หัวข้อสหกิจศึกษา	การวิเคราะห์ปัจจัยเพื่อพิจารณาเลือกบริษัทสายการบิน โดยกระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ กรณีศึกษา บริษัทวาลีโอ ไนล์ส (ประเทศไทย) จำกัด
ชื่อนักศึกษา	นางนภาพร ลีโอนฮาร์ดี
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์สาโรช ตวงสิทธิตานนท์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
ปีการศึกษา	2555

บทคัดย่อ

การดำเนินโครงการการวิเคราะห์ปัจจัยเพื่อพิจารณาผู้ให้บริการสายการบิน โดยใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์ (Analytical Hierarchy Process: AHP) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพิจารณาเลือกใช้บริษัทสายการบินและศึกