

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการการขนส่งของ บริษัท ABC Freight และเพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้าของบริษัท ABC Freight โดยมีทางเลือกในการให้บริการขนส่ง 2 รูปแบบ ได้แก่ บริการการขนส่งทางทะเลและการขนส่งทางอากาศ โดยผู้ทำการวิจัยทำการวิจัยโดยการสอบถามโดยตรงกับผู้ใช้บริการการขนส่งของบริษัท ABC Freight

ทางด้านแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ทำการวิจัยนั้น ผู้ทำการวิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้ทฤษฎีการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์ (Binary Logistic Regression) ซึ่งเป็นแบบจำลองที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมในการเลือก เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบในการใช้บริการการขนส่ง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบจำลองเพื่อใช้ในการทำนายพฤติกรรมการเลือกใช้บริการการขนส่งในอนาคต และนำแบบจำลองดังกล่าวเพื่อทดสอบอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ โดยการตรวจสอบอิทธิพลของปัจจัยที่ใช้ในการเลือกใช้บริการการขนส่งของบริษัท ABC Freight

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำการตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการการขนส่งทางทะเลมากกว่าการขนส่งทางอากาศ ในสัดส่วนร้อยละ 56.67 ต่อร้อยละ 43.33

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานภายใต้สมมติฐานภายใต้ตัวแปรอิสระทั้งสิ้น 6 ตัวแปร ได้แก่ ความถี่ในการส่งสินค้า (Frequency), ปริมาณการส่งต่อ 1 Shipment (Weight), ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าต่อ 1 Shipment (Delivery Cost), ค่าใช้จ่ายในการประกันภัยสินค้า (Insurance), ปริมาณน้ำหนักที่ใช้บริการในการเพิ่มน้ำหนักของสินค้าที่ทำการส่ง (Addition Weight) และการลดระยะเวลาในการขนส่งสินค้า (Transit Time) เมื่อทำการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ด้วยวิธี Backward Stepwise (Likelihood Ratio) ในแบบจำลองตัวแปรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งทางทะเลและทางอากาศได้แก่ การลดระยะเวลาในการขนส่ง (Transit Time), ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าต่อ 1 Shipment (Delivery Cost), ความถี่ในการส่งสินค้า (Frequency)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสามารถอธิบายได้ดังนี้

- FREQUENCY หากความถี่ในการขนส่งเพิ่มขึ้น โอกาสที่จะเกิดการเลือกการขนส่งทางทะเลจะเพิ่มขึ้น และหากความถี่ในการขนส่งลดลง โอกาสที่จะเกิดการเลือกการขนส่งทางอากาศจะเพิ่มขึ้น

- COST หากค่าใช้จ่ายในการขนส่งเพิ่มขึ้น โอกาสที่จะเกิดการเลือกการขนส่งทางทะเลจะลดลงและทำให้เกิดโอกาสในการเลือกขนส่งทางอากาศแทน และหากค่าใช้จ่ายในการขนส่งลดลง โอกาสที่จะเกิดการเลือกการขนส่งทางทะเลจะเพิ่มขึ้น

- TRANSIT TIME หากระยะเวลาในการขนส่งเพิ่มขึ้น โอกาสที่จะเกิดการเลือกการขนส่งทางทะเลจะลดลง และหากระยะเวลาในการขนส่งลดลง โอกาสที่จะเกิดการเลือกการขนส่งทางอากาศจะเพิ่มขึ้น

ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของแบบจำลอง ที่ได้จากการหาความเหมาะสมของแบบจำลองด้วยโปรแกรม SPSS พบว่า

ค่าความเหมาะสมรูปแบบการขนส่ง Cox & Snell = 0.498 และสมการที่สร้างขึ้นมีค่า Nagelkerke เท่ากับ 0.668 สมการนี้สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้ถึงร้อยละ 66.80 ค่า Chi-Square มีค่าเท่ากับ = 6.703 ค่า P-Value (Significance) = 0.569 ซึ่ง > 0.05 แสดงว่ายอมรับปฏิเสธ H_0 จึงสรุปได้ว่า MODEL เหมาะสม

