

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

เนื้อหาในบทนี้จะกล่าวถึงผลสรุปที่ได้จากการดำเนินการวิจัยและการพัฒนาแบบจำลอง รวมถึงจะกล่าวข้อเสนอนแนะสำหรับผู้ประกอบการสายการบินเรือ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการวิจัยและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

การศึกษครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการหาค่าระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสายการบินเรือในการขนส่งสินค้าจากแหลมฉบังไปยังตะวันออกซึ่งเป็นจุดอ่อนที่ ABC LINE ต้องการจะปรับปรุง ซึ่งกระบวนการในการวิจัยได้ทำการออกแบบสอบถามทดสอบความพึงพอใจของลูกค้าด้วยการกำหนดสถานการณ์ให้เลือก ด้วยเทคนิค Stated Preference และใช้แบบจำลอง Logit ในการพัฒนาแบบจำลองซึ่งข้อมูลที่รวบรวมมาได้ก็นำมาทำการวิเคราะห์หาฟังก์ชันอรรถประโยชน์ (Utility Function) และความน่าจะเป็น

การคัดเลือกปัจจัยเพื่อศึกษาหาค่าระดับที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ได้มาโดยการสำรวจและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและประสบการณ์ของผู้ทำการวิจัยที่ต้องการศึกษาถึงปัจจัยทางด้านค่าระวาง, จำนวนวันที่ใช้ในการขนส่ง, ความถี่ในการให้บริการและอิทธิพลของระบบการรับรองคุณภาพ

การพัฒนาแบบจำลองจากข้อมูลที่สำรวจได้

พบว่า ค่าระวาง, จำนวนวันที่ใช้ในการขนส่ง และความถี่ในการให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการและมีค่านัยสำคัญทางสถิติ

แบบจำลองพฤติกรรมการเลือกใช้บริการสายการบินเรือที่นำมาวิเคราะห์ความน่าจะเป็นที่ผู้ใช้บริการจะตัดสินใจเลือกใช้ ABC LINE คือ

$$U_{ABC} = -0.003 \text{Freight Charge} - 1.590 \text{Transit Time} + 2.933 \text{Frequency of Service}$$

หมายเหตุ ข้อจำกัดของแบบจำลองที่ได้สามารถนำไปใช้จะสามารถใช้ได้ในช่วงค่าระดับของปัจจัยในการบริการที่เกิดจากการสำรวจ

กลยุทธ์ที่ใช้ในการปรับปรุงแก้ไขประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด คือ

กลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างโดยการลดจำนวนวันที่ใช้ในการขนส่งและเพิ่มความถี่หลังจากนั้นทำการเปรียบเทียบค่าใดที่เกิดขึ้นก็จะสามารถเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในการกำหนดค่าระดับของปัจจัยในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาครั้งนี้อาจเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารเพื่อการทำวิจัยการตลาดและทราบถึงความต้องการของลูกค้ามากขึ้น และแก้ปัญหาให้ลูกค้านอกจากนี้ยังสามารถเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถกำหนดค่าระดับของปัจจัยที่มีทิศทางในการแข่งขันและสร้างความพึงพอใจแก่ของลูกค้า

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการวิจัย

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชากรในการตอบแบบสอบถามไม่ค่อยมีเวลาในการตอบแบบสอบถามและยังไม่คุ้นเคยกับแบบสอบถามในลักษณะที่กำหนดทางเลือกไว้ให้และมีหลายสถานการณ์ซึ่งอาจก่อให้เกิดความสับสนในการตอบ นอกจากนั้นในการสำรวจข้อมูลสอบถามข้อมูลจากสายเรือ บางสายเรือจะไม่เปิดเผยข้อมูลถ้าไม่ใช่ลูกค้าเนื่องจากองค์กรถือว่าเป็นความลับของบริษัท

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

เปลี่ยนรูปแบบวิธีการที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ เช่น ผู้วิจัยอาจทำการหาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกโดยให้ผู้ตอบเลือกตอบและให้น้ำหนักความสำคัญของแต่ละปัจจัยตามความสำคัญซึ่งผลที่ได้จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