

ความพึงพอใจของบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศต่อการให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ  
บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

Satisfaction of Air Freight Forwarders towards Air Cargo Services of Thai Airways  
International Public Company Limited

ศุภาพร สอนอินทร์<sup>1\*</sup> และ พินันทา โรจน์รัตน์ศิริกุล<sup>2</sup>

Supaporn Sornin<sup>1\*</sup> and Pinanta Rojratsirikul<sup>2</sup>

<sup>1\*</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนครพนม  
ถนนอภิบาลบัญชา ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม 48000

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนครพนม ถนนอภิบาล  
บัญชา ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม 48000

<sup>1\*</sup> Graduate student in Master of Business Administration (Aviation Management), Nakhon Phanom University, Aphibanbancha Rd.,  
Nai Mueang, Nakhon Phanom, Thailand 48000

<sup>2</sup> Lecturer in Master of Business Administration (Aviation Management), Nakhon Phanom University, Aphibanbancha Rd.,  
Nai Mueang, Nakhon Phanom, Thailand 48000

\*Corresponding author, E-mail: supapon.sonin@gmail.com

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศต่อการให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตปลอดอากร สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศ ที่ทำการจดทะเบียนประกอบการในประเทศไทย โดยมีการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ประกอบการเขตปลอดอากร สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ จำนวน 25 บริษัท เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า บริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆมากที่สุด มีความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งส่งผลให้กระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีทักษะความสามารถของการให้บริการที่มีกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนมีประสิทธิภาพ ทำให้สินค้าไปถึงจุดหมายปลายทางอย่างถูกต้อง บริษัทสายการบินมีการตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า ช่วยประหยัดเวลาของบริษัทตัวแทนและมีราคาที่ทำให้บริการสูงเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น บริการของสายการบินสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้บริการ

การออกแบบบรรจุภัณฑ์มีความเหมาะสมกับชนิดของสินค้า ทำให้สินค้าของลูกค้าเกิดความปลอดภัยในระหว่างการขนส่ง ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กรและทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

*คำสำคัญ : ความพึงพอใจ บริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศ การขนส่งสินค้าทางอากาศ*

## Abstract

The objective of this research was to analyze the satisfaction of the air freight forwarders towards the air cargo services of Thai Airways International Public Company Limited at the Suvarnabhumi Airport Free Zone. The samples for this study were twenty-five air freight forwarder companies registered in Thailand whose offices were at the Suvarnabhumi Airport Free Zone. A set of questionnaire was sent to these twenty-five companies. The data received were analyzed for frequency, percentage, arithmetic mean, and standard deviation.

The results were that the majority of the respondents were satisfied with the image of the Suvarnabhumi Airport Free Zone and its facilities at the highest level. The air cargo services of Thai Airways International had potential of providing efficient services that helped speed-up the work process at each step. The air cargo service officers of the Thai Airways International had skills and capability to handle the services efficiently, enabled the goods to reach the destination punctually and accurately. Besides, the air cargo services of the Thai Airways International had fulfilled the customers' satisfaction by saving time of the air freight forwarder companies. The majority of the respondents mentioned that the service charge of the air cargo services of Thai Airways International was quite higher than other air cargo service companies. Moreover, the majority of the respondents stated that the air cargo services of the Thai Airways International could help solve the problems facing. In addition, the air cargo services of the Thai Airways International used the packages designed appropriately for each product for safe transportation. Thus, it has created good image for the organization and enhanced the customers' satisfaction at the highest level.

*Keywords: satisfaction, air freight forwarder company, air cargo*

## 1. บทนำ

การขนส่งสินค้าทางอากาศเป็นการขนส่งรูปแบบหนึ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการผลิตหรือกิจกรรมประเภทอื่นๆ เนื่องจากการเคลื่อนย้ายสินค้า เพื่อกระบวนการผลิตและการจัดจำหน่าย การขนส่งจึงเป็นงานบริการประเภทหนึ่ง ซึ่งต้องพัฒนา

คุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้นำเข้าและผู้ส่งออก หากผู้นำเข้าและผู้ส่งออกได้รับบริการไม่เป็นที่น่าพอใจอาจทำให้เปลี่ยนไปใช้บริการของที่อื่นแทนได้ในทางตรงกันข้ามถ้าหากผู้นำเข้าและผู้ส่งออกได้รับบริการที่ดีจะทำให้เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

(www.km.aviation.go.th) จากภาวะการแข่งขันในปัจจุบัน การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) จึงทำให้มีบริษัทผู้ให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศเกิดขึ้นมากมาย แต่จำนวนผู้ส่งออกและนำเข้ามีไม่มากนักทำให้บริษัทผู้ให้บริการด้านนี้ ต่างใช้กลยุทธ์ต่างๆ เช่น เรื่องของราคา มีการลดราคา แลก แจก แถม ให้กับลูกค้า เพื่อจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการ หรือเรื่องการบริการที่ประทับใจแล้วทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการกับบริษัทอีกครั้ง ผลจากการแข่งขันสูงของบริษัทผู้ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ ทำให้ผู้นำเข้าและส่งออกมีตัวเลือกมากขึ้น และได้รับบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ (www.enm.co.th) ระดับความพอใจในบริการก็เป็นตัววัดจำนวนชิ้นงานที่บริษัท ผู้ให้บริการจะได้รับ และที่สำคัญผู้ส่งออกและผู้นำเข้าจะได้รับบริการในราคาที่ไม่สูง ยิ่งในภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ การส่งออกมีอัตราลดลงส่งผลกระทบต่อธุรกิจผู้ให้บริการไปด้วย ทำให้แต่ละบริษัทจะต้องหาวิธีที่จะประคองตัวเองให้ได้ในภาวะการณ์นี้ (สุณา กาญจนกัณฐกุล, 2554) บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทสายการบินที่มีชื่อเสียงและผู้คนรู้จักกันทั่วโลกในนามของสายการบินแห่งชาติของประเทศไทย ที่มีการให้บริการแบบเสน่ห์ไทยสร้างความประทับใจให้ผู้คนทั่วโลกที่มาใช้บริการ (www.thaiairways.co.th) เป็นบริษัทสายการบินที่มีการให้บริการที่หลากหลาย โดยเฉพาะการให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ มีการให้บริการรับขนส่งสินค้าและพัสดุเร่งด่วนแบบจากมือผู้ส่งถึงมือผู้รับ (www.newswit.com)

ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศต่อการให้บริการงานขนส่งสินค้าทางอากาศของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อนำข้อมูลมา

พัฒนาการให้บริการงานขนส่งสินค้าทางอากาศ ของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศ ของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตปลอดอากร สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ

2. เพื่อนำข้อมูลมาที่ได้มานำเสนอให้กับบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

## 3. วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศ ต่อการให้บริการงานขนส่งสินค้าทางอากาศของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีดำเนินการศึกษาไว้ดังนี้

3.1 ประชากรในการศึกษาคั้งนี้กลุ่มประชากรคือ บริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศ จำนวน 25 บริษัท ที่ระดับความเชื่อมั่น ไม่น้อยกว่า 0.70 เกณฑ์การคำนวณค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยวิธีของคูเดอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder Richardson Formula) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) มีการกำหนดเกณฑ์การแปลผล ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ดังนี้ (เกียรติสุดา ศรีสุข, 2552)

ตารางที่ 1 เกณฑ์การแปลผล ค่าความเชื่อมั่น

ค่าความเชื่อมั่น	การแปลผล
	ค่าความเชื่อมั่น
0.71 – 1.00	ความเชื่อมั่นสูง
0.41 – 0.70	ความเชื่อมั่นปานกลาง
0.21 – 0.40	ความเชื่อมั่นต่ำ
0.00 – 0.20	ความเชื่อมั่นต่ำมาก

