

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การขนส่งมีความจำเป็นในการประกอบกิจการในด้านการเคลื่อนย้ายบุคคลหรือสิ่งของ จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ถ้าเป็นการเคลื่อนย้ายบุคคล เรียกว่า การขนส่งผู้โดยสาร หากเป็นการเคลื่อนย้ายสัตว์หรือสิ่งของต่าง ๆ เรียกว่า การขนส่งสินค้า ซึ่งการขนส่งมีบทบาทสำคัญต่อการสนับสนุนการกระจายสินค้าสู่ตลาดเพราะ การขนส่งทำหน้าที่ในการเคลื่อนย้ายปัจจัยการผลิตจากแหล่งผลิตต่าง ๆ มาสู่โรงงาน เพื่อใช้ในการผลิตสินค้า เมื่อผลิตเป็นสินค้าสำเร็จรูปแล้ว ก็นำมาเก็บไว้คลังสินค้า เพื่อจัดส่งผ่านไปยังพ่อค้าคนกลาง จนถึงผู้บริโภคในเวลาที่คุณต้องการ และในสถานที่ที่ผู้บริโภคสะดวกที่จะซื้อหา นอกจากนี้ การขนส่งยังมีผลต่อต้นทุนรวมในการสนับสนุนการกระจายสินค้าสู่ตลาดอีกด้วย เพราะค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้า ถือเป็นต้นทุนส่วนหนึ่ง ในการนำมากำหนดราคาสินค้าที่จำหน่ายในตลาด (ปรัชญาณี ธนุอาจ. 2556 : ออนไลน์) การขนส่งมีหลายประเภทได้แก่ การขนส่งทางรถไฟ (Rail) การขนส่งรถยนต์หรือรถบรรทุก (Truck) การขนส่งทางน้ำ (Water) การขนส่งทางอากาศ (Air) และการขนส่งทางท่อ (Pipeline) (สเตอร์น แอนซารี และ คอชลาน (Stern, Ansary and Coughlan. 1996 : 155))

การขนส่งสินค้าทางอากาศ (Air freight) เป็นการขนส่งประเภทหนึ่งที่มีบทบาทในการขนส่งสินค้าเนื่องจากมีคุณลักษณะที่สำคัญ ได้แก่ ความรวดเร็ว ซึ่งการส่งสินค้าทางอากาศนับว่ามีความรวดเร็วที่สุด และความแน่นอน สม่าเสมอและตรงต่อเวลาเพราะมีตารางการบินที่แน่นอน จากคุณลักษณะดังกล่าว เป็นประโยชน์ต่อผู้ขนส่งสินค้าโดยตรง คือช่วยให้การติดต่อค้าขายระหว่างประเทศดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว สามารถลดค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่น การสร้างโกดังเก็บสินค้า ค่าयरักษาการ เป็นต้น ทำให้สินค้านำเข้าใหม่ที่เป็นสินค้านิยมตามแฟชั่น ส่งสู่ตลาดได้พร้อมกันทั่วโลก มีการบรรจุหีบห่อของสินค้านักเป็นแบบง่าย ๆ ช่วยให้ประหยัดวัสดุที่จะต้องทำหีบห่อ ผู้ส่งออกไม่ต้องพะวงถึงปัญหาสินค้าถูกลักขโมย หรือมีอุบัติเหตุระหว่างขนส่ง เพราะการขนส่งสินค้าใช้เวลาสั้น และมีระบบควบคุมสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าความนิยมในสินค้าของตลาดเปลี่ยนแปลงไป ผู้ส่งสามารถปรับตัวได้ทัน โดยเฉพาะตลาดที่มีการแข่งขันมาก การคาดหมายล่วงหน้า และปรับปรุงสินค้าของตนให้เหมาะสมกับความนิยมของตลาดสามารถทำได้ทันกาล ลดความเสี่ยงและความสูญเสียได้อย่างมาก และการขนส่งสินค้าทางอากาศสามารถดำเนินการด้านเอกสารได้อย่างรวดเร็ว

