



ประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
Logistics service efficiency at Suvarnabhumi Airport

สุธาวี รอดสว่าง และชนินทร์ วิชชุลตา
Suthawee Rotsawang and Chanin Vijchulata
สถาบันรัชต์ภาคย์
Rajapark Institute
Email: sukkhlaiphath@gmail.com

Received February 25, 2017 & Revise May 20, 2017 & Accepted June 31, 2017

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะของผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปัจจัยสนับสนุนและประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะของผู้ใช้บริการกับประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 217 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณภาพการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยสนับสนุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เครื่องมือเครื่องใช้ และด้านช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 3) ประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับปัจจัยสนับสนุนด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เครื่องมือเครื่องใช้ และด้านช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การบริการ, โลจิสติกส์, ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

Abstract

The objectives of this survey research on the efficiency of logistic service provided by Suvarnabhumi Airport were to 1) study personal characteristics of users, their satisfaction,



supporting factors and efficiency of the service provided 2) study the efficiency of logistic services based upon different personal characteristics. Samples included 217 users of services . Questionnaire was used as a tool to collect the data. Statistics used in this research included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test or one-way analysis of variance, multiple comparison tests using Scheffe', Pearson's correlation coefficient. Level of significance used was 0.05.

Outcome of the study revealed that 1) the score on efficiency of logistic services provided by Suvarnabhumi Airport, on average, was high on a given rating scale. The scores on service quality, users' satisfaction were high. Supporting factors (working environment, process, service personnel, facilities, equipment, channel of public communication) ,on average, scored highly. 2) users with different sex, age, education and frequency of monthly use did not differ in efficiency of services at 0.05 level of significance 3) efficiency of service was positively correlated to process, service personnel, facilities, equipment and channel of public communication, although the relationship was low. On the other hand, efficiency of service was moderately correlated to working environment. These tests were based on 0.01 level of significance.

Keywords: Efficiency, Service, Logistics, Suvarnabhumi Airport

บทนำ

จากการที่ประเทศไทยเป็นสมาชิกของประชาคมอาเซียน โดยประชาคมอาเซียนมีเป้าหมายของการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจ เป็น “ตลาดและฐานการผลิตเดียว” (Single market and Production Base) โดยมีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน และแรงงานมีฝีมือภายในอาเซียนอย่างเสรี การเคลื่อนย้ายเงินทุนที่เสรีมากขึ้นในปี 2558 ทั้งนี้การเชื่อมโยงการค้าจะสร้างให้ประเทศไทยเกิดประโยชน์ทางการค้าในด้านข้อมูล การเคลื่อนไหวของสินค้า และประชากรตลอดจนระบบลอจิสติกส์ (Logistics) และการท่องเที่ยว ดึงดูดให้นักลงทุนต่างชาติให้เขามาลงทุนในระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานในประเทศ โดยปัจจุบันมีจีน และญี่ปุ่นเข้ามาให้การสนับสนุน ส่วนสหรัฐอเมริกาเริ่มให้ความสนใจมากขึ้น นอกจากนี้ธุรกิจและธุรกรรมมีความยั่งยืนอย่างเป็นระบบ เอื้อต่อการเปลี่ยนอาเซียนจาก Transport corridor เป็น Economic Corridor โดยการค้าและการลงทุนใหญ่มากขึ้นในเอเชียตะวันออกเฉียง จีนตอนใต้ อินเดีย และฟิลิปปินส์ เมื่อพิจารณาสถานการณ์การค้าระหว่างประเทศ ในช่วงปี 2551-2552 ปี พบว่า การส่งออกของ SMEs มีมูลค่า 157,396.52 ล้านบาท ขยายตัวเพิ่มขึ้นจากเดือนเดียวกันของปี 2556 คิดเป็นร้อยละ 10.00 และเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 9.42 มูลค่าส่งออกรวมคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 27.23 ไทยมีการส่งออกสินค้าไปมากที่สุดได้แก่ จีน มีมูลค่า 20,486.23 ล้านบาท รองลงมาเป็นญี่ปุ่น มูลค่า 15,936.39 ล้านบาท สหรัฐอเมริกามีมูลค่า 12, 927.49 ล้านบาท มาเลเซีย



มูลค่า 7,733.55 ล้านบาท และอินโดนีเซีย มูลค่า 7,617.65 ล้านบาท (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม, 2557, ออนไลน์) ภาพรวมการค้าชายแดนไทยกับประเทศเพื่อนบ้านมีมูลค่ารวม 381,014.00 ล้านบาท แบ่งเป็นส่งออกมูลค่า 235,399.4 ล้านบาท และนำเข้ามูลค่า 142,614.6 ล้านบาท ได้ดุลการค้า 95,784.9 ล้านบาท (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เครือข่ายมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2557)