ที่มา : เกียรติสุดา ศรีสุข. 2552

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปรึกษาขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยรูปแบบของคำถาม ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศ ได้แก่ ปริมาณการให้บริการต่อปี รายได้โดยรวมต่อปี ความถี่ในการให้บริการโดยรวม ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ และจำนวนบุคลากรทั้งในส่วนสำนักงานและภาคสนาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการงานขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าลักษณะของคำถามต้องการให้ผู้ตอบประเมินข้อคำถามเป็นระดับมาตราส่วนตามความสำคัญหรือตามความพึงพอใจ ซึ่งมีคำตอบแบ่งเป็นระดับมาตราส่วน 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดที่แสดงความพึงพอใจเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ และข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศ ต่อการให้บริการงานขนส่งสินค้าทางอากาศ ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ กลุ่มประชากรคือบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศในเขตปลอดอากร สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ จำนวน 25 บริษัท กรอกคำตอบเองในแบบสอบถาม ผู้ศึกษาจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.3.1 ทำการติดต่อประสานงานกับบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศในเขตปลอดอากร สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิทั้ง 25 บริษัท เพื่อทำการแจกแบบสอบถาม

3.3.2 ส่งแบบสอบถามให้แก่บริษัทตัวแทนด้วยตนเอง และผ่านระบบออนไลน์

3.3.3 อธิบายทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลในแบบสอบถามกับผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการแจกแบบสอบถามและกำหนดระยะเวลาเพื่อเก็บแบบสอบถามคืน

3.3.4 ดำเนินการเก็บแบบสอบถามคืนตามกำหนดเวลานัดหมายและทำการตรวจสอบความครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูลและแบบสอบถาม

3.3.5 นำผลแปรข้อมูลดิบจากโปรแกรมสำเร็จรูปมาสังเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอด้วยตารางสรุปพร้อมคำบรรยาย

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลข้อคำถามที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าผู้ศึกษานำข้อมูลที่รวบรวมมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยการหาค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### 4. ผลการวิจัย

การวิจัยด้านความพึงพอใจของบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศให้บริการงานขนส่งสินค้าทางอากาศ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีผลการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลทั่วไปของบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศ

ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
ปริมาณการให้บริการต่อปี		
น้อยกว่า 20 ล้านบาท/ปี	6	24
20 – 40 ล้านบาท/ปี	12	48
41 – 60 ล้านบาท/ปี	4	16
มากกว่า 60 ล้านบาท/ปี	3	12
รวม	25	100
รายได้โดยรวมต่อปี		
น้อยกว่า 50 ล้าน/ปี	5	20

50-100ล้าน/ปี	16	64
101-500ล้าน/ปี	2	8
มากกว่า 500 ล้านบาท/ปี	2	8
รวม	25	100
ความถี่ในการใช้บริการ โดยรวม		
น้อยกว่า11 ครั้ง/เดือน	2	8
11-20 ครั้ง/เดือน	4	16
21-30 ครั้ง/เดือน	11	44
มากกว่า30 ครั้ง/เดือน	8	32
รวม	25	100
ระยะเวลาในการดำเนินการ		
1-5 ปี	2	8
6-10 ปี	9	36
11-15 ปี	7	28
มากกว่า15 ปี	7	28
รวม	25	100
จำนวนบุคลากรทั้งในส่วนสำนักงานและภาคสนาม		
น้อยกว่า101 คน	11	44
101-200 คน	8	32
201-300คน	4	16
มากกว่า 300คน	2	8
รวม	25	100

จากตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศ พบว่าโดยส่วนใหญ่ของบริษัทตัวแทนมีปริมาณการให้บริการต่อปี 20 – 40 ล้านบาทต่อปี จำนวน 12 บริษัทคิดเป็นร้อยละ 48 มีรายได้โดยรวมต่อปีมากที่สุดอยู่ที่ 50-100 ล้านบาทต่อปี จำนวน

16 บริษัทคิดเป็นร้อยละ 64 ความถี่ในการใช้บริการโดยรวม 21-30 ครั้งต่อเดือนจำนวน 11บริษัทคิดเป็นร้อยละ 44 มีระยะเวลาในการดำเนินการมากที่สุดอยู่ที่ 6-10 ปีจำนวน 9 บริษัทคิดเป็นร้อยละ 36 และบริษัทตัวแทนมีจำนวนบุคลากรทั้งในส่วนสำนักงานและภาคสนามน้อยกว่า 101 คน จำนวน 11 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 44

ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจของบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศต่อภาพลักษณ์ของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาพลักษณ์ของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความพึงพอใจ
สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆมีความพร้อมในการให้บริการ	4.28	0.84	มากที่สุด
บรรยากาศของสถานที่ที่ใช้บริการมีความโปร่งสบายและอากาศถ่ายเทดี	4.12	0.78	มาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	4.44	0.77	มากที่สุด
ระบบคอมพิวเตอร์ในการให้บริการมีความทันสมัย	4	0.82	มาก
มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ	4.04	0.84	มาก
รวม	4.18	0.47	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศให้ความสำคัญต่อภาพลักษณ์ของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.28 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดมีความพึงพอใจสูงสุดค่าเฉลี่ย 4.44 ปัจจัยอื่นๆที่มีความพึงพอใจรองลงไปตามลำดับ คือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆมีความพร้อมในการให้บริการ

ค่าเฉลี่ย 4.28 บรรยากาศของสถานที่ที่ใช้บริการมีความโปร่งสบายและอากาศถ่ายเทดีค่าเฉลี่ย 4.12 มีที่จอดรถอย่างเพียงพอค่าเฉลี่ย 4.04 และระบบคอมพิวเตอร์ในการให้บริการมีความทันสมัยค่าเฉลี่ย 4

ตารางที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจของบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศต่อทักษะความสามารถของการให้บริการ

ทักษะความสามารถของการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความพึงพอใจ
สินค้าไปถึงจุดหมายปลายทางอย่างถูกต้อง	3.84	0.94	มาก
สินค้าไปถึงจุดหมายตามเวลาที่กำหนดไว้	4.12	1.05	มาก
มีการแจ้งล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล	4.16	0.99	มาก
สินค้ามีความปลอดภัย	4.12	0.78	มาก
มีกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนมีประสิทธิภาพ	4.44	0.77	มากที่สุด
รวม	4.14	0.60	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศให้ความพึงพอใจต่อทักษะความสามารถของการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 4.14 มีกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจสูงสุดค่าเฉลี่ย 4.44 ปัจจัยอื่นๆที่มีความพึงพอใจรองลงไปตามลำดับได้แก่ มีการแจ้งล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลค่าเฉลี่ย 4.16 และมีความพึงพอใจที่

เท่ากันคือสินค้ามีความปลอดภัยและสินค้าไปถึงจุดหมายตามเวลาที่กำหนดไว้ค่าเฉลี่ย 4.12 สินค้าไปถึงจุดหมายปลายทางอย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจของบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศต่อการตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า

การตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความพึงพอใจ
มีความสะดวกสบายเมื่อใช้บริการ	2.88	1.01	ปานกลาง
ขั้นตอนของการใช้บริการมีความรวดเร็ว	2.92	0.95	ปานกลาง
เวลาทำการของบริษัทที่ให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวกในการติดต่อ	3.36	1.15	ปานกลาง
ขั้นตอนง่าย ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน	4	0.82	มาก
ประหยัดเวลาของบริษัทตัวแทน	4.04	0.84	มาก
รวม	3.44	0.48	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่าบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศให้ความพึงพอใจต่อการตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.44 ประหยัดเวลาของบริษัทตัวแทนมีความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.04 ปัจจัยอื่นๆที่มีความพึงพอใจรองลงไปตามลำดับได้แก่ ขั้นตอนง่าย ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนค่าเฉลี่ย 4 เวลาทำการของบริษัทที่ให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวกในการติดต่อด้านค่าเฉลี่ย 3.36 ขั้นตอนของการใช้บริการมีความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 2.92 และมีความสะดวกสบายเมื่อใช้บริการค่าเฉลี่ย 2.88