ในการขนถ่ายสินค้าจากเมืองหนึ่งไปอีกเมืองหนึ่ง ทำให้ในการขนส่งสินค้าทางอากาศได้รับความนิยมมากกว่าในอดีต แต่อาจจะได้รับผลกระทบจากสภาวะทางเศรษฐกิจบ้าง

ในปัจจุบันธุรกิจขนส่งสินค้า มีแนวโน้มชะลอตัวต่อเนื่องจากปี พ.ศ.2554 แม้ในช่วงครึ่งแรกของ ปี พ.ศ.2555 อาจได้อานิสงส์จากการที่ผู้ส่งออกต้องเร่งส่งสินค้าให้ทันกับที่หยุดชะงักไปในช่วงที่เกิดภัยพิบัติน้ำท่วม แต่ความเปราะบางของเศรษฐกิจโลกยังเป็นปัจจัยกดดันความต้องการขนส่งสินค้าทางอากาศตลอดทั้งปี อีกทั้งข้อเสียเปรียบจากอัตราค่าขนส่งที่ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับการขนส่งรูปแบบอื่น ๆ ทำให้มีสินค้าที่ใช้บริการขนส่งทางอากาศเพียงไม่กี่ประเภท อาทิ ผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ อัญมณี และดอกไม้สด ทั้งนี้สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) คาดว่าปริมาณขนส่งสินค้าทางอากาศของโลกปี พ.ศ. 2555 ขยายตัวร้อยละ 0 หรือในกรณีเลวร้ายอาจหดตัวถึงร้อยละ 4.7 ซึ่งจะทำให้ผลตอบแทนของธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ (Cargo Yield) อยู่ที่ร้อยละ -1.5 ถึงร้อยละ 0 (ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. 2555 : 1)

ผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่มาจากโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นสินค้าที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาผลิตได้ 3 อันดับแรก ซึ่งได้แก่ อุตสาหกรรมแปรรูปโลหะ จำนวน 209 โรงงาน อุตสาหกรรมไม้และผลิตภัณฑ์จากไม้ จำนวน 195 โรงงาน และอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 188 โรงงาน (สำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2555 : ออนไลน์) ซึ่งสินค้าอุตสาหกรรมดังกล่าวบางส่วนใช้การขนส่งทางอากาศด้วย เช่น ฮาร์ดดิสไดรฟ์ แผงวงจรอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนประกอบและอุปกรณ์ของเครื่องพิมพ์ดีดและเครื่องคำนวณอิเล็กทรอนิกส์ และ สินค้าอุตสาหกรรมอื่น ๆ (มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 2555 : ออนไลน์) จากแนวทางการชะลอตัวของธุรกิจสินค้าทางอากาศ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการขนส่งทางอากาศ หรือผู้บริโภคร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ เพื่อประโยชน์ในการประกอบธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศ และการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ และปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ

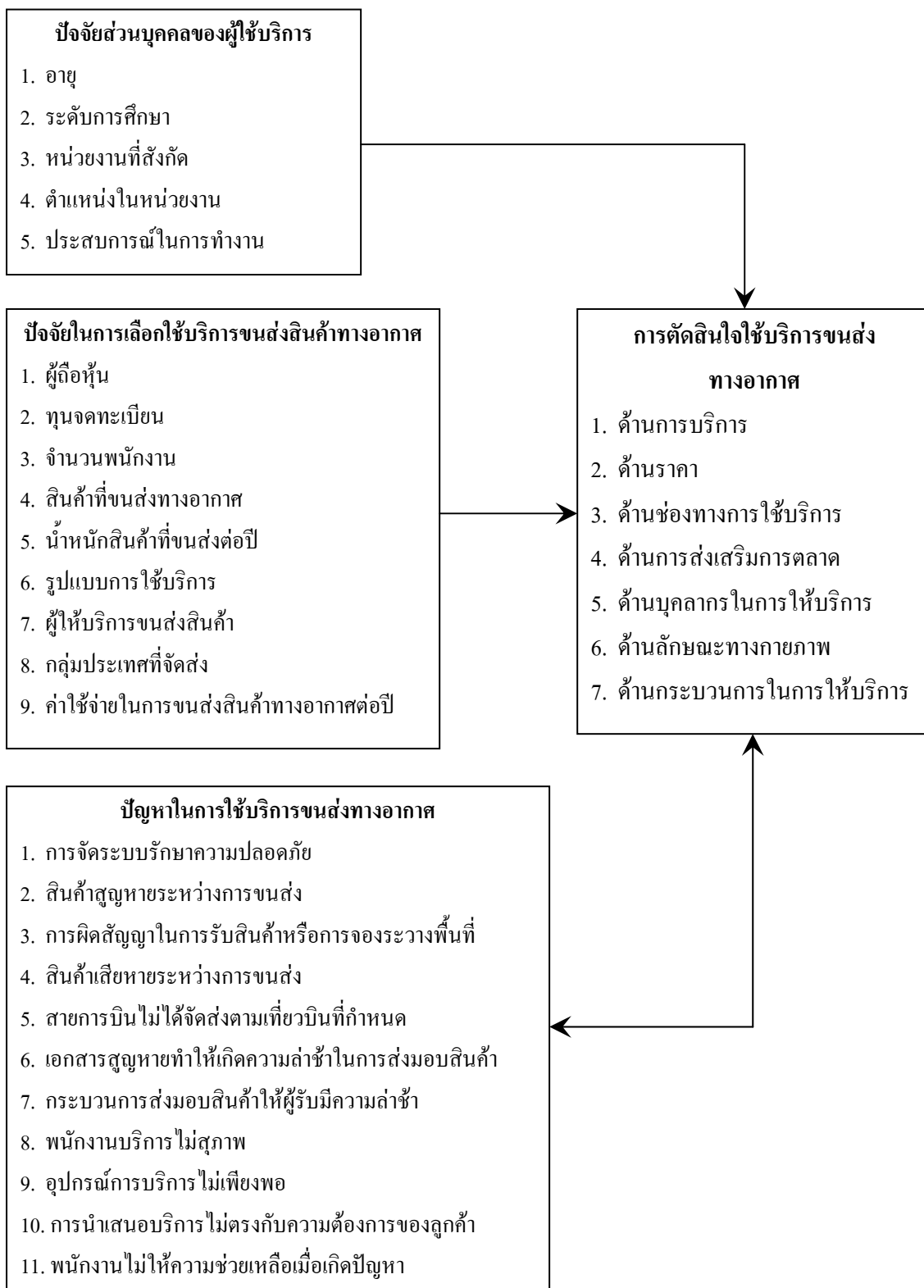
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศ กับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย จากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของโรงงานอุตสาหกรรม ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แสดงเป็นภาพของกรอบแนวคิด ดังภาพประกอบ 1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศแตกต่างกัน
2. ปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศแตกต่างกัน
3. ปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศซึ่งเป็นโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนเนื่องจากไม่การบันทึกไว้ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการกำหนดตัวอย่างของ กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545 : 26) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ราย

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดตัวแปรที่ศึกษาดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ

- 2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งในหน่วยงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

- 2.1.2 ปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน สินค้าที่ขนส่งทางอากาศ น้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี รูปแบบการใช้บริการ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า กลุ่มประเทศที่จัดส่ง และค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี

- 2.1.3 ปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศ ได้แก่ การจัดระบบรักษาความปลอดภัย สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง การผิดสัญญาในการรับสินค้าหรือการจ้องระวางพื้นที่สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง สายการบินไม่ได้จัดส่งตามเที่ยวบินที่กำหนด เอกสารสูญหายทำ

