

การใช้วิธีการระบุนความพอใจภายใต้สถานการณ์สมมติในการปรับปรุงประสิทธิภาพ
ของสายการเดินเรือ

พจนีย์ ศรีคุ้ม

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์

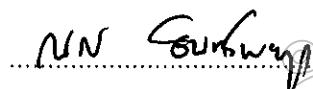
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

มีนาคม 2549

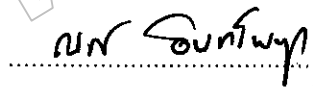
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

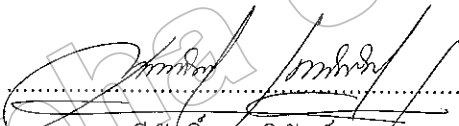
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ พงนิย์ ศรีคุ้ม จบนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

..... ประธาน
(ดร. ฉกร อินทร์พุง)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน
(ดร. ฉกร อินทร์พุง)

..... กรรมการ
(ผศ. ดร. ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. ประทุม ม่วงมี)

วันที่ ๕๑ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๙

ประกาศคุณูปการ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร. ฉกร อินทร์พยุง ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างสูงที่ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขตรวจทานงานนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณบริษัทสายการบินเรือต่าง ๆ ที่เอื้อเฟื้อข้อมูลในการทำกรณีศึกษาครั้งนี้ ตลอดจนผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อนสนิทที่มีส่วนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์รวมทั้งเพื่อนนักศึกษาปริญญาโทและเพื่อนร่วมงานทุก ๆ ท่าน ที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจเสมอมา

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอระลึกถึงพระคุณของบิดามารดา คุณยายพรเพ็ญ วัฒนศิลป์ และคุณวัลลภา ปู่ชูประเสริฐ ที่ให้การเลี้ยงดูและส่งเสริมสนับสนุนในการศึกษาของข้าพเจ้าเสมอมา

พจนีย์ ศรีคุ้ม

47923951: สาขาวิชา: การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์; วท.ม.

(การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์)

คำสำคัญ: ปัจจัยในการให้บริการ/ การตัดสินใจเลือกภายใต้สถานการณ์สมมติ

พจนีย์ ศรีคุ้ม: การใช้วิธีการระบุความพอใจภายใต้สถานการณ์สมมติในการปรับปรุงประสิทธิภาพของสายการเดินเรือ (USING STATED PREFERENCE METHOD TO IMPROVE SHIPPING LINE SERVICE). อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: อนุกร อินทร์พยุ, Ph.D. 38 หน้า.
ปี พ.ศ. 2549.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยและค่าระดับที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการเดินเรือ และพัฒนาแบบจำลองทางคณิตศาสตร์เพื่อทำการทำนายส่วนแบ่งทางการตลาดทั้งนี้เพื่อเป็นการทำการปรับปรุงเส้นทางในการบริการที่เป็นจุดอ่อนของบริษัท

ในการศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยในการให้บริการ อันได้แก่ ค่าระวาง (Freight Charge), จำนวนวันที่ใช้ในการขนส่ง (Transit Time), ความถี่ในการให้บริการ (Frequency of Service) และระบบการรับรองคุณภาพในการให้บริการ (Quality Assurance)

การสำรวจข้อมูลใช้เทคนิค SP (Stated Preference) มาใช้ออกแบบสอบถามโดยให้ผู้ใช้บริการทำการตอบแบบสอบถาม เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการเดินเรือภายใต้สถานการณ์สมมติ หลังจากนั้นทำการพัฒนาแบบจำลอง เพื่อทำการทำนายส่วนแบ่งทางการตลาดภายใต้สถานการณ์ที่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการต่อกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามคือ ค่าระวาง, จำนวนวันที่ใช้ในการขนส่ง และความถี่ในการให้บริการ ซึ่งจากผลที่ได้ผู้ทำการวิจัยได้เสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการคือการใช้กลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งในตลาดแทนการลดต้นทุนในการบริการเพื่อลดราคาค่าระวางให้ต่ำลง

47923951: TRANSPORT AND LOGISTICS MANAGEMENT; M.Sc. (TRANSPORT
AND LOGISTICS MANAGEMENT)

KEYWORDS: FACTOR OF SERVICE/ STATED PREFERENCE TECHNIQUE

POTJANEE SRIKUM: USING STATED PREFERENCE METHOD TO IMPROVE
SHIPPING LINE SERVICE. ADVISOR: NAKORN INDRA PA YOONG, Ph.D. 38 P. 2006.