**ตารางที่ 6** แสดงระดับความพึงพอใจของบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศต่อราคาที่เหมาะสม

ราคาที่เหมาะสม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความพึง พอใจ
ราคาที่ให้บริการ ถูกกว่าเมื่อเทียบกับ ผู้ให้บริการรายอื่น	3.92	0.86	มาก
ราคาในการใช้ บริการมีความ เหมาะสม	4.00	0.82	มาก
ราคาที่ให้บริการ จูงใจผู้ใช้บริการ	4.04	0.84	มาก
รวม	3.99	0.77	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศให้ความพึงพอใจต่อราคาที่เหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 3.99 ราคาที่ให้บริการจูงใจผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดค่าเฉลี่ย 4.04 มีราคาในการใช้บริการมีความเหมาะสมค่าเฉลี่ย 4 และราคาที่ให้บริการถูกกว่าเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่นค่าเฉลี่ย 3.92 ตามลำดับ

**ตารางที่ 7** แสดงระดับความพึงพอใจของบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศต่อด้านบริการของสายการบิน

บริการของสายการบิน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความพึง พอใจ
มีความพร้อมในการ ให้บริการ	4.28	0.84	มากที่สุด
มีขั้นตอนการให้บริการ ที่เป็นระบบ	4.12	0.78	มาก
สามารถแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้บริการ	4.44	0.77	มากที่สุด

มีการให้ข้อมูลและแจ้ง รายละเอียดเมื่อสินค้าส่ง ถึงปลายทาง			
รวม	4.21	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่าบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศให้ความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.21 สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดค่าเฉลี่ย 4.44 ปัจจัยอื่นๆ ที่มีความคิดเห็นรองลงไปตามลำดับได้แก่ มีความพร้อมในการให้บริการค่าเฉลี่ย 4.28 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบค่าเฉลี่ย 4.12 และมีการให้ข้อมูลและแจ้งรายละเอียดเมื่อสินค้าส่งถึงปลายทาง ค่าเฉลี่ย 4

**ตารางที่ 8** แสดงระดับความพึงพอใจของบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศต่อบรรจุกภัณฑ์

บรรจุกภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความพึง พอใจ
การออกแบบบรรจุก ภัณฑ์มีความ เหมาะสมกับชนิด ของสินค้า	2.92	0.95	ปานกลาง
บรรจุกภัณฑ์มีความ แข็งแรงปกป้อง สินค้าไม่ให้เกิดความ เสียหาย	2.8	1	ปานกลาง
รวม	2.86	0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่าบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศให้ความพึงพอใจต่อการบริการทางด้านบรรจุกภัณฑ์ของสายการบินโดยรวม อยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 2.86 การออกแบบบรรจุกภัณฑ์

มีความเหมาะสมกับชนิดของสินค้าที่ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุดค่าเฉลี่ย 2.92 และรองลงมาเป็นบรรจุภัณฑ์ที่มีความแข็งแรงปกป้องสินค้าไม่ให้เกิดความเสียหายค่าเฉลี่ย 2.8 ตามลำดับ

## 5. การอภิปรายผล

ผู้ศึกษาทำการอภิปรายผลเพื่อยืนยันข้อค้นพบ โดยศึกษาความสอดคล้องทางทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าบริษัทตัวแทนได้ให้ความพึงพอใจเกี่ยวกับบริการของสายการบินซึ่งประกอบด้วย การมีความพร้อมในการให้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้บริการ มีการให้ข้อมูลและแจ้งรายละเอียดเมื่อสินค้าส่งถึงปลายทาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจะพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยมากและมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการต้องการรับบริการจากสายการบินมากและสามารถตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

5.1 ภาพลักษณ์ของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆมีความพร้อมในการให้บริการ บรรยากาศของสถานที่ที่ใช้บริการมีความโปร่งสบายและอากาศถ่ายเทดี สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ระบบคอมพิวเตอร์ในการให้บริการมีความทันสมัย มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ

จากการศึกษาพบว่า ด้านภาพลักษณ์ของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.18 ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านสถานที่ให้บริการมีความสะอาดมีความพึงพอใจสูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.44 โดยที่มีปัจจัยอื่นๆ ที่มีความพึงพอใจรองลงไปตามลำดับคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆมีความพร้อมในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.28 ด้านบรรยากาศของสถานที่ที่ใช้บริการมีความ