ให้เกิดความล่าช้าในการส่งมอบสินค้า กระบวนการส่งมอบสินค้าให้ผู้รับมีความล่าช้า พนักงานบริการไม่สุภาพ อุปกรณ์การบริการไม่เพียงพอ การนำเสนอบริการไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า และพนักงานไม่ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา

2.2 ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการในการให้บริการ

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ใช้ในการวิจัย คือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ขอบเขตด้านเวลาในการวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือนมกราคม - มีนาคม พ.ศ. 2555

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศ และการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ

2. นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เพื่อเป็นแนวทางกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุง และยกระดับคุณภาพการให้บริการด้านการขนส่งทางอากาศให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

การขนส่งสินค้าทางอากาศ หมายถึง การเคลื่อนย้ายสิ่งของจากที่หนึ่ง ไปยังอีกที่หนึ่งทางอากาศโดยใช้นานพาหนะเป็นเครื่องบิน

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการนำความคิดรวบยอด มาประกอบกันเพื่อตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ หมายถึง ปัจจัยส่วนตัวของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งในหน่วยงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ หมายถึง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ผู้ถือหุ้น ทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน สินค้าที่ขนส่งทางอากาศ นำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี รูปแบบการให้บริการ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า กลุ่มประเทศที่จัดส่ง และค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี

ปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศ หมายถึง ปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การจัดระบบรักษาความปลอดภัย สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง การผิดสัญญาในการรับสินค้าหรือการจ้องระวางพื้นที่ สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง สายการบินไม่ได้จัดส่งตามเที่ยวบินที่กำหนด เอกสารสูญหายทำให้เกิดความล่าช้าในการส่งมอบสินค้า กระบวนการส่งมอบสินค้าให้ผู้รับมีความล่าช้า พนักงานบริการไม่สุภาพ อุปกรณ์การบริการไม่เพียงพอ การนำเสนอบริการไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า และพนักงานไม่ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา

การตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ หมายถึง การตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการในการให้บริการ

ด้านการบริการ หมายถึง การบริการขนส่งสินค้าทางอากาศจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่งในระวางใต้ท้องของเครื่องบินในเส้นทางบินของบริษัทสายการบินต่าง ๆ ไปยังปลายทางที่บริษัทตัวแทนขาย สามารถเลือกใช้บริการได้ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ชื่อเสียงด้านการให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้า เส้นทางการบินไปยังเมืองปลายทางต่าง ๆ ที่ต้องการ ความหลากหลายของประเภทให้บริการ เช่น เอ็กซ์เพรส พลัส (Express plus) เอ็กซ์เพรส (Express) เอ็กซ์พิดิต์ (Expedited) ฯลฯ การให้บริการรักษาความปลอดภัยสินค้าพิเศษ การให้บริการประกันภัยสินค้าของสายการบิน ชนิดของเครื่องบินที่เหมาะสมที่นำมาให้บริการในเส้นทางบิน การบริการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ (Multimodal Transportation) (เช่น รถยนต์ ทางอากาศ ทางทะเล) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ เช่น Internet ขนาดพื้นที่ของอาคารคลังสินค้าเพื่อปฏิบัติการนำเข้า-ส่งออก อุปกรณ์ประจำคลังสินค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการขนถ่ายสินค้า ภาพพจน์และชื่อเสียงของบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ และการรักษาความสะอาดในบริเวณคลังสินค้า

ด้านราคา หมายถึง เป็นคุณค่าของบริการขนส่งสินค้าทางอากาศในรูปตัวเงิน ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ อัตราค่าระวางขนส่งทางอากาศทางประเทศไทยใช้ (IATA rates) อัตราค่าระวางขนส่งพิเศษสำหรับการบริการจัดส่งแบบเร่งด่วน อัตราค่าขนส่งสินค้าแบบกำหนดเป้าหมายการขายโดยนำหนักต่อเดือนเฉพาะเส้นทาง (Target rate) อัตราค่าขนส่งพิเศษที่อนุมัติให้กับลูกค้าเฉพาะราย (Special account) และอัตราค่าขนส่งพิเศษในลักษณะการขายเหมาต่อหน่วย (Unit)

