

ไพศาล ปีทะทุม. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป).
พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ศิริมณี จรรยา,
ดร.ปรีชา วรรัตน์ไชย.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศ และการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ ในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้า ทางอากาศในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การเกิดปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศ กับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ ค่าแอลเอสดี และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศส่วนใหญ่ อายุน้อยกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป สังกัดหน่วยงานจัดซื้อจำนวน ตำแหน่งในกิจการ เป็นพนักงาน และมีประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 10 ปี ปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ พบว่าส่วนใหญ่โรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีผู้ถือหุ้นต่างชาติเป็นชาวญี่ปุ่น มีพนักงาน 501 - 1,000 คน สินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็นเสื้อผ้า และสิ่งทอ น้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี 1 - 50 ตัน รูปแบบบริการที่ใช้เป็นเอ็กเพรสเซฟเวอร์ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าเป็นบริษัทแอร์ไทร์ กลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็นประเทศในเอเชีย โดยมีค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี 50,000 - 100,000 บาท และผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศมีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ในการให้บริการ ในภาพรวมและเป็นรายชื่อ อยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ แตกต่างกัน และ 3) ปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศ ด้านการจัดระบบรักษาความปลอดภัย สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง การผิดพลาดในการรับสินค้าหรือการจองระวางพื้นที่ สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง สายการบินไม่ได้จัดส่งตามเที่ยวบินที่กำหนด เอกสารสูญหายทำให้เกิดความล่าช้าในการส่งมอบสินค้า กระบวนการส่งมอบสินค้าให้ผู้รับมีความล่าช้า พนักงานบริการไม่สุภาพ และพนักงานไม่ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