โปร่งสบายและอากาศถ่ายเทดีมีค่าเฉลี่ย 4.12 มีที่จอดรถอย่างเพียงพอค่าเฉลี่ย 4.04 และด้านระบบคอมพิวเตอร์ในการให้บริการมีความทันสมัยค่าเฉลี่ย 4.00 ทั้งนี้จากความพึงพอใจสูงสุดของบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศต่อด้านภาพลักษณ์ของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อาจเป็นเพราะการให้บริการของสายการบินมีการแข่งขันกันสูงจึงมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นและเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ โรค (www.novabizz.com) คือความต้องการทางกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

5.2 ทักษะความสามารถของการให้บริการ ได้แก่ สินค้าไปถึงจุดหมายปลายทางอย่างถูกต้อง สินค้าไปถึงจุดหมายตามเวลาที่กำหนดไว้ มีการแจ้งล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล สินค้ามีความปลอดภัย มีกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาพบว่า ด้านทักษะความสามารถของการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.14 ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ มีกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนมีประสิทธิภาพค่าเฉลี่ย 4.44 โดยที่มีปัจจัยอื่นๆ ที่มีความพึงพอใจรองลงไปตามลำดับได้แก่ มีการแจ้งล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.16 และมีความพึงพอใจที่สินค้ามีความปลอดภัยค่าเฉลี่ย 4.12 และสินค้าไปถึงจุดหมายตามเวลาที่กำหนดไว้ ค่าเฉลี่ย 4.12 และสินค้าไปถึงจุดหมายปลายทางอย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.84 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการให้บริการมีกระบวนการที่ยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดการผิดพลาดได้ง่าย แต่ด้วยที่ทางสายการบินมีกระบวนการขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนมี



ประสิทธิภาพจึงสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการได้สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับการให้ความหมายการบริการของจิตตินันท์ (2549) ได้ไว้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภคร/ลูกค้า/ผู้รับ บริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ

5.3 การตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า ได้แก่ มีความสะดวกสบายเมื่อใช้บริการขั้นตอนของการใช้บริการมีความรวดเร็ว เวลาทำการของบริษัทที่ให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวกในการติดต่อขั้นตอนง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ประหยัดเวลาของบริษัทตัวแทน

จากการศึกษาพบว่า ด้านการตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.44 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ประหยัดเวลาของบริษัทตัวแทนมีความพึงพอใจสูงสุดค่าเฉลี่ย 4.04 โดยที่มีปัจจัยอื่นๆ ที่มีความพึงพอใจรองลงไปตามลำดับได้แก่ ขั้นตอนง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนค่าเฉลี่ย 4 เวลาทำการของบริษัทที่ให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวกในการติดต่อค่าเฉลี่ย 3.36 ด้านขั้นตอนของการใช้บริการมีความรวดเร็วค่าเฉลี่ย 2.92 และด้านความสะดวกสบายเมื่อใช้บริการค่าเฉลี่ย 2.88 โดยการให้บริการของสายการบิน มีความรวดเร็วสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการประหยัดเวลาในการใช้บริการมากจึงสร้างความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ คือมนุษย์มีความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง ความ

ต้องการเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความความต้องการตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความต้องการขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับซึ่งมีอยู่ 5 ขั้น ดังนี้ 1. ความต้องการทางร่างกาย 2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง 3. ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ 4. ความต้องการการยกย่อง 5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต 5.4 ราคาที่เหมาะสม ได้แก่ ราคาที่ให้บริการถูกกว่าเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น ราคาในการใช้บริการมีความเหมาะสม ราคาที่ให้บริการจูงใจผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ด้านราคาที่เหมาะสม มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.99 ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ราคาที่ให้บริการจูงใจผู้ใช้บริการค่าเฉลี่ย 4.04 ราคาในการใช้บริการมีความเหมาะสมค่าเฉลี่ย 4 และราคาที่ให้บริการถูกกว่าเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่นตามลำดับค่าเฉลี่ย 3.92 อาจเป็นเพราะการเลือกใช้บริการในด้านต่างๆผู้ให้บริการให้ความสำคัญในเรื่องของราคากับความเหมาะสมของบริการที่เลือกใช้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

