

บทที่ 5

สรุป และอภิปรายผล

การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล เพื่อทราบพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้ใช้บริการโดยทั้งหมด 9 กลุ่ม ซึ่งใช้ระยะเวลาในการเริ่มใช้บริการของบริษัท และความถี่ในการใช้บริการต่อเนื่อง เป็นเกณฑ์ในการจัดกลุ่ม เพื่อศึกษาว่าแต่ละกลุ่มตัดสินใจเลือกใช้บริการจากระดับความพึงพอใจด้านใดเป็นหลัก ซึ่งในงานวิจัยฉบับนี้ได้แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 4 ด้าน คือ ราคา การบริการของพนักงาน ระยะเวลาในการบริการ และการดำเนินการ ทั้งนี้ ได้รวบรวมข้อมูลด้วยการทอแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการของบริษัทและทำการวิเคราะห์แบบเชิงปริมาณ เพื่อหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสมมติฐาน ดังนั้นในบทนี้ได้สรุปและอภิปรายผลตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. สรุป และอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สรุป และอภิปรายผลตามสมมติฐานของการวิจัย
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย
4. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สรุป และอภิปรายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการตัวแทนจัดสินค้าทางเรือ

(Freight Forwarder)

จากผลการวิเคราะห์ทางสถิติในบทที่ 4 ทำให้ทราบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้า ซึ่งสะท้อนออกมาในรูปแบบของระยะเวลาในการเริ่มใช้บริการจนถึงปัจจุบัน และความถี่ในการใช้บริการต่อเนื่อง

จึงสามารถสรุปได้ว่า การทำให้ลูกค้าเปลี่ยนสถานะจากลูกค้ารายเก่าเป็นลูกค้ารายกลางและรายใหม่ รวมทั้งการกระตุ้นให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการบ่อยขึ้นได้นั้น บริษัทต้องสนใจตัวแปรความพึงพอใจในค่าใช้จ่ายของลูกค้าและการบริการของพนักงาน กล่าวคือ บริษัทต้องคำนึงถึงกำลังซื้อของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ โดยการคาดการณ์แทนลูกค้าว่า ถ้าลูกค้าต้องการใช้บริการอย่างใดอย่างหนึ่งของบริษัท ราคาที่เหมาะสมที่ลูกค้ายินดีจ่ายควรจะเป็นเท่าไร

อย่างไรก็ตาม สำหรับอุตสาหกรรมตัวแทนผู้บริหารจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล นับว่ามีคู่แข่งภายในอุตสาหกรรมสูง จากงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ค้นคว้ามาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ตัดสินใจ

เลือกใช้บริการ โดยพิจารณาจากปัจจัยด้านราคาเป็นหลัก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าถ้าลูกค้าพึงพอใจในค่าใช้จ่ายที่จะต้องจ่ายให้กับบริษัท ลูกค้าจะตัดสินใจเลือกใช้บริการทันที

นอกจากนี้จากผลการวิจัยยังพบอีกว่า การบริการของพนักงานยังมีส่วนช่วยในการดึงดูดลูกค้าให้กลับมาใช้บริการได้อีกด้วย เนื่องจากธรรมชาติของงานนี้มีหัวใจสำคัญอยู่ที่ฝ่ายบริการลูกค้า (Customer Service) หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าแผนก CS ซึ่งทำหน้าที่ในการตอบคำถามแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ การดำเนินการด้านเอกสารนำเข้าส่งออก และการติดต่อประสานงานกับหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น ท่าเรือ สายการบินเรือ รถบรรทุก ชิปปิ้ง เป็นต้น ซึ่งการดำเนินการกับหน่วยงานดังกล่าวพนักงานต้องมีทักษะในการสื่อสารเป็นอย่างนี้ เพื่อความถูกต้องและชัดเจนของข้อมูลที่ต้องนำเสนอต่อลูกค้า เนื่องจากถ้ามีความผิดพลาดเกิดขึ้น นั้นย่อมหมายถึงต้นทุนที่เพิ่มขึ้น ทั้งต่อตัวลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการและต่อตัวบริษัทเองด้วย

ดังนั้น ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ จึงตระหนักดีว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและสามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไปได้

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบทางตรงและทางอ้อมต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตัวแทนจัดสินค้าทางเรือ (Freight Forwarder)

ในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ช่วยให้ผู้วิจัยทราบว่า มีตัวแปรใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวม และความคุ้มค่าโดยรวม ซึ่งจะส่งผลต่อระยะเวลาในการเป็นลูกค้า และความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน

ผลการวิเคราะห์พบว่า มีตัวแปร 3 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวม นั่นคือ และมีตัวแปร 2 ตัวที่มีอิทธิพลต่อความคุ้มค่าโดยรวม คือ ความพึงพอใจในค่าใช้จ่ายของลูกค้าและการดำเนินงาน

ทั้งนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมโดยตรง คือ ความความสำคัญด้านราคา ความคุ้มค่าโดยรวมและการบริการของพนักงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถรับรู้ได้โดยตรงจากการเข้ามาใช้บริการ เช่น ความพึงพอใจในค่าใช้จ่ายของลูกค้า ลูกค้าสามารถรับรู้ได้โดยตรงจากราคาที่บริษัทเสนอให้ ดังนั้นถ้าลูกค้าเห็นตัวเลขในใบเสนอราคา หรือการติดต่อสอบถามราคาทางโทรศัพท์ ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้ทันทีว่าพอใจจะจ่ายในราคาที่ถูกนำเสนอหรือไม่