The purpose of this paper was to study the service level which influenced the selection of shipping line service. The mathematical model to predict market share of the chosen shipping company was developed in order to improve the quality of service.

The factors influencing the selection of shipping company were: freight charge, transit time, frequency of service and quality assurance.

Stated preference technique was used to design the alternative choices in the questionnaires in order to study the behavior of customer's decision. The choice model was developed using binary logit type to forecast market share under various choice situations.

As the result it was found that the important factors for the selection of shipping line were Freight charge, Transit time, and Frequency of service. The outcome could forecast the market share under various choice situations of importance factors setting. The differentiation strategy selected to improve the quality of service instead of cost leadership strategy, gave the maximum profit to the company.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตในการวิจัย.....	2
ขั้นตอนในการทำการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่จะได้รับการจากการวิจัย.....	3
2 ทฤษฎีและทบทวนผลการศึกษา.....	4
ภาพรวมของบริษัท ABC LINE ในประเทศไทย และแนวคิดในการปรับปรุง การให้บริการ.....	4
ผลงานการศึกษาที่ผ่านมาในอดีตที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือก ใช้บริการสายการบินเร็วและเทคนิคในการสำรวจข้อมูลในการเลือกตัดสินใจ ภายใต้สถานการณ์สมมติ.....	6
เทคนิคการวิเคราะห์และการประเมินปัจจัย.....	8
ทฤษฎีและแนวคิดพื้นฐานที่ใช้ในการพัฒนาแบบจำลองวิเคราะห์การตัดสินใจ เลือกใช้บริการ.....	9
เทคนิคการสำรวจข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ.....	12
สรุป.....	16
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	17
แนวทางในการคัดเลือกปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินเร็วที่มีผล ต่อความพึงพอใจของลูกค้า.....	17
ขั้นตอนการศึกษา ออกแบบและวางแผนวิธีการสำรวจข้อมูล.....	17

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษา.....	22
การกำหนดรูปแบบของแบบจำลอง.....	22
ผลการตรวจสอบแบบจำลอง.....	23
การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแบบจำลอง.....	23
การทำนายพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการจากแบบจำลอง.....	25
การประเมินความสามารถในการพยากรณ์ของแบบจำลอง.....	25
การประยุกต์ใช้งาน.....	27
5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	30
การคัดเลือกปัจจัยเพื่อศึกษาหาตัวระดับที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า.....	30
การพัฒนาแบบจำลองจากข้อมูลที่สำรวจได้.....	30
ข้อเสนอแนะ.....	31
ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการวิจัย.....	31
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต.....	31
บรรณานุกรม.....	32
ภาคผนวก.....	34
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	38

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1-1 ปริมาณการส่งออกและนำเข้าและการค้าโลกปี 2004-2005	1
2-1 ส่วนแบ่งทางการตลาดของแต่ละเขตการค้าในกลุ่ม Grand Alliance	5
2-2 สรุปการเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของการสำรวจด้วยวิธี RP กับการสำรวจด้วยวิธี SP	13
3-1 อัตราค่าระวาง/ ระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่ง/ ความถี่ในการให้บริการของสายเรือต่าง ๆ ที่ให้บริการส่งสินค้าไปยังประเทศในตะวันออกกลาง	18
3-2 ความแตกต่างของค่าระดับการให้บริการของสายการเดินเรือ	19
3-3 รูปแบบโครงสร้างการจับคู่	20
3-4 สถานการณ์ที่เกิดจากการผสมผสานแบบไม่เต็มรูปแบบ	20
3-5 การจับคู่สถานการณ์ผสมผสานแบบไม่เต็มรูปแบบกับสถานการณ์ปัจจุบันของ ABC LINE	21
4-1 ผลการตรวจสอบแบบจำลอง	23
4-2 ค่าสัมประสิทธิ์ และอัตราของปัจจัยการให้บริการเพื่อคำนวณหาค่าอรรถประโยชน์ (Utility) และ ค่าความน่าจะเป็น (Probability)	25
4-3 ทำนายความน่าจะเป็นในการเลือก	26
4-4 อัตราส่วนแบ่งทางการตลาดภายใต้กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง	28
4-5 อัตราส่วนแบ่งทางการตลาดภายใต้กลยุทธ์เป็นผู้นำด้านต้นทุน	29

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 เส้นทางการให้บริการการขนส่งทางทะเลของบริษัทABC LINE	5
2-2 แผนผังแสดงขั้นตอนการพัฒนาแบบจำลอง	14
4-1 กลยุทธ์การแข่งขันของ Micheal E. Potter	27