

แผนการพัฒนาคูณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่
A Service Quality Improvement Plan of Air Cargo
at Chiang Mai International Airport

รัตนา บุญเลิศพรพิสุทธิ์ และ ธีรพจน์ เวศพันธ์

Rattana Bunlertpornpisut and Teerapot Wessapan

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการบิน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

Master of Science Program in Aviation, Eastern Asia University

Received: October 24, 2018

Revised: December 10, 2018

Accepted: December 12, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ (2) เพื่อจัดทำแผนพัฒนาคูณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ (3) เพื่อตรวจสอบความเป็นไปได้และความสอดคล้องกับการแผนการพัฒนาคูณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ไปใช้งานวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ขั้นตอนแรกทำการสำรวจคุณภาพการให้บริการโดยการใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและหัวหน้างานของบริษัทที่ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ จำนวน 7 ท่าน โดยใช้การวิเคราะห์การวัดคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ขั้นที่สองทำการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิด้านผู้ประกอบการการขนส่งสินค้าทางอากาศจำนวน 7 ท่าน นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทำ SWOT ANALYSIS เพื่อให้ได้แผนพัฒนาการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของคูณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานเชียงใหม่ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองความรวดเร็ว ความมั่นใจได้ และความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจกัน มีความแตกต่างกัน ผลจากการทำ SWOT ANALYSIS ทำให้ได้แผนการพัฒนาคูณภาพการให้บริการใน 2 ประเด็นใหญ่ ได้แก่ การพัฒนาลักษณะทางกายภาพและลักษณะทางการให้บริการของพนักงาน ผลที่ได้จากงานวิจัยนี้จะใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศให้แก่ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ต่อไป

คำสำคัญ: แผนการพัฒนา, คูณภาพการให้บริการ, การขนส่งสินค้าทางอากาศ

Abstract

The objective of this mixed method research was (1) to study the service quality of air freight carriers at Chiang Mai international airport (2) to develop a service quality improvement plan for air freight carriers at Chiang Mai international airport (3) to investigate the feasibility and consistency of a service quality improvement plan for air freight carriers at Chiang Mai international airport.

This research has two steps. First, to survey quality of services by sampling 5 leaders of the freight carriers at Chiang Mai international airport and to analyze the consumer expectations and perceptions of service quality called SERVQUAL. Second, to interview 7 experts of air freight carriers. The interviews and questionnaires were analyzed by SWOTANALYSIS (a study by an organization to identify its internal strengths and weaknesses and external opportunities and threats.) for the developed service of air freight carriers. The results of this study were able to compare expectations and real perceptions from the service quality of air freight carriers at Chiang Mai international airport. Quick response time, understanding and sympathy were different the results of data were analyzed using SWOT ANALYSIS that gave us the strategic plan for development of the quality of service. Two major issues are the development of the physical characteristics and service characteristics of employees. The result of this research can be used for planning for developing the quality of service for air freight carriers at Chiang Mai international airport.

Keywords: improvement plan, quality of service, air freight



บทนำ

ปัจจุบันการขนส่งสินค้าโดยทางอากาศเป็นการขนส่งที่กำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายประเทศต่างๆมีการพัฒนาสนามบินพาณิชย์ให้ทันสมัยและเพียงพอกับความต้องการบริษัทสร้างเครื่องบินมีการสร้างเครื่องบินซึ่งมีขนาดใหญ่และสมรรถภาพในการบินสูงสามารถบรรจุสินค้าและบรรทุกผู้โดยสารได้มากขึ้นมีเครื่องมือในการขนส่งอันทันสมัยครบครันนอกจากนี้ยังมีการขยายและปรับปรุงบริเวณคลังสินค้าที่ท่าอากาศยานให้กว้างขวางทันสมัยเพื่อการขนส่งสินค้าดำเนินไปอย่างสะดวกและรวดเร็วจากผู้ส่งที่เมืองต้นทางไปยังเมืองผู้รับปลายทาง ลักษณะของการขนส่งทางอากาศที่มีความรวดเร็วสะดวกและปลอดภัยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับการขนส่งในรูปแบบอื่นๆในหลายประเทศรัฐมีแนวคิดว่าการขนส่งทางอากาศเป็นกิจการสาธารณูปโภค ที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนและเป็นหน้าที่ที่รัฐจะต้องจัดหา บริการดังกล่าวให้แก่ประชาชน สำหรับประเทศไทย นอกจากการขนส่งทางอากาศจะเป็นกิจการสาธารณูปโภค ประเภทหนึ่งแล้วการขนส่งทางอากาศยังจัดเป็นโครงสร้างพื้นฐาน (infrastructure) อย่างหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทั้งในแง่เศรษฐกิจ การค้า การลงทุนระหว่างประเทศ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างประเทศโดย

เฉพาะการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ

ท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ หรือสนามบินเชียงใหม่ เป็นท่าอากาศยานนานาชาติแห่งหนึ่งในจำนวนทั้งหมด 6 แห่ง ที่ดำเนินงานโดยบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางทางการบินของภาคเหนืออีกด้วย นอกจากนี้ ท่าอากาศยานเชียงใหม่เป็นประตูหลักสู่ดินแดนที่สวยงาม และเต็มอ้อมไปด้วยวัฒนธรรมทางภาคเหนือของประเทศไทย โดยมีบทบาทสำคัญในการช่วยส่งเสริม เรื่องของการท่องเที่ยวทั่วภูมิภาคตอนเหนือ โดยมีสายการบินบริการ 9 สายการบินผู้โดยสารมากกว่า 2,000,000 คนเที่ยวบินกว่า 15,000 เที่ยวบิน และบริการขนถ่ายสินค้ามากกว่า 16,000 ตัน

จากข้อมูลและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยพบว่า จำนวนเที่ยวบินของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่มีจำนวนเที่ยวบินเพิ่มขึ้นแต่อัตราการขนส่งสินค้าทางอากาศมีปริมาณลดลงดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลมาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่
2. เพื่อจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่
3. เพื่อตรวจสอบความเป็นไปได้และความสอดคล้องของการแผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ไปใช้

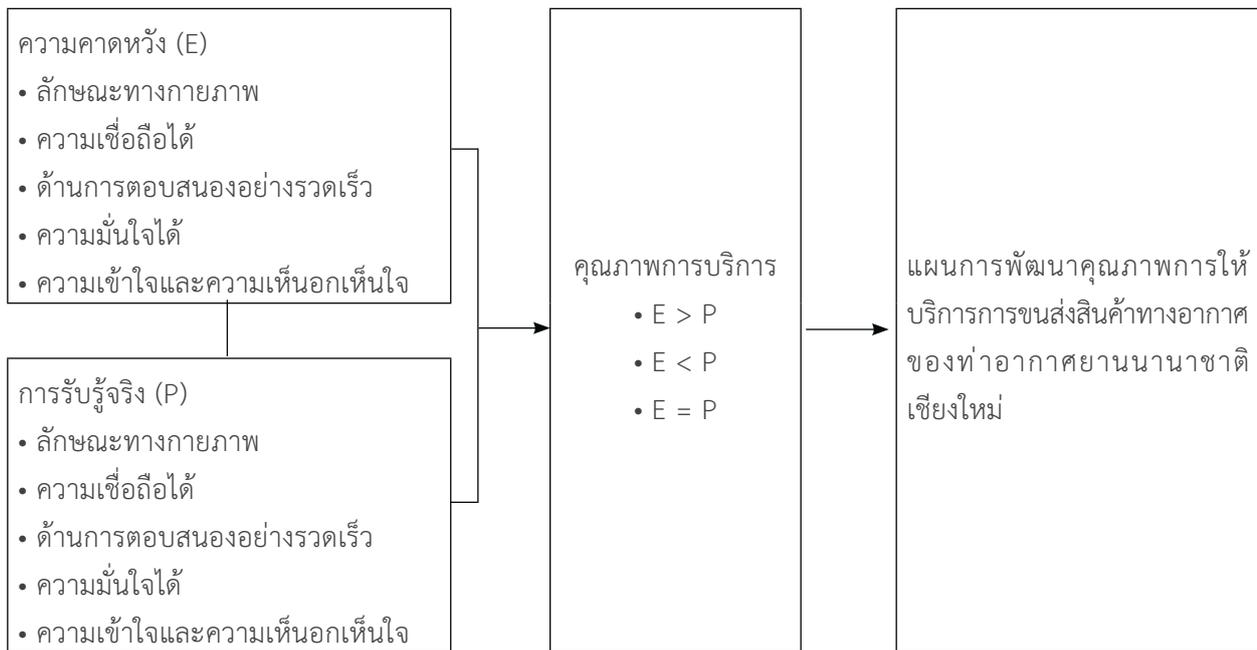
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Gronroos (1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะคือลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการโดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐานการรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับ การรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมาถ้าความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการหรือสินค้านั้นสูงโดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาดการสื่อสารแบบปากต่อปากภาพลักษณ์ขององค์กรและความต้องการของลูกค้าเองส่วนลักษณะตามหน้าที่จะเป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา

Parasuraman, Berry & Zeithaml (1985) ได้กล่าวว่าคุณภาพบริการคือการรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริงและการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับการรับรู้ของลูกค้าหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

Parasuraman, Berry & Zeithaml (1985, pp. 47-48) ได้นำแบบจำลองช่องว่างมาสร้างเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้ประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจโดยเครื่องมือนี้อาศัยพื้นฐานของช่องว่างที่ 5 จะออกแบบให้เป็นเครื่องมือที่มีมาตรฐานที่ใช้ได้กับงานบริการทุกประเภทและสามารถปรับเปลี่ยนได้เล็กน้อยตามความเหมาะสมในธุรกิจการบริการจะให้ความสำคัญและยึดถือความต้องการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการเป็นบรรทัดฐานในการวางแผนและการดำเนินการผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการต่างๆได้อย่างถูกต้องสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการและช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ SERVQUAL (gap 5) ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน คือ ลักษณะทางกายภาพ (tangibles) ความเชื่อถือได้ (reliability) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) ความไว้วางใจได้ (assurance) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (empathy) ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ทั้ง 5 ปัจจัยเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดความรับรู้ต่อคุณภาพการบริการโดยความรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการเป็นผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการ เมื่อความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่ามากกว่าความรับรู้จริงจากการบริการที่ได้รับจริง ($ES > PS$) ผู้บริโภคจะไม่พอใจการบริการที่ได้รับและความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและการรับรู้สูงขึ้นหากความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับความรู้จากการบริการที่ได้รับจริง ($ES = PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการและหากความรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการ ($ES < PS$) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้บริโภคคาดหวังและผู้บริโภครู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารและหัวหน้างานของบริษัทที่ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร จำนวน 7 ท่าน จากบริษัท ไพโอเนียร์ คาร์โก้ เซอร์วิส จำกัดบริษัท นิปอน เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัดบริษัท มหาทิพย์ จำกัดบริษัท ฮิตาชิเวนเทค จำกัดบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัดบริษัท ทริฟเฟิล โอ เอเชีย คาร์โก้ จำกัดและบริษัท แบ็กส์ บริการภาคพื้น จำกัดโดย การเลือกสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถาม เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการให้

บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และมีการตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability) ด้วยการหาค่าอัลฟาครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.75

2. แบบสัมภาษณ์ ประกอบไปด้วยข้อคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง

3. แบบตรวจสอบแผนพัฒนา ประกอบไปด้วยข้อคำถามกึ่งโครงสร้างเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรตรวจสอบแผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ โดยแผนพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ โดยพิจารณาจากประสบการณ์ทำงานเกี่ยวเนื่องกับการวางแผนระดับองค์กร หรือเป็นผู้มีอำนาจในการกำหนดแผน วางนโยบาย การปฏิบัติงานในหน่วยงาน เพื่อทำการประเมินแผนโดยใช้แบบสอบถามที่จัดทำขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากผู้บริหารบริษัทผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่และผู้บริหารและหัวหน้างานของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. นำเสนอข้อมูลด้วยการเรียงเรียงจากการสัมภาษณ์

2. ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการ แจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการขนส่งทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการขนส่งทางอากาศของท่าอากาศยานเชียงใหม่ ลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาค้นคว้าการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัทที่ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การทำงาน และตำแหน่งงานในปัจจุบัน แจกแจงจำนวนความถี่ แสดงข้อมูลทั่วไปของพนักงานท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ พบว่าอายุการทำงาน พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีอายุการทำงาน 1-2 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 48.57 รองลงมาอายุการทำงาน 3-5 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการการขนส่งทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติ

เชียงใหม่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่โดยวิเคราะห์ผลจากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการ เกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานเชียงใหม่ พบว่า ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.49$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ทุกๆด้าน มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยด้านความมั่นใจได้ มีระดับความคาดหวังมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$) สำหรับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.38$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยในด้านความมั่นใจได้ มีระดับความคาดหวังมาก ($\bar{X}=3.61$)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการขนส่งทางอากาศของท่าอากาศยานเชียงใหม่ ลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ ดังแสดงในตาราง 1.

ตาราง 1

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการการขนส่งทางอากาศของท่าอากาศยานเชียงใหม่

รายการ	ความคาดหวัง		การให้บริการจริง	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
1. ลักษณะทางกายภาพ	4.29	0.54	3.17	0.67
2. ความเชื่อถือได้	4.41	0.49	3.34	0.55
3. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว	4.56	0.57	3.30	0.65
4. ความมั่นใจได้	4.80	0.40	3.61	0.78
5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ	4.41	0.49	3.45	0.50
รวม	4.49	0.53	3.38	0.65

จากตารางผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการขนส่งทางอากาศของท่าอากาศยานเชียงใหม่พบว่า เมื่อทำการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้บริการของการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ พบว่า ลักษณะ 5 ด้านมีความแตกต่างกัน ซึ่งได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจกันมีความแตกต่างกัน จึงได้นำมาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการของการขนส่งสินค้าทางอากาศนานาชาติเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัทที่ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกของหน่วยงาน ผลวิเคราะห์ SWOT เพื่อจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัทที่ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ พบว่า

จุดแข็ง (strength) เชียงใหม่เป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและมีสนามบินนานาชาติสามารถรองรับปริมาณการขนส่งทั้งผู้โดยสารและสินค้าได้มาก มีการทำการเกษตรที่มีคุณภาพ ควบคู่กับงานฝีมือที่มีความเป็นเอกลักษณ์ของจังหวัด สนามบินอยู่ในตัวเมืองเชียงใหม่ใกล้ศูนย์การค้า

เป็นเมืองท่องเที่ยว มีพร้อมที่จะรองรับการเติบโตของปริมาณการจราจรทางอากาศที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ใช้เวลาในการขนส่งน้อย มีเวลาที่ชัดเจน โดยเฉพาะสินค้าที่ง่ายต่อการนำเข้าเสีย

จุดอ่อน (weakness) มีสนามบินตามเมืองต่างๆ ในภูมิภาค น้อยไม่สามารถส่งสินค้าผ่านบริการการขนส่งทางอากาศไปตามเมืองต่างได้โดยตรง จำเป็นต้องใช้การขนส่งทางรถยนต์หรือรถไฟ บริเวณโดยรอบพื้นที่ของสนามบินยังไม่เพียงพอการจราจรติดขัดในสนามบิน มีขีดจำกัดของขนาดของเครื่องบินในการขนส่ง มีข้อจำกัดในการให้บริการและขึ้นอยู่กับสภาพภูมิอากาศ

โอกาส (opportunities) การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆให้ทันสมัย มีการปรับปรุง แอปพลิเคชันเพื่อรองรับความต้องการของผู้ส่งสินค้า เชียงใหม่จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ การพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการบริการมากยิ่งขึ้น การศึกษาวิเคราะห์ เปรียบเทียบความเพียงพอของความสามารถด้านโครงสร้างพื้นฐานและการให้บริการ สายการบินมีโอกาสขยายเส้นทางการบิน

อุปสรรค (threats) การจราจรติดขัดในสนามบิน ถนนคับแคบ อุปกรณ์ต่างๆยังไม่ทันสมัย พื้นที่ในการขยายท่าคลังสินค้า การกำหนดเวลาให้รถบรรทุกวิ่ง เข้าและออก ระบบโครงสร้างและบุคลากร