ในส่วนการบริการของพนักงานก็เช่นกัน ลูกค้าสามารถรับรู้ได้ทันทีหลังจากติดต่อเพื่อสอบถามรายละเอียดในเบื้องต้นว่าพนักงานของบริษัทให้บริการได้ดีมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพนักงานใช้ในการรับโทรศัพท์อาจเป็นตัวชี้วัดสำหรับลูกค้าได้ว่าพนักงานของบริษัทเต็มใจ

ให้บริการหรือไม่ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ยังมีปัจจัยด้านการดำเนินงาน แม้จะมีอิทธิพลต่อความคุ้มค่าโดยรวมเพียงอย่างเดียว และไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งทางตรงและทางอ้อม แต่ก็ไม่สามารถมองข้ามความสำคัญของปัจจัยด้านการดำเนินงานไปได้ เนื่องจากถ้ามองย้อนกลับไปถึงเบื้องหลังการทำงานก่อนการตั้งราคาที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจได้ และการบริการของพนักงานที่มีประสิทธิภาพนั้น เบื้องหลังของสิ่งเหล่านั้น คือ การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพทั้งสิ้น เช่น การดำเนินงานที่ดีสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นของบริษัทลงได้ เมื่อต้นทุนของบริษัทต่ำลงจึงสามารถเสนอราคาที่ต่ำกว่าคู่แข่งได้ เป็นต้น รวมทั้ง การดำเนินงานที่ดีสามารถช่วยให้ระบบการทำงานพนักงานสะดวกขึ้น ส่งผลให้การดำเนินการด้านเอกสารและการตอบข้อสงสัยของลูกค้าเป็นไปอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น ในที่สุดลูกค้าจึงรู้สึกว่าการใช้บริการของบริษัทสามารถมอบความคุ้มค่าและความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของผู้ให้บริการตัวแทนจัดส่งสินค้าทางเรือ (Freight Forwarder) ให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้อง และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

แนวทางในการปรับปรุงเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า คือ บริษัทควรทำการตรวจสอบความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ดังที่กล่าวในบทที่ 1 ถึงสาเหตุของการวิจัยเรื่องนี้ว่า ปัจจุบันความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเนื่องจากวิวัฒนาการอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร งานวิจัยฉบับนี้อาจนำเสนอตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าได้เพียงช่วงระยะเวลาหนึ่ง แต่เมื่อเวลาผ่านไปอาจมีตัวแปรอื่นเข้ามามีผลต่อความพึงพอใจและการเลือกใช้บริการของลูกค้าในอนาคตได้ แต่อย่างไรก็ตามวิธีการศึกษายังใช้เป็นแนวทางในการศึกษาได้ แต่สิ่งสำคัญ คือ ผู้บริหารของบริษัทต้องทราบถึงสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งอาจกลายเป็นตัวแปรสำคัญซึ่งแตกต่างไปจากสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากที่สุด นั่นคือ ปัจจัยด้านราคาที่บริษัทเสนอให้

สรุป และอภิปรายผลตามสมมติฐานของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ 10 ข้อ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์มีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหรือไม่
2. ระดับความพึงพอใจด้านราคามีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหรือไม่

3. ระดับความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงานมีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหรือไม่

4. ระดับความพึงพอใจด้านความรวดเร็วมีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหรือไม่

5. ระดับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานมีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการหรือไม่

6. ระดับความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์มีผลต่อความคุ้มค่าโดยรวมของผู้ใช้บริการหรือไม่

7. ระดับความพึงพอใจด้านราคามีผลต่อความคุ้มค่าโดยรวมของผู้ใช้บริการหรือไม่

8. ระดับความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงานมีผลต่อความคุ้มค่าโดยรวมของผู้ใช้บริการหรือไม่

9. ระดับความพึงพอใจด้านเวลาในการให้บริการมีผลต่อระดับความคุ้มค่าโดยรวมของผู้ใช้บริการหรือไม่

10. ระดับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานมีผลต่อระดับความคุ้มค่าโดยรวมของผู้ใช้บริการหรือไม่

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม และความคุ้มค่าโดยรวม คือ ความพึงพอใจในค่าใช้จ่ายของลูกค้า การบริการของพนักงาน และการดำเนินการ ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมและความคุ้มค่าโดยรวม

ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

1. ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการตัวแทนจัดสินค้าทางเรือ (Freight Forwarder) ของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม

2. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตัวแทนจัดสินค้าทางเรือ (Freight Forwarder) ของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม

3. สามารถสร้างแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของผู้ใช้บริการตัวแทนจัดสินค้าทางเรือ (Freight Forwarder) ให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้อง และตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากตัวแปรที่ได้ถูกศึกษาในครั้งนี้

2. อาจทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ขึ้น หรือต่างพื้นที่ เพื่อเปรียบเทียบข้อ

แตกต่าง

3. อาจใช้เทคนิคอื่นในการวิเคราะห์ผลเพื่อเป็นการต่อยอดจากงานวิจัยฉบับนี้

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University