สรุปได้ว่าแบบจำลองดังกล่าวสามารถนำไปใช้ในการพยากรณ์การตัดสินใจเลือกใช้บริการการขนส่งสินค้าของบริษัท ABC Freight ได้

ผลการตรวจสอบความเชื่อถือได้ของแบบจำลองจากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 60 ตัวอย่าง พบว่าข้อมูลจริงเป็นเลือกใช้การขนส่งทางอากาศจำนวน 26 ฉบับ แต่เมื่อใช้สมการจะสามารถพยากรณ์ จำนวน 20 ฉบับ นั่นคือ พยากรณ์ถูก 76.9%

ข้อมูลจริงเป็นเลือกใช้การขนส่งทางทะเล จำนวน 34 ฉบับ แต่เมื่อใช้สมการจะสามารถพยากรณ์ จำนวน 31 ฉบับ นั่นคือ พยากรณ์ถูก 91.2% ดังนั้นเปอร์เซ็นต์รวมของการพยากรณ์ถูกต้อง คือ 85.0%

ผลการศึกษาพฤติกรรมการเลือกรูปแบบการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ของกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการการขนส่งของบริษัท ABC FREIGHT

หากมีการเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายการขนส่งทางทะเลเกินกว่า 33.33% ทำให้ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่จะเลือกการขนส่งทางอากาศแทน

หากมีการเปลี่ยนแปลงการลดระยะเวลาการขนส่งทางทะเลเกินกว่า 38.81% ทำให้ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่จะเลือกการขนส่งทางอากาศแทน

หากมีการเปลี่ยนแปลงความถี่การขนส่งสินค้าทางทะเลเกินกว่า 41.50% ทำให้ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่จะเลือกการขนส่งทางอากาศแทน

ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการการขนส่งระหว่างประเทศทราบถึงความต้องการแท้จริงของผู้ใช้บริการ

ขนส่งระหว่างประเทศ ซึ่งผู้ให้บริการสามารถนำไปใช้เพื่อทำการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ การนำผลต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการขนส่งสินค้าไปเป็นตัวชี้วัดผลงาน (KPI) หรือนำข้อมูลดังกล่าวออกแบบรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมกับปัจจัยที่มีผลต่อการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศได้ โดยเลือกปัจจัยที่มีความสำคัญต่อผู้ใช้บริการเป็นตัวกำหนดรูปแบบการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการวิจัยผู้ใช้บริการการขนส่งของบริษัท ABC Freight ที่ใช้บริการการขนส่งระหว่างประเทศเท่านั้น แต่ในความเป็นจริงแล้วยังมีลูกค้าที่ใช้บริการการขนส่งของบริษัท ABC Freight ทั้งภายในและภายนอกประเทศ และบริการอื่น ๆ ดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ ครบถ้วนมากขึ้น ผู้ทำการวิจัยควรคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดปัจจัยในการพิจารณาเพียง 6 ปัจจัยเท่านั้น แต่ในความเป็นจริงอาจจะมีปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกอีกมาก ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรจะต้องมีการเพิ่มปัจจัยต่าง ๆ เพิ่มเข้าอีก เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ในการทำแบบจำลองต่อไป
2. การวิจัยครั้งนี้ทางเลือกในการพิจารณาเลือกรูปแบบการให้บริการการขนส่งมีเพียง 2 ทางเลือก คือ ทางอากาศ และทางทะเล แต่ในความเป็นจริงอาจมีทางเลือกในการขนส่งระหว่างประเทศรูปแบบใหม่ ๆ เกิดขึ้น ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปอาจจะควรเพิ่มรูปแบบการให้บริการการขนส่งแบบหลายรูปแบบได้