ข้อเสนอแนะอื่นๆ จัดทำให้มีการโฆษณา จัดอบรมเจ้าหน้าที่ ปรับปรุงภูมิทัศน์ภายนอกและภายใน

แผนการพัฒนาการให้บริการการขนส่งสินค้าทาง

อากาศของท่าอากาศยานเชียงใหม่ เมื่อพิจารณาผลการประเมินทั้งปัจจัยภายนอกและภายในแล้วผู้วิจัยจึงได้จัดทำแผน เพื่อพัฒนาลักษณะการให้บริการของพนักงานและเจ้าหน้าที่ ครบทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ และความเข้าใจเห็นอกเห็นใจ ซึ่งมี 2 ประเด็นใหญ่ คือ การพัฒนาทางกายภาพและลักษณะทางการให้บริการของพนักงาน โดยแบ่งเป็น 6 โครงการ 6 ตัวชี้วัด ที่ตอบสนองต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ได้แก่

1. โครงการพัฒนาและปรับปรุงระบบถนนเส้นทางเข้า-ออกของท่าเชียงใหม่ปรับปรุงภูมิทัศน์ในบริเวณสนามบินเชียงใหม่
2. โครงการพัฒนาอาคารที่จอดรถยนต์
3. โครงการจัดทำหลักสูตรความรู้เกี่ยวกับการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ
4. โครงการจัดอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่ในหน่วยปฏิบัติ ให้มีความรวดเร็วถูกต้อง
5. โครงการฝึกอบรมจิตวิทยาการบริการ
6. โครงการจัดทำคลังความรู้ออนไลน์

จากการประเมินแผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานเชียงใหม่ โดยผู้ทรงคุณวุฒิสามารถสรุปได้ดังนี้

การพัฒนาคุณภาพการขนส่งสินค้าทางอากาศ จะมีคุณภาพดีขึ้นหากมีการพัฒนาตามแผนการพัฒนาดังกล่าว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ การตั้งค่าเป้าหมายมีความชัดเจนเป็นไปได้จริงมีโครงการที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้จริง และการพัฒนาคุณภาพสามารถนำมาปรับใช้ได้ตามความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และแผนการพัฒนาคุณภาพมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้า

ทางอากาศของบริษัทที่ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการการขนส่งทางอากาศของท่าอากาศยานเชียงใหม่ ลักษณะทางกายภาพ ความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ มีความแตกต่างกัน โดยมีประเด็นสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Berry & Zeithaml (1985) และงานวิจัยของ เขมณัญญ์ อำนวยวรชัย, สุจิต ห่วงสุวรรณ และสุกัญญา สมมติดวง (2559) ซึ่งพบว่า คุณภาพบริการคือการรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับการรับรู้ของลูกค้าหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า การรับรู้คุณภาพบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบของความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่ได้รับจริงซึ่งคุณภาพที่ถูกระเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้นแต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับโดยสรุปจากความหมายของคุณภาพบริการที่กล่าวมาสามารถที่จะแบ่งคุณภาพบริการออกเป็น 3 ลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ยากมากในการประเมิน เนื่องจากการบริการไม่สามารถจับต้องได้องค์กรอาจจะยากในการเข้าใจว่าลูกค้ารับรู้ถึงการบริการและคุณภาพการบริการขององค์กรเป็นอย่างไรแต่เมื่อผู้บริการได้ทราบถึงผลการประเมินด้านบริการจากลูกค้าออกมาเป็นอย่างไรแล้วองค์กรก็จะสามารถที่จะรู้ถึงทิศทางของคุณภาพบริการตามความต้องการของลูกค้า

2. คุณภาพบริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับคุณภาพบริการที่ได้รับจริงเป็นการวัดระดับบริการที่ได้มอบให้กับลูกค้าได้ดีเท่ากับความคาดหวังของลูกค้าหรือไม่โดยที่คุณภาพบริการที่มอบให้จะตรงกับกับความคาดหวังของลูกค้าขึ้นอยู่กับมาตรฐานที่คงที่