5.5 บริการของสายการบิน ได้แก่ มีความพร้อมในการให้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ให้บริการ มีการให้ข้อมูลและแจ้งรายละเอียดเมื่อสินค้าส่งถึงปลายทาง

จากการศึกษาพบว่า ด้านบริการของสายการบิน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.21 ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 โดยที่มีปัจจัยอื่นๆ ที่มีความพึงพอใจรองลงไปตามลำดับได้แก่ มีความพร้อมในการให้บริการค่าเฉลี่ย 4.28 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบค่าเฉลี่ย 4.12

และมี การให้ข้อมูลและแจ้งรายละเอียดเมื่อสินค้าส่งถึงปลายทางค่าเฉลี่ย 4 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ การให้บริการดังกล่าวจึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

5.6 บรรลุเกณฑ์ ได้แก่ การออกแบบบรรจุภัณฑ์มีความเหมาะสมกับชนิดของสินค้า บรรลุเกณฑ์มีความแข็งแรงปกป้องสินค้าไม่ให้เกิดความเสียหาย

จากการศึกษาพบว่า ด้านบรรจุภัณฑ์ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.86 ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ การออกแบบบรรจุภัณฑ์มีความเหมาะสมกับชนิดของสินค้าให้บริการค่าเฉลี่ย 2.92 และรองลงมาเป็นบรรจุภัณฑ์มีความแข็งแรงปกป้องสินค้าไม่ให้เกิดความเสียหายค่าเฉลี่ย 2.8 ทั้งนี้ สาเหตุที่ใช้บริการให้ความสำคัญในการออกแบบบรรจุภัณฑ์มีความเหมาะสมกับชนิดของสินค้าเป็นอันดับหนึ่ง อาจเป็นเพราะการทำให้สินค้ามีความปลอดภัยในการขนส่งบรรจุภัณฑ์มีความแข็งแรง เหมาะสมถือเป็นสิ่งที่สำคัญอีกข้อหนึ่งในการใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการขนส่งสินค้า

## 6. บทสรุป

การศึกษาความพึงพอใจของบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศต่อการให้บริการงานขนส่งสินค้าทางอากาศบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศต่อการให้บริการงานขนส่งสินค้าทางอากาศ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และพบว่าบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้ามีความพึงพอใจของการให้บริการงานขนส่งสินค้าทาง

อากาศในด้านภาพลักษณ์ของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาคือด้านทักษะความสามารถของการให้บริการ ได้แก่ สินค้าไปถึงจุดหมายปลายทางอย่างถูกต้อง สินค้าไปถึงจุดหมายตามเวลาที่กำหนดไว้ มีการแจ้งล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล สินค้ามีความปลอดภัย มีกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจนมีประสิทธิภาพ ด้านการตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า ได้แก่ มีความสะดวกสบายเมื่อใช้บริการขั้นตอนของการใช้บริการมีความรวดเร็ว เวลาทำการของบริษัทที่ใช้บริการมีความเหมาะสมและสะดวกในการติดต่อขั้นตอนง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ประหยัดเวลาของบริษัทตัวแทน ด้านราคาที่เหมาะสม ได้แก่ ราคาที่ใช้บริการถูกกว่าเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น ราคาในการใช้บริการมีความเหมาะสม ราคาที่ใช้บริการพอใจผู้ใช้บริการ ด้านบริการของสายการบิน ได้แก่ มีความพร้อมในการให้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้บริการ มีการให้ข้อมูลและแจ้งรายละเอียดเมื่อสินค้าส่งถึงปลายทาง และด้านบรรจุภัณฑ์ ได้แก่ การออกแบบบรรจุภัณฑ์มีความเหมาะสมกับชนิดของสินค้า บรรลุเกณฑ์มีความแข็งแรงปกป้องสินค้าไม่ให้เกิดความเสียหาย ตามลำดับ

## 7. ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรมีการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ในการให้บริการให้มีความทันสมัยเพื่อความรวดเร็วในการทำงานมากยิ่งขึ้น
- 2) ควรมีการให้ความสำคัญกับการแจ้งล่วงหน้าให้กับผู้รับบริการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล เพื่อให้ผู้ใช้บริการจะได้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้นในการมาใช้บริการ