จากสถิติธุรกิจการค้าและการส่งออกของไทยที่มีความเติบโตมากขึ้น และมีความจำเป็นต้องมีระบบ ลอจิสติกส์ (Logistics) หรือระบบรับส่งสินค้าที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งประเทศไทยมีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็น ศูนย์กลางการรับส่งที่สำคัญ บริหารจัดการโดยบริษัทท่าอากาศยานไทย (ทอท.) มีพื้นที่กิจกรรมเชิงพาณิชย์ ซึ่ง ได้รับใบอนุญาตเป็นผู้จัดตั้งเขตปลอดอากร ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตามพระราชบัญญัติศุลกากร (ฉบับที่ 18) พ.ศ.2543 จากกรมศุลกากรเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2547 โดยเรียนอย่างเป็นทางการว่า เขตปลอดอากร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อส่งเสริมให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์การขนส่งทางอากาศ ใน ขณะเดียวกันก็เป็นการส่งเสริมศักยภาพผู้ประกอบการขนส่งทางอากาศ และส่งเสริมให้เกิดมูลค่าเพิ่ม เพื่อ ประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เขตปลอดอากรของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีพื้นที่ให้บริการ รวม 660,572 ตารางเมตร ในระยะแรกมีขีดความสามารถในการรองรับสินค้าได้ 3 ล้านตันต่อปี ลักษณะพิเศษ ของเขตปลอดอากรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ คือ สินค้าที่นำเข้าสามารถพักอยู่ในเขตปลอดอากรได้โดยไม่ต้อง ผ่านพิธีศุลกากรในการตรวจและประเมินภาษีนำเข้าทันที ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้นำเข้าสินค้าล็อตใหญ่เข้ามาในเขต ปลอดอากร เพื่อแบ่งแยกก่อนกระจายส่งออกไปยังประเทศอื่นๆ หรือนำสินค้าทั้งลักษณะชิ้นส่วน หรือ ส่วนประกอบของสินค้าอื่น จากหลายแหล่งในต่างประเทศรวมถึงจากประเทศไทยมาทำการบรรจุหีบห่อหรือ ประกอบและปิดฉลากใหม่ในเขตปลอดอากร ก่อนนำส่งไปยังเมืองปลายทางต่าง ๆ โดยไม่ผ่านพิธีการทางภาษี ของศุลกากร ทั้งนี้ผู้นำเข้าสามารถทำกิจกรรมดังกล่าวได้ในพื้นที่คลังสินค้า (Warehouse) จำนวน 4 หลังหรือ เรียกว่าพื้นที่สำหรับเพิ่มมูลค่าของสินค้า (Value Added Area) ในเขตปลอดอากร นอกจากนี้ศุลกากร กำหนดให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทอท.) จะต้องรับผิดชอบเรื่องการติดตาม พร้อมการรายงานที่ตั้งของ สินค้าที่ยังคงพักอยู่ภายในเขตปลอดอากรให้ศุลกากรทราบอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นระบบสารสนเทศ จึงเป็น เครื่องมือหลักในการติดตามสินค้าในเขตปลอดอากร ซึ่งได้แก่ระบบ Air Cargo Community System: ACCS (ปิยะนุช เลิศศิริ, 2554)

จากสถานการณ์เศรษฐกิจการค้าของประเทศและภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริการด้านโลจิสติกส์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทอท.) ผู้วิจัยจึงได้สนใจศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ” เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปัญหาและ ข้อเสนอแนะ เพื่อนำผลการศึกษาที่เป็นแนวทางในการเสนอแนะผู้เกี่ยวข้องในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะของผู้ใช้บริการ บัณฑิตสนับสนุนและประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะของผู้ใช้บริการกับประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การทบทวนวรรณกรรม และแนวคิด

บริบทบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

กิจการ การบินของประเทศไทยเริ่มต้นเมื่อปี 2454 โดยระหว่างวันที่ 2-8 กุมภาพันธ์ 2454 นักบินชาวเบลเยียมชื่อ ฟัน เดน บอร์น (Van den Born) ได้นำเครื่องบินออร์วิลล์ ไรท์ (Orville Wright) มาบินแสดงเป็นครั้งแรกในประเทศไทยที่สนามม้าราชกรีฑาสโมสร ปทุมวัน

หลังจากนั้น ประเทศไทยก็ได้มีพัฒนาการด้านการบิน เช่น การส่งนายทหารไปศึกษาด้านการบิน ณ ประเทศฝรั่งเศส ในปี 2454 การส่งเครื่องบินชุดแรกของประเทศไทย ในปี 2456 ทั้งนี้ กิจการด้านการบินในระยะแรกอยู่ในความรับผิดชอบของกรมจเรการช่างทหารบก โดยใช้สนามม้าราชกรีฑาสโมสร เป็นส่วนหนึ่งของสนามบิน และเรียกชื่อว่า สนามบินสระปทุม อย่างไรก็ตามเนื่องจากในระยะต่อมา สนามบินสระปทุมคับแคบ มีที่ตั้งไม่เหมาะสม จึงมีการเลือกพื้นที่สนามบินใหม่ ซึ่งในที่สุดได้เลือกพื้นที่ "ดอนเมือง" และจึงเป็นสนามบินดอนเมือง โดยมีเครื่องบินลงปฐมฤกษ์ เมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2457 ซึ่งเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2457 ได้มีการตั้งกรมการบินทหารบกมาดูแล ซึ่งรากฐานมั่นคงของกิจการการบินของไทย ได้เริ่มต้น ณ ที่นี้

ในปี พ.ศ.2483 กองทัพอากาศได้จัดตั้งกองการบินพลเรือนขึ้นเพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับการบินระหว่างประเทศ และอีก 8 ปีต่อมาก็ได้ยกฐานะจากกองเป็นกรม และได้ปรับปรุงสนามบินดอนเมืองเป็นท่าอากาศยานสากลเรียกว่า "ท่าอากาศยานดอนเมือง" ก่อนเปลี่ยนมาใช้ชื่ออย่างเป็นทางการว่า "ท่าอากาศยานกรุงเทพ" เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ.2498 ต่อมา รัฐสภาได้ตราพระราชบัญญัติว่าด้วยการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย พ.ศ.2522 โดยกำหนดให้จัดตั้งการทำอากาศยานขึ้นเรียกว่า การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย หรือ ทอท. และให้ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า Airports Authority of Thailand ย่อว่า AAT โดยมีพนักงานทอท.ได้เข้าปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัตินี้ เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ.2522 จึงได้ถือเอาวันนี้เป็นวันสถาปนา ทอท.

