าเป็นพิเศษ เช่น สินค้าอันตรายมีสถานที่ ตุนิรภัย และอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยสำหรับรักษาสินค้าที่มีมูลค่าสูงเป็นอย่างดี สินค้าถึงยังจุดหมายปลายทางตามเวลาที่กำหนด การรับและนำส่งสินค้าระหว่างผู้ให้บริการมีการตรวจสอบสินค้าให้ตรงตามเอกสารอยู่เสมอ ความรวดเร็วในการออกเอกสารกรณีสินค้าเสียหาย (DMC) การส่งมอบสินค้าภายในเวลาที่กำหนด เอกสารที่ใช้ในการจัดเก็บและปล่อยสินค้ามีความถูกต้องและแม่นยำ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี และระดับปานกลาง 1 รายการ คือ จำนวนเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการเคลื่อนย้ายสินค้า และจำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอต่อการบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผลจากการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญมาก 5 รายการ ประกอบด้วย มีการบริการตลอด 24 ชั่วโมง ในด้าน Operation การออกเอกสารต่าง ๆ มีความรวดเร็ว การบริการที่รวดเร็ว ณ จุดบริการเคาน์เตอร์แคชเชียร์ การรับและนำส่งสินค้า มีความรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้งที่ และระดับปานกลาง 1 รายการ คือ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ผลจากการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญมาก 4 รายการ ประกอบด้วย มีการนำส่งสินค้าตรงตามข้อสัญญาที่ให้ไว้ทุกประการ สินค้าที่ผ่านเข้ามาในภายในคลังไม่เกิดความเสียหาย มีการจัดเก็บสินค้าที่เป็นระบบ และอัตราค่าใช้บริการ (Handling Charge) มีความเหมาะสม

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ผลจากการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมี

รายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญมาก 5 รายการ ประกอบด้วย ความเอาใจใส่ในรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้เสร็จ ในการให้บริการการสื่อสารของผู้ให้บริการมีความรวดเร็ว ประทับใจผู้ให้บริการมีความสนใจที่จะรับฟังปัญหาของผู้มารับบริการและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา และผู้ให้บริการมีการนำคำแนะนำของลูกค้ามาปรับใช้

2. ระดับความพึงพอใจการให้บริการของธุรกิจ การขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่ก้าวหน้า ภาพรวมความพึงพอใจระดับความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผลจากการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญมาก 4 รายการ ประกอบด้วย การบริการด้วยความเต็มใจ มีการให้บริการตามคิวรับของที่แสดงตามในระบบ มีการบริการต่อผู้รับบริการเท่าเทียมกัน และผู้ให้บริการเป็นมิตร

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ผลจากการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็น อยู่ในระดับสำคัญมาก 2 รายการ ประกอบด้วย สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ และสามารถให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผลจากการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญ

มาก 3 รายการ ประกอบด้วย การบริการที่รวดเร็ว ตามความเหมาะสม มีการเปิดช่องบริการเพิ่มเมื่อมีจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ความพร้อมและจำนวนที่เพียงพอของพนักงานให้บริการ และระดับสำคัญปานกลาง 1 รายการ คือ ความพร้อมและจำนวนที่เพียงพอของพนักงานให้บริการ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผลจากการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็นอยู่ในระดับสำคัญมาก 3 รายการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ มีการต่อกันเป็นอย่างดี และมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการที่ก้าวหน้า ผลจากการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยมีรายละเอียดความคิดเห็น อยู่ในระดับสำคัญมาก 3 รายการ ประกอบด้วย มีการพัฒนาบริการอยู่เสมอ มีความสะดวกในการยื่นเรื่องที่ต้องการแก้ไข มีการรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะ และระดับปานกลาง 2 รายการ คือ มีการแก้ไขปัญหาตามข้อเสนอแนะที่ได้รับมา และมีการติดตามคำร้อง

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่แตกต่างกัน จากการศึกษพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ไม่แตกต่างกัน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจการให้บริการ

ของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ ของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการ ของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ภาพรวมมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระดับความสัมพันธ์สูงมากทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการ ของธุรกิจ การขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้ศึกษามีประเด็นที่จะอภิปราย ดังนี้

ระดับ ความสำคัญ ของปัจจัย คุณ ภาพ การให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า ระดับความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรเจริญ แรงฤทธิ์ (2559: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าทางบก ของ บริษัท เวิลด์ ฮาพ ซิปป์ แอน ทราน สปอร์ต จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จัก และเข้าใจผู้รับบริการทุกปัจจัยระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก

ด้านความเป็นรูปธรรม

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557: บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์บริการลูกค้าจี เนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับสำคัญมาก

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

ได้ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย

ของนพณัฐ จาตุศรีพิทักษ์ (2558: บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ เอกซเรย์ตู้คอนเทนเนอร์ล่วงหน้าของศูนย์เอกซเรย์ และเทคโนโลยีศัลยกรรม สำนักงานตรวจสินค้าลาดกระบัง พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้อยู่ในระดับสำคัญมาก

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอารีฟ อาหามะ และซิดนีย์ วิสิฐนิธิกิจ (2559: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของโรงพักสินค้าของการท่าเรือแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับสำคัญมาก

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรเจริญ แรงฤทธิ์ (2559: บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าทางบกของ บริษัท เวลด์ ฮาท์ชิปปิง แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าอยู่ในระดับสำคัญมาก

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวีรภัศ อมรจิตติสรณ์ (2558: บทคัดย่อ)

ศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการงานขนส่งตู้คอนเทนเนอร์ของ บริษัทเมอร์เล็กซ์ทรานสปอร์ต จำกัด พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าอยู่ในระดับสำคัญมาก

ด้านความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้านการให้บริการที่ก้าวหน้า ภาพรวมอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญญา จรัสพันธ์ (2557: บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์บริการลูกค้า จี เนท โมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรี พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ก้าวหน้า ภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก

ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. ด้าน ความเป็น ธรรมชาติ ของ บริการ การให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ต้องสามารถตรวจสอบสถานะของสินค้าได้ตลอดเวลาผ่าน Website จะต้องนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เพิ่มมากขึ้น บุคลากรควรแต่งกายให้เรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดี ความเป็นระเบียบ มีป้ายชี้ขั้วเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ในการขอรับสินค้า จากที่กล่าวมาข้างต้น สิ่งเหล่านี้ เป็นสิ่งที่ผู้มาใช้บริการให้ความสำคัญมาก ในด้าน

ของด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีผลต่อความพึงพอใจในการมาใช้บริการของผู้บริโภค

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ การรับและนำเสนอสินค้าของบริษัท ควรลงนามเพื่อเป็นหลักฐานในการส่งสินค้าหรือขอรับสินค้า ความสามารถดูแลสินค้าพิเศษ เช่น สินค้าอันตราย ควรมีสถานที่จัดเก็บหรือตู้นิรภัยสำหรับจัดเก็บสินค้าที่มีมูลค่าสูง สินค้าจะต้องไปยังจุดหมายปลายทางตามกำหนดเวลา การรับและนำเสนอสินค้านี้ระหว่าง ผู้ให้บริการ มีการตรวจสอบสินค้าให้ตรงตามเอกสาร อยู่เสมอ ทำให้ผู้มาใช้บริการและสถานประกอบการเกิดความมั่นใจในการทำงาน ทั้ง 2 ฝ่าย

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้ประกอบการควรจัดให้มีการบริการตลอด 24 ชั่วโมง การออกเอกสารรับสินค้าและการนำส่งสินค้ามีความรวดเร็ว ทั้งด้านการจัดการและดำเนินงาน เพื่อสร้างความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้มาใช้บริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ผู้ประกอบการจะต้องมีการจัดเก็บสินค้าที่เป็นระบบ

สร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ที่มาใช้บริการ สินค้าที่ถูกจัดเก็บในคลังสินค้าจะต้องไม่เกิดความเสียหาย การนำส่งสินค้าตรงตามสัญญาที่ตกลงไว้ทุกครั้ง

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโดยผู้ปฏิบัติงานต้องเอาใจใส่ในรายละเอียดของขั้นตอน ในการทำงานมีความมุ่งมั่น ให้งานเสร็จทันตามกำหนด มีความซื่อสัตย์และเป็นที่น่าไว้วางใจให้กับผู้ใช้บริการ

สรุป ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในเชิงคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

- จุฑามาศ นันทโพธิเดช, เกรียงศักดิ์ โชติจรุงเกียรติ, จิระศักดิ์ ดิษฐพลพันธ์, ธิติ เตชะไพโรจน์, พลอยไพลิน ต่อสหัสกุลเจริญ และเนติวรรณ ดวงศรี. (2562). ความรับผิดชอบทางละเมิดเกี่ยวกับอุบัติเหตุที่เกิดจากอากาศยาน. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, 8 (1), 122-132. วจัย. (2561). บริหารจัดการระบบคลังสินค้าสนามบินสุวรรณภูมิ เพื่อรองรับ AEC. ค้นเมื่อ มิถุนายน 13, 2561, จาก <http://rescom.trf.or.th>
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการของ ธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวพ่อ จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชิตพงษ์ อัยสานนท์. (2018). มองรอบทิศคิดอย่าง Supply Chain โลจิสติกส์และซัพพลายเชนในระบบการขนส่งทางอากาศ (ตอนที่ 1). ค้นเมื่อ มิถุนายน 13, 2561, จาก <http://www.thailandindustry.com/onlineMag/view2.php?id=222§ion=5&issues=13>.

- ทิฟฟาไทย. (2561). รายชื่อสมาชิกของ สมาคมผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ. ค้นเมื่อ ธันวาคม 25, 2561, จาก <http://www.tiffathai.org>.
- นพณัฐ จาตุศรีพิทักษ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการเอกซเรย์ตู้คอนเทนเนอร์ล่วงหน้าของ ศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศัลยกรรม สำนักงานตรวจสินค้าลาดกระบัง. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- พรเจริญ แรงฤทธิ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าทางบกของ บริษัท เวิลด์ ฮาร์ท ซิปป์ แอน ทราน สปอร์ต. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- รวิรัถ อมรรฐติสรณ์. (2558). คุณภาพการให้บริการงานขนส่งตู้คอนเทนเนอร์ของ บริษัท เมอร์เล็กซ์ทราน สปอร์ตจำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วิกิพีเดีย. (2561). สารานุกรมเสรีรายชื่อท่าอากาศยานในประเทศไทย . ค้นเมื่อ กันยายน 10, 2561, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki>.
- หนึ่งนุช ชีระรุจินนท์. (2558). คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทย สาขาเอ็มไพร์ ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อารีฟ อาหามะ และชินโสณ วิสิฐนิจิกิจา. (2558). คุณภาพการให้บริการโรงพักสินค้าของ การท่าเรือ แห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- เบญชภา แจ้งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เพ็ญญา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์บริการลูกค้า จี เนท โมบาย เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.