3) ควรมีการตระหนักถึงการให้บริการที่ใช้เวลาน้อยที่สุดเพื่อเป็นประหยัดเวลาของบริษัทตัวแทนที่มาใช้บริการในแต่ละครั้ง

4) ควรมีการกำหนดราคาที่เหมาะสมผลไม่ต่างจากรายอื่นมากเกินไปเนื่องจากผู้ใช้บริการสามารถไปใช้บริการของสายการบินอื่นได้ง่าย

5) สายการบินควรมีความพร้อมในการให้บริการพนักงานควรมีไหวพริบในการให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้บริการและมีการพัฒนาบรรจุภัณฑ์ให้มีความแข็งแรงปกป้องสินค้าไม่ให้เกิดความเสียหาย เพื่อให้สินค้าเกิดความปลอดภัยมากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษานี้เป็นการศึกษาเฉพาะบริษัทตัวแทนที่อยู่ในเขตปลอดอากร สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิเท่านั้น ควรจะได้มีการศึกษากับบริษัทตัวแทนที่ใช้บริการในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศด้วย

2) ควรจะได้ศึกษาถึงผลกระทบในด้านต่าง ๆ เมื่อผู้ใช้บริการไม่เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

## 8. กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.พินันทา โรจน์รัตนศิริกุล อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้ให้คำแนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนชี้แนะประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่าง ๆ จนกระทั่งสำเร็จไปด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.พัชนี จันทร์น้อย ผู้อำนวยการศูนย์ประสานงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยนครพนม ผศ.ดร.ระพีพร ศรีจำปา ดร.น้ำเพชร อยู่สกุล คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าใน

การให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำแนะนำอันเป็นประโยชน์ยิ่งต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เพิ่มคุณค่ามากยิ่งขึ้น

การทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีโอกาสสำเร็จลุล่วงได้ หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์จากบริษัทตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าทางอากาศที่ทำการจดทะเบียนประกอบการในประเทศไทย มีพื้นที่ประกอบการที่เขตปลอดอากร สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ ในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และตอบแบบสอบถามตลอดจนการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และมหาวิทยาลัยรังสิตที่ให้ความอนุเคราะห์ในการนำบทความตีพิมพ์ลงวารสารของมหาวิทยาลัยรังสิต ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

## 9. เอกสารอ้างอิง

การขนส่งสินค้าทางอากาศ (ออนไลน์). สืบค้นจาก:

<http://www.km.aviation.go.th/> (15 ตุลาคม 2557)คลังสินค้าการบินไทย(ออนไลน์).

สืบค้นจาก:

<http://www.thaiairways.co.th/abat-thai/companyprofile/th/history.htm> (15 ตุลาคม 2557)

เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). ระเบียบวิธีวิจัย. เชียงใหม่:

โรงพิมพ์ศรีทองช่าง.

การ์โก้การบินไทยบริการรับขนส่งสินค้า. (ออนไลน์).

สืบค้นจาก:<http://www.newswit.com>

[/gen/2007328/321ee5baace0930a448630837c4ba5721](http://www.newswit.com/gen/2007328/321ee5baace0930a448630837c4ba5721) (20 ตุลาคม 2557)

จิตตินันท์. (2549). ความหมายการบริการ.(ออนไลน์).

สืบค้นจาก: <http://www.gotoknow.org> (15 ตุลาคม 2557)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ. (ออนไลน์). สืบค้นจาก:

<http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavi>

or/p Maslow\_Theories.htm

(20 ตุลาคม 2557)

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. (ออนไลน์). สืบค้นจาก:

<http://www.enm.co.th> (20 ตุลาคม 2557)

สุณา กาญจนกั้วพกุล. (2554). ความพึงพอใจในการ  
ใช้บริการตัวแทนออกของและการขนส่ง  
สินค้าระหว่างประเทศของผู้นำเข้าและผู้  
ส่งออก. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนครสวรรค์.

มหาวิทยาลัยรังสิต