ขยายกิจการ

นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการท่าอากาศยานกรุงเทพ เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ.2522 ทอท.ได้ปรับเปลี่ยนแนวการบริหารงานเป็นเชิงธุรกิจมากยิ่งขึ้น การบริหารงานท่าอากาศยานกรุงเทพมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอย่างมาก จนทำให้ ทอท.เป็นรัฐวิสาหกิจที่มีฐานะที่มั่นคง และมีศักยภาพที่จะพัฒนาท่าอากาศยานของไทยให้ก้าวหน้าขึ้นไปอีก ซึ่งต่อมา ทอท.ได้รับโอนท่าอากาศยานสากลในส่วนภูมิภาคอีก 4 แห่งจากกรมการบินพาณิชย์มาดำเนินการตามลำดับ ได้แก่ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ (รับโอนเมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ.2531) ท่าอากาศยานหาดใหญ่ (รับโอน เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม พ.ศ.2531) ท่าอากาศยานภูเก็ต



(รับโอนเมื่อวันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ.2531) และท่าอากาศยานเชียงราย (รับโอนเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ.2541 และพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวพระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ ท่าอากาศยานเชียงราย ใช้ชื่อใหม่ว่า "ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย" เมื่อวันที่ 13 มีนาคม พ.ศ.2553) และเข้าบริหารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2546 โดย ทอท.ได้ปรับปรุงอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของท่าอากาศยานเหล่านั้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทุก ๆ ด้าน และได้จัดทำแผนพัฒนาท่าอากาศยานให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของการขนส่งทาง อากาศที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

กิจการของ ทอท.เจริญรุดหน้าจนนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญคือ การแปลงสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด และจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลเมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2545 โดยใช้ชื่อ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และยังคงเรียกชื่อย่อว่า ทอท.เช่นเดิม ส่วนภาษาอังกฤษให้ใช้ว่า Airports of Thailand Public Company Limited เรียกโดยย่อว่า AOT

เมื่อ ทอท.ได้เปิดใช้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในวันที่ 28 กันยายน พ.ศ.2549 ท่าอากาศยานกรุงเทพจึงเปลี่ยนชื่ออีกครั้งเป็นท่าอากาศยานดอนเมือง เมื่อวันที่ 13 มีนาคม พ.ศ.2550 โดยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศ ซึ่งให้การต้อนรับผู้เดินทางทั่วโลกปีละกว่า 40 ล้านคน (บมจ. ท่าอากาศยานไทย, 2557)

ลักษณะการประกอบธุรกิจ

ทอท. มีรายได้มาจาก แหล่งต่าง ๆ ดังนี้

1.รายได้จากกิจการการบิน (Aeronautical Revenue) ซึ่งประกอบด้วยค่าธรรมเนียมในการขึ้น ลงของอากาศยาน (Landing Charge) ค่าธรรมเนียมที่เก็บอากาศยาน (Parking Charge) ค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน (Passenger Service Charge) และค่าเครื่องอำนวยความสะดวก(Aircraft Service Charge)

2.รายได้ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน (Non Aeronautical Revenue) ซึ่งประกอบด้วยรายได้ส่วนแบ่งผลประโยชน์ (Concession Revenue) ค่าเช่าสำนักงานและค่าเช่าอสังหาริมทรัพย์ (Office and Real Property Rents) และ รายได้จากให้บริการ (Service Revenue) ทั้งนี้ ในการดำเนินงาน ท่าอากาศยาน ทอท. ยังมีผู้ประกอบการภายนอกเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่จำเป็นบาง ส่วน เช่น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิส เซส จำกัด ซึ่งเป็นผู้ให้บริการภาคพื้นดิน รวมทั้งการให้บริการผู้โดยสารตามสัญญาอนุญาตให้ดำเนินกิจการภายในท่า อากาศยานซึ่งทำกับบริษัทดังกล่าว นอกจากนี้ยังมีผู้ประกอบการรายอื่นที่ให้บริการร้านค้าปลีก สิ่งอำนวยความสะดวกในการเก็บสินค้า รถลีมูซีน บริการที่จอดรถ และสิ่งอำนวยความสะดวกประเภทต่าง ๆ โดยผู้ประกอบการต่าง ๆ เหล่านี้ จะต้องชำระค่าตอบแทนส่วนแบ่งผลประโยชน์ (Concession Fees) ค่าเช่าพื้นที่ (Rent) และค่าบริการ (Service Charges) ส่วนผู้เช่าพื้นที่บางรายที่ไม่ได้เข้าทำสัญญาอนุญาตให้ดำเนินกิจการนั้นจะ ชำระเพียงค่าเช่าพื้นที่ และค่าบริการให้ ทอท. เท่านั้น

ทอท. มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการท่าอากาศยาน

คณะผู้บริหารของ ทอท. มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ด้านบริหารจัดการท่าอากาศยานเป็นอย่างดี รวมถึงมีการวางแผนพัฒนาท่าอากาศยาน และปรับปรุงท่าอากาศยาน ให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล



และมีศักยภาพสามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้ ดังนั้นเพื่อให้การบริหารงานของ ทอท. สามารถแข่งขันในระดับสากล และเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ทอท. จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการแข่งขัน ซึ่งประกอบด้วย

การพัฒนาท่าอากาศยานเพื่อการแข่งขัน

1.การเปิดให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นยุทธศาสตร์สำคัญของชาติในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2549 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้เปิดให้บริการในเชิงพาณิชย์อย่างเต็มรูปแบบ เป็นท่าอากาศยานหลักที่เป็นศูนย์กลางการบิน(Hub) ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รองรับเส้นทางการบินจากทุกมุมโลก เป็นประตูสู่ประเทศในแถบเอเชียใต้และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Gateway to the Golden Land) ซึ่งจะช่วยเชื่อมโยงในการพัฒนาเศรษฐกิจของภูมิภาค โดยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานนานาชาติแห่งใหม่ที่มีความทันสมัย เพียบพร้อมไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก ระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูง การรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานระดับสากล และสามารถให้บริการสายการบิน และผู้โดยสารอย่างมีคุณภาพในระดับสากล โดยในเบื้องต้นจะมีศักยภาพในการรองรับผู้โดยสารได้ 45 ล้านคนต่อปี และเมื่อพัฒนาเต็มพื้นที่แล้วจะสามารถรองรับผู้โดยสารได้สูงถึง 100 ล้านคนต่อปี พร้อมทั้งยกระดับคุณภาพและการบริการของท่าอากาศยานที่มีผู้โดยสารสูงติด อันดับ 1 ใน 10 ของโลกโดยจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่การจัดอันดับท่าอากาศยานและคุณภาพการ ให้บริการในระดับสากล ปีงบประมาณ 2549 – 2551 เพื่อให้ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถแข่งขันกับท่าอากาศยานอื่น ๆ ในระดับสากลได้

2.บทบาทของท่าอากาศยานในการพัฒนาระบบลอจิสติกส์ของประเทศ

การเปิดให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จะเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนระบบ ลอจิสติกส์ที่สำคัญของประเทศ โดยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้มีการบริหารจัดการด้านการขนส่งสินค้าเป็นแบบ เขตปลอดอากร (Free zone) เพื่ออำนวยความสะดวกในการขนส่งและการบริหารจัดการสินค้า มีความรวดเร็ว ยั่งยืน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่งสินค้า ซึ่งจะช่วยเพิ่มปริมาณของสินค้าที่ขนส่งผ่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมากยิ่งขึ้น และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศไทยในอุตสาหกรรมขนส่งทางอากาศ ในส่วนบทบาทของท่าอากาศยานภูมิภาค ทอท. จะเร่งพัฒนายุทธศาสตร์เพื่อสนับสนุนระบบ ลอจิสติกส์และการท่องเที่ยว ขยายเครือข่ายเส้นทางบินให้ครอบคลุมทั่วโลก เป็นศูนย์กลางลอจิสติกส์ของสินค้าในกลุ่มของประเทศจีเอ็มเอสและเอเชียใต้ รวมทั้งพัฒนาท่าอากาศยาน นอกจากนี้ ทอท.ยังถือหุ้นใน 9 บริษัท ซึ่งเป็นผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับกิจการท่าอากาศยานของ ทอท.

แนวคิดเกี่ยวกับระบบขนส่งสินค้า

ความหมายของระบบการจัดการขนส่งสินค้า

โลจิสติกส์ หรือลอจิสติกส์ (Logistics) เป็นระบบการจัดการการส่งสินค้า ข้อมูล และทรัพยากรอย่างอื่นจากจุดต้นทางไปยังจุดบริโภคตามความต้องการของลูกค้า โลจิสติกส์เกี่ยวข้องกับการผสมผสานของ ข้อมูล การขนส่ง การบริหารวัสดุคงคลัง การจัดการวัตถุดิบ การบรรจุหีบห่อ ลอจิสติกส์เป็นช่องทางหนึ่งของห่วงโซ่อุปทานที่เพิ่มมูลค่าของการใช้ประโยชน์ของเวลาและสถานที่



William Pagonis (1991) ให้คำจำกัดความไว้ว่า “การบูรณาการการขนส่ง การจัดหา การจัดเก็บ ในคลังสินค้า การบำรุงรักษา การจัดซื้อจัดหา การทำสัญญาและการทำงานแบบอัตโนมัติ (Automation) ไว้ ในหน้าที่เดียว ซึ่งทำให้มั่นใจได้ว่าจะไม่มีการให้ความสำคัญกับประเด็นปลีกย่อยมากกว่าเป้าหมายรวม (Sub optimization) ไม่ว่าในส่วนตัว เพื่อช่วยให้สามารถบรรลุเป้าหมายโดยรวมหรือกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ หรือพันธกิจที่เฉพาะเจาะจงได้”

Martin Van Creveld (1997) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “ลอจิสติกส์” ซึ่งเป็นคำศัพท์ของทางทหารนั้นว่าเป็น “ศิลปะแห่งการเคลื่อนย้ายกองทัพและการจัดส่งยุทโธปกรณ์และเสบียงอาหารให้แก่กองทัพ”

คำนิยามจาก Council of Supply Chain Management Professional (CSCMP)

“การจัดการลอจิสติกส์ เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการโซ่อุปทานซึ่งวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุม การไหลทั้งไปและกลับอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสินค้า บริการและสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ในระหว่างจุดเริ่มต้นและจุดที่มีการบริโภค เพื่อที่จะให้ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า”

แนวคิดด้านการขนส่ง

ลอจิสติกส์ มีศาสตร์แขนงต่างๆที่เกี่ยวข้องอยู่ 3 ศาสตร์ โดยจะมีมุมมองที่ต่าง ๆ กัน ดังนี้ (Baziotopoulos, 2008)

1.วิศวกรรมศาสตร์ ซึ่ง ในส่วนวิศวกรรมศาสตร์นี้จะมีสาขาที่เกี่ยวข้อง คือ สาขาวิศวกรรมอุตสาหการ (Industrial Engineering) และ สาขาวิศวกรรมโยธา (Civil Engineering) โดยสาขานี้จะคำนึงถึงกิจกรรมในการเคลื่อนย้ายสินค้าเป็นหลัก เพื่อให้การขนส่งสินค้านั้น มีประสิทธิภาพสูงสุด ใช้ทรัพยากรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเชื้อเพลิง หรือ เวลาในการขนส่งให้น้อยที่สุด

2.บริหารธุรกิจ ซึ่ง สาขานี้จะมองในเรื่อง ของการขนส่งระหว่างประเทศโดยจะพิจารณา ภาษี กฎหมาย ค่าระวาง นโยบายหรือยุทธศาสตร์ทางด้าน ลอจิสติกส์ของแต่ละประเทศ และ การค้าระหว่างประเทศเพื่อนำมาประกอบ การวางแผนการขนส่งสินค้าไปยังประเทศต่างๆ

3.การจัดการสารสนเทศ ซึ่ง จะศึกษาในส่วนของ Software และ hardware นำมาควรวรรณกันเป็น solution หรือ บริการ ที่จะช่วยให้การดำเนินกิจกรรมทางลอจิสติกส์มีความคล่องตัวมากขึ้น

กิจกรรมสำคัญของลอจิสติกส์

กิจกรรมที่สำคัญของลอจิสติกส์ สรุปได้ดังนี้ (Baziotopoulos, 2008)

1.Order management/Customer service คือ การจัดการการรับหรือส่งสินค้า และ การบริการลูกค้า

2.Packaging คือ การคัดเลือกบรรจุภัณฑ์เพื่อมาใช้บรรจุสินค้า

3.Material handling คือ การขนถ่ายวัสดุภายในโรงงาน หรือ ในคลังสินค้า

4.Transportations/Mode of transportations (Domestic & International) คือ การขนส่งสินค้าระหว่างสถานที่ต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ

5.Warehouse management (Layout, locations, control technology/equipment, facility) คือ การจัดการคลังสินค้า ไม่ว่าจะเป็นการวางผังสินค้า หรือ สถานที่ ที่จะตั้งคลังสินค้า



6.Inventory control systems (Qty)/ material management คือ ระบบในการบริหารสินค้าคงคลัง เพื่อให้เกิดการหมุนเวียนหรือกระจายสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7.Supplier management/material management คือ การบริหารจัดการผู้ผลิตวัตถุดิบให้เรา (Supplier) เพื่อให้ได้ วัตถุดิบที่มีคุณภาพ และ เพียงพอต่อความต้องการในเวลาที่เหมาะสม

8.Distribution center/distribution hub คือ การกำหนดแหล่งที่ตั้งในการกระจายสินค้า เพื่อให้เกิดการกระจายสินค้าได้อย่างทั่วถึง

9.Manufacturing/production control คือ ระบบควบคุมการผลิต

ลอจิสติกส์ทางธุรกิจ

จุดเชื่อมต่อของเครือข่ายกระจายสินค้า

จุดเชื่อมต่อของเครือข่ายกระจายสินค้า ประกอบไปด้วย (Baziotopoulos, 2008)

1.โรงงานที่ทำการผลิตหรือประกอบผลิตภัณฑ์

2.คลังพัสดุหรือที่เก็บสินค้า เป็นความคิดเกี่ยวกับคลังสินค้าแบบมาตรฐานเพื่อที่จะเก็บสินค้า (สินค้าคงคลังระดับสูง)

3.ศูนย์กระจายสินค้า ใช้สำหรับกระบวนการส่งสินค้าและการเติมเต็มคำสั่งซื้อ (สินค้าคงคลังระดับรองลงมา) และยังใช้สำหรับรับสินค้าที่ถูกตีกลับจากลูกค้าด้วย

4.จุดโอนย้ายสินค้า เป็นจุดที่มีกิจกรรมการเปลี่ยนถ่ายสินค้า ซึ่งอาจจะมีการประกอบสินค้าใหม่ตามตารางการส่งสินค้า (เคลื่อนย้ายสินค้าเท่านั้น)

5.ร้านขายของชำ ซูเปอร์มาร์เก็ต ไฮเปอร์มาร์เก็ต ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ หรือ ร้านค้าปลีก ลูกโซ่ สหกรณ์ผู้บริโภค เป็นจุดที่รวมกำลังซื้อของผู้บริโภค และบริษัทย่อยส่วนใหญ่มีบริษัทอื่นเป็นเจ้าของและแพรรนไซส์ เป็นเจ้าของจุดขายแม้ว่าจะใช้แบรนด์ของบริษัทอื่น