3. คุณภาพบริการแสดงค่าออกมาในรูปของผลที่ได้และขั้นตอนในการปฏิบัติ ดังนี้

ลักษณะทางกายภาพ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

และการรับรู้จริง มีความแตกต่างกันใน ประเด็นดังนี้มีระบบโทรศัพท์สำหรับใช้งาน และมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกชัดเจนการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาด และมีทำเลที่ตั้งของบริษัท/หน่วยงาน ไปมาสะดวก

ความเชื่อถือได้ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการรับรู้จริง มีความแตกต่างกันใน ประเด็นดังนี้พนักงานให้บริการรวดเร็ว และหน่วยงานแสดงอัตราค่าบริการเกี่ยวข้องให้ลูกค้าทราบพนักงานให้คำแนะนำ และบริการไม่ผิดพลาด และพนักงานให้บริการตามที่บริษัทตกลงไว้ตามเงื่อนไข

การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการรับรู้จริง มีความแตกต่างกันใน ประเด็นดังนี้พนักงานเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด และพนักงานไม่ทำกิจกรรมอื่น ๆ ขณะปฏิบัติงานพนักงานให้บริการรวดเร็วและไม่ผิดพลาด

ความมั่นใจได้ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการรับรู้จริง มีความแตกต่างกันใน ประเด็นดังนี้พนักงานให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำทุกครั้งพนักงานมีความรู้ในงานที่ให้บริการอยู่ และพนักงานให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกันพนักงานให้คำแนะนำช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง

ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการรับรู้จริง มีความแตกต่างกันใน ประเด็นดังนี้พนักงานให้ความสนใจลูกค้าพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเอาใจใส่และพนักงานรู้จักและเข้าใจความเดือดร้อนของลูกค้า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการรับรู้จริง ไม่มีความแตกต่างกันใน ประเด็นดังนี้พนักงานพยายามเข้าใจความต้องการของลูกค้า

ผลการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัทที่ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศในท่าอากาศยานนานาชาติเชียงใหม่ โดยผู้วิจัย แบ่งเป็นโครงการระดับแผนงาน ประกอบด้วย พัฒนาพื้นที่ในบริเวณสนามบิน เสริมสร้างขีดความสามารถของพนักงานพัฒนาคุณภาพการบริการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว ถูกต้องส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ของการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศในการดำเนินงาน

จำนวน 6 โครงการ

ผลประเมินแผนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานเชียงใหม่การพัฒนาคุณภาพการขนส่งสินค้าทางอากาศจะมีคุณภาพดีขึ้นหากมีการพัฒนาตามแผนการพัฒนาดังกล่าว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ การตั้งเป้าหมายมีความชัดเจนเป็นไปได้อย่างจริงมีโครงการที่สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้จริง และการพัฒนาคุณภาพสามารถนำมาปรับใช้ได้ตามความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และแผนการพัฒนาคุณภาพมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำงานวิจัยไปใช้จากการวิเคราะห์ของท่าอากาศยานเชียงใหม่ในด้านคุณภาพการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานเชียงใหม่ ดังนั้นผู้ให้บริการสามารถใช้ผลงานวิจัยนี้ในการวางแผนงานในการปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษา ติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการขนส่งสินค้าทางอากาศอย่างต่อเนื่อง ในลักษณะทุกเดือนหรือทุกครึ่งปีเพื่อนำมาวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน และนำมาปรับใช้กับธุรกิจ
2. ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลรวมทั้งการบูรณาการทุกระบบในการพัฒนาการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ
3. ควรมีการวิจัยประเมินประสิทธิผลการนำแผนการพัฒนাসรรถณะเจ้าหน้าที่ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศเพื่อนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานจริง



References

- Aumnuaiworachai, K., Huangsuwan, S., & Sommaneeduang, S. (2016). The customer's expectation and perception of quality of air cargo's service at Phuket airport. *EAU Heritage Journal Science and Technology*, 10(2), 151-159. (in Thai)
- Gronroos, C., (1990). Service management: A management focus for service. *International Journal of Service Industry Management*, 1(1), 6-14.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