ด้านช่องทางการใช้บริการ หมายถึง ช่องทางการให้บริการขนส่งทางอากาศ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ท่าอากาศยานของอาคารคลังสินค้าระหว่างประเทศ ความสะดวกในการคมนาคมขนส่ง

สถานที่จอดรถบรรทุกสินค้า และความเพียงพอของภาชนะบรรจุสินค้า (Container) ของบริษัทขนส่งสินค้า

ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง การส่งเสริมการตลาดซึ่งเป็นเครื่องหมายหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การโฆษณาตามสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นต้น การเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมการส่งออกของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ การประชาสัมพันธ์โดยการให้ข่าวของผู้บริหาร หรือ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของแต่ละบริษัท การใช้เว็บไซต์เสนอข้อมูลข่าวสารของบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ เช่น ประเภทของการให้บริการ (Product) ตารางการบิน ฯลฯ การให้ส่วนลดค่าขนส่งพิเศษในช่วงส่งเสริมการตลาดในเส้นทางใหม่ ๆ หรือ เฉพาะฤดูกาลของสินค้าบางประเภท และการจัดทำเอกสาร วารสาร แผ่นพับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ที่มีของบริษัทขนส่งสินค้า

ด้านบุคคลหรือพนักงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการขนส่งทางอากาศ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ บุคลิก ท่าทางของพนักงานขายและพนักงานบริการที่แสดงออกต่อผู้ใช้บริการ ความรู้ทั่วไปด้านธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศของพนักงานบริษัทในด้านกาขาย การตลาด และการปฏิบัติการ ทักษะของพนักงานบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ ต่อผู้มาใช้บริการ ความเข้าใจของพนักงานในกฎระเบียบเกี่ยวกับมาตรฐานสากลของระบบขนส่งสินค้าทางอากาศ ความรู้ความสามารถในการเสนอขาย และการบริการ ของพนักงานบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญของพนักงานบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศรวมถึงความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานขายและบริการสินค้าทางอากาศ กับ ผู้ใช้บริการ และความกระตือรือร้นของพนักงานบริษัทขนส่งทางอากาศในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ หมายถึง การสร้างคุณภาพโดยรวมของการให้บริการ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการตามมาตรฐานสากล ISO9001:2000 การบริการด้วยความรวดเร็ว และส่งมอบสินค้า ให้ลูกค้าปลายทางตรงต่อเวลา การสร้างความน่าเชื่อถือในกระบวนการให้บริการตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทางในต่างประเทศ ความสามารถในการส่งสินค้าถึงปลายทางอย่างถูกต้องและไม่เสียหาย และการเป็นบริษัทขนส่งสินค้าที่มีภาพลักษณ์ดี

ด้านกระบวนการ หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอน ระเบียบวิธีการและงานที่ปฏิบัติในการนำเสนอบริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ กระบวนการติดต่อสื่อสาร เพื่อการเสนอขายบริการการเรียกเก็บสินค้า และบริการอื่นๆ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ต่อผู้ที่ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ความถูกต้องในระเบียบปฏิบัติของการส่งมอบสินค้าของบริษัทขนส่งสินค้า ให้กับลูกค้าปลายทาง มาตรการรักษาความปลอดภัยของบริษัทขนส่ง

สินค้าทางอากาศที่มีผลกระทบต่อระยะเวลาปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่งทางอากาศ
กฎหมาย และ ระเบียบขั้นตอนของศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับคลังสินค้า ซึ่งมีผลต่อขั้นตอนของการ
บริการต่อบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ และการจัดระบบรักษาความปลอดภัยต่อสินค้าทั่วไปและ
สินค้านี้มีค่า (valuable cargo) ของคลังสินค้า