ทั้งนี้อาจมีตัวกลางในการดำเนินงานสำหรับตัวแทนระหว่างจุดเชื่อมต่อ เช่นตัวแทนขายหรือนายหน้า

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงเดือนมีนาคม 2558 ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญจากผู้มาใช้บริการรับส่งสินค้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้การขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้การคำนวณตามวิธีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้มาจากการเทียบจากตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 และระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างกับประชากรที่มีขนาด 500 คน จากการเปรียบเทียบตามตารางดังกล่าวกับจำนวนประชากรทั้งหมด ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 217 คน



ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยจะเน้นศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ภายใต้แนวคิดทฤษฎี บริบทของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) แนวคิดเกี่ยวกับระบบขนส่งสินค้า แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ข้อมูลทั่วไปด้านลักษณะของผู้ใช้บริการรับส่งสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน และปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือเครื่องใช้ และด้านช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพการรับส่งสินค้าท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ ประกอบด้วย คุณภาพการรับส่งสินค้า และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4.3 ขอบเขตด้านเวลา ใช้เวลาในการดำเนินการวิจัย 3 เดือน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า จำนวน 217 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มาใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในภาพรวมและรายด้าน แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับของตัวแปร ด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับของตัวแปร โดยเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้เป็นค่าระดับของประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1



ตารางที่ 1 แสดงค่าระดับประสิทธิผลการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในภาพรวม

ตัวแปร	ระดับประสิทธิภาพ		ค่าระดับ
	\bar{X}	S.D.	
ประสิทธิผลการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ	4.35	.225	มาก
1. ด้านคุณภาพการบริการโลจิสติกส์	4.37	.276	มาก
2. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	4.35	.242	มาก
ปัจจัยสนับสนุน			
1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.32	.250	มาก
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	4.34	.348	มาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.32	.435	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เครื่องมือเครื่องใช้	4.43	.370	มาก
5. ด้านช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	4.38	.376	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D.=.225) เมื่อวิเคราะห์แต่ละด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาแต่ละด้านพบว่า ด้านคุณภาพการบริการโลจิสติกส์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$, S.D.=.276) และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D.= .242) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุนมีผลการวิเคราะห์แต่ละด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D.= .250) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$, S.D.= .409) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D.= .348) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เครื่องมือเครื่องใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, S.D.= .370) และด้านช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, S.D.= .376) ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และปัจจัยสนับสนุนแต่ละด้านเป็นรายข้อ แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับของตัวแปร ด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับของตัวแปร โดยเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีผลการวิเคราะห์ดังตารางด้านล่าง

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นรายด้าน

ประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	ระดับประสิทธิภาพ		ค่าระดับ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านคุณภาพการรับส่งสินค้า			
1. ระบบการรับส่งสินค้ามีประสิทธิภาพตาม มาตรฐานสากล	4.29	.457	มาก
2. การให้บริการรับส่งสินค้าเป็นไปอย่างรวดเร็วตามที่ คาดหวัง	4.61	.488	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะด้านการรับส่ง สินค้าและการขนส่ง	4.27	.444	มาก
4. อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้มีคุณภาพเหมาะแก่การ ให้บริการ	4.35	.477	มาก
5. บริการรับส่งสินค้าในระหว่างจุดเริ่มต้นและจุดปลายทาง ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.27	.446	มาก
รวม	4.37	.276	มาก
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ	4.12	.325	มาก
2. การให้บริการมีความรวดเร็วตามที่คาดหวัง	4.27	.444	มาก
3. การให้บริการที่ตรงไป ตรงมาไม่เอาเปรียบทำให้มีความ ประทับใจในบริการ	4.48	.501	มาก
4. มีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	4.34	.475	มาก
5. บริการด้วยความเสมอภาค และให้เกียรติ	4.26	.439	มาก
6. บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีและเป็นมิตร	4.64	.482	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะและกระตือรือร้นที่จะ ให้บริการ	4.34	.474	มาก
รวม	4.35	.242	มาก
รวม 2 ด้าน	4.35	.225	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีค่าเฉลี่ยรวม 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = .225) เมื่อวิเคราะห์รายข้อในแต่ละด้าน มีผลการวิเคราะห์ดังนี้



ด้านคุณภาพการรับส่งสินค้า พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$, S.D.= .276) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วตามที่คาดหวัง รองลงมาได้แก่ ข้ออุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้มีคุณภาพเหมาะแก่การให้บริการ

ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = .242) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีและเป็นมิตร รองลงมาได้แก่ ข้อการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบทำให้มีความประทับใจในบริการ

ผลการวิเคราะห์ค่าระดับของปัจจัยสนับสนุนในภาพรวมและรายด้าน แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับของตัวแปร ด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับของตัวแปร โดยเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แสดงผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยสนับสนุน เป็นรายด้าน

ปัจจัยสนับสนุน	ระดับความพึงพอใจ		ค่าระดับ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน			
1. ทอท. กำหนดนโยบายการให้บริการและการให้บริการรับส่งสินค้า เหมาะสม	4.58	.634	มากที่สุด
2. ทอท. จัดให้มีสถานที่สำหรับรองรับการรับส่งสินค้าได้หลากหลายและสามารถรองรับสินค้าได้หลายลักษณะสินค้าและมีความปลอดภัย	4.24	.436	มาก
3.ทอท.ให้ความสำคัญกับการขนส่งสินค้าแบบปลอดอากร (Free zone) ทำให้ผู้ใช้บริการสะดวกในการขนส่งและบริหารจัดการสินค้าได้ดี	4.25	.436	มาก
4. ทอท.อำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ในการบริการรับส่งสินค้าด้วยความรวดเร็ว และเพิ่มปริมาณสินค้าที่ขนส่งผ่านท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมากขึ้นทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย	4.23	.422	มาก
5. ทอท.ให้ความสะดวกในด้านคลังสินค้า มีระบบขนส่งสินค้าที่ทันสมัยทำให้มีความสะดวกและรวดเร็ว	4.30	.461	มาก
รวม	4.32	.250	มาก



ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยสนับสนุน เป็นรายด้าน (ต่อ)

ปัจจัยสนับสนุน	ระดับความพึงพอใจ		ค่าระดับ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน			
1. มีกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.31	.465	มาก
2. ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีการกำหนดเวลาการให้บริการอย่างเหมาะสม	4.37	.485	มาก
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน	4.31	.463	มาก
4. กระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานสากล	4.28	.451	มาก
5. มีขั้นตอนการประสานงานกับหน่วยงานภายในและบุคลากรได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ	4.44	.497	มาก
รวม	4.34	.348	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจระบบรับส่งสินค้า	4.45	.499	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนที่เหมาะสม	4.43	.549	มาก
3. เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือให้การรับส่งสินค้าเป็นไปอย่างถูกต้องตามขั้นตอนและช่วยแก้ไขปัญหาให้เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น	4.30	.591	มาก
4. เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานที่ให้บริการมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น	4.18	.698	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการรับส่งสินค้าชี้แจงและทำความเข้าใจกระบวนการและวิธีการกับผู้ใช้อย่างชัดเจน	4.24	.527	มาก
รวม	4.32	.436	มาก



ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยสนับสนุน เป็นรายด้าน (ต่อ)

ปัจจัยสนับสนุน	ระดับความพึงพอใจ		ค่าระดับ
	\bar{X}	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือเครื่องใช้			
1. มีเครื่องมือเครื่องใช้เหมาะสมแก่การให้บริการ	4.50	.501	มาก
2. อุปกรณ์ที่ใช้มีความทันสมัย	4.36	.481	มาก
3. มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ปริมาณพอเหมาะแก่การให้บริการ	4.41	.492	มาก
4. สามารถใช้เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีให้บริการได้ดี	4.59	.492	มากที่สุด
5. มีคู่มือการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้ประจำเครื่อง	4.28	.448	มาก
รวม	4.43	.370	มาก
ด้านช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์			
1. มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ไว้ทุกขั้นตอน	4.37	.485	มาก
2. มีสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับแนะนำขั้นตอนการรับบริการ	4.34	.474	มาก
3. มีช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่างๆ	4.31	.465	มาก
4. มีสื่อประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัยทำให้ทราบการ ผู้ใช้บริการทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	4.45	.498	มาก
5. มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ	4.44	.498	มาก
รวม	4.38	.376	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อวิเคราะห์รายข้อแต่ละด้าน พบว่าด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D.= .250) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ทอท. กำหนดนโยบายการให้บริการและการให้บริการรับส่งสินค้า เหมาะสม รองลงมาได้แก่ข้อทอท.ให้ความสะดวกในด้านคลังสินค้า มีระบบขนส่งสินค้าที่ทันสมัยทำให้มีความสะดวกและรวดเร็ว ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$, S.D.= .348) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ข้อขั้นตอนการประสานงานกับหน่วยงานภายในและศุลกากรได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ รองลงมาได้แก่ข้อขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีการกำหนดเวลาการให้บริการอย่างเหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเครื่องมือเครื่องใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, S.D.= .370) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ข้อสามารถใช้เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีให้บริการได้ดี รองลงมาได้แก่ข้อ มีเครื่องมือเครื่องใช้เหมาะสมแก่การให้บริการด้านช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$, S.D.= .376) และข้อที่



มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ข้อมีสื่อประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัยทำให้ทราบการผู้ใช้บริการทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการ รองลงมาได้แก่ข้อมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ให้บริการ

2.ผลการวิเคราะห์ค่าระดับของตัวแปร พบว่า ประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.35) โดยด้านคุณภาพการรับส่งสินค้า และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย = 4.37 และ 4.35 ตามลำดับ) ปัจจัยสนับสนุน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เครื่องมือเครื่องใช้ และด้านช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย= 4.32, 4.34, 4.32, 4.43 และ 4.38 ตามลำดับ)

3.ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างลักษณะของผู้ใช้บริการกับประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำแนกตาม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4.ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่าง ประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับปัจจัยสนับสนุน พบว่า ประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับปัจจัยสนับสนุนด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ($r=.467$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ($r=.371$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เครื่องมือเครื่องใช้ ($r=.394$) และด้านช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ($r=.463$) และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับปัจจัยสนับสนุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($r=.550$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง มีประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีประเด็นสำคัญที่ได้จากการศึกษานำเสนอได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างลักษณะของผู้ใช้บริการกับประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำแนกตาม พบว่า ลักษณะของผู้ใช้บริการด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีมาตรฐานอยู่ในระดับสากล และสอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่า ประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยะนุช เลิศศิริ (2554) ประกอบกับภาครัฐได้เปิดให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นยุทธศาสตร์สำคัญของชาติในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ตั้งแต่ปี 2549 การเปิดให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จะเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนระบบโลจิสติกส์ที่สำคัญของประเทศ โดยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้มีการบริหารจัดการด้านการขนส่งสินค้าเป็นแบบ เขตปลอดอากร (Free zone) เพื่ออำนวยความสะดวกในการขนส่งและการบริหาร



จัดการสินค้า มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่งสินค้า ซึ่งจะช่วยให้ปริมาณของสินค้าที่ขนส่งผ่านทางอากาศยานสุวรรณภูมิมากยิ่งขึ้น และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศไทยในอุตสาหกรรมขนส่งทางอากาศ ในส่วนบทบาทของท่าอากาศยานภูมิภาค ทอท. จะเร่งพัฒนายุทธศาสตร์เพื่อสนับสนุนระบบ โลจิสติกส์และการท่องเที่ยว ขยายเครือข่ายเส้นทางบินให้ครอบคลุมทั่วโลก เป็นศูนย์กลางโลจิสติกส์ของสินค้าในกลุ่มของประเทศจีเอ็มเอสและเอเชียใต้ รวมทั้งพัฒนาท่าอากาศยาน นอกจากนี้ ทอท.ยังถือหุ้นใน 9 บริษัท ซึ่งเป็นผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับกิจการท่าอากาศยานของทอท. ดังนั้น การให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจึงมีมาตรฐานเดียวกันกับลูกค้าทุกคน ทุกเพศ ทุกวัยและทุกครั้งที่มาใช้บริการ ให้บริการกับผู้ที่มาใช้บริการด้วยการตอบสนองอย่างรวดเร็วไม่ว่าจะเป็น อัตราการหมุนเวียนสินค้า รอบเวลาในการจัดส่งสินค้า เป็นต้น ทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า และทีมงานผู้ให้บริการ (บมจ. ท่าอากาศยานไทย, 2557)

ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่าง ประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิกับปัจจัยสนับสนุน พบว่า ประสิทธิภาพการบริการโลจิสติกส์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับปัจจัยสนับสนุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/เครื่องมือเครื่องใช้ และด้านช่องทางการสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสำคัญประกอบกับการให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ นภาพร เชียงแสน (2538, น.13) ที่ว่าการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ การให้บริการสาธารณะมีกระบวนการให้บริการ และแนวคิดของเวอร์มา (Verma อ้างถึงใน ยูพา ตั้งตัน, 2538, น.10) และหว่อง (Whang อ้างถึงใน นภาพร เชียงแสน, 2538, น.13) ที่ให้ข้อเสนอแนะว่าการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตรายการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะสำคัญสรุปได้ดังนี้

- 1.ทอท. ควรมีการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และพร้อมที่จะให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความผูกพันต่อองค์กร และรักษาทรัพยากรที่มีค่าไว้กับองค์กร



2.ทอท. ควรสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน จัดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้เหมาะสมกับการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- จามจุรี จันทรัตน์. (2543). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาจังหวัดสงขลา. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัชรา ทองไทย. (2554). ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ณัฐพัชร์ ล้อประเสริฐ. (2549). คู่มือสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2556). เกี่ยวกับ AOT : ประวัติความเป็นมา สืบค้นจาก <http://airportthai.co.th/main/th/741-histories> (25 มกราคม 2558).
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสน์.
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2543). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสน์.
- บุญเลิศ บูรณุปกรณ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่. เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปิยะนุช เลิศศิริ. (2554). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการ กรณีศึกษา ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พรธณี ชุติวฒนาธา. (2554). การบริการดีเป็นอย่างไร. สืบค้นจาก <http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html>. (25 มกราคม 2558)
- ไพโรจน์ โพธิ์ธรรมโชติวัฒน์. (2552). ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน. สืบค้นจาก <http://iothaiclub.in.th/article/article8.pdf> (25 ธันวาคม 2557).
- มนกานต์ มีบุญลือ. (2547). ความพึงพอใจของผู้ลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารเอเชีย จำกัด. การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ศราวุธ แจ่มใจดี. (2556). ความพึงพอใจต่อการให้บริการร้านอาหารของนักศึกษา. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วศิน อิงคพัฒนากุล. (2553). การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและมรดกทางวัฒนธรรม. นครปฐม. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2550). การวางแผนนโยบายโครงการและการบริหารโครงการ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อลิษา ศรีสุขใส. (2551). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



- Baziotopoulos. (2008). **An Investigation of Logistics Outsourcing Practices In the Greek Manufacturing Sector**. PhD thesis.
- Council of Supply Chain Management Professional (CSCMP). (2015). **Supply Chain management**. Available from: <http://www.cscmp.org/> (January 25, 2015).
- Hinkle, D.E. (1998). **The role of extension specialists in dealing with delusory parasitosis**. Proc. Natl. Conf. Urban Entomol.
- Kotler, Philip. (1993). **Marketing, Analysis, Planning, Implementation and Control**. New Jersey : Pretice – Hall. Inc.
- Krejcie, Robert V. and Daryle W. Morgan. (1970). **Determining Sample Size for Research Activities Education and Psychological Measurement**. November. P.607-609.
- William Pagonis. (1991). **Moving Mountains: Lessons in Leadership and Logistics from the Gulf War**. Harvard Business School Press.
- Vroom, V. H. (1990). **Manage people not personnel: Motivation and performance Appraisal** . Boston: Harvard Business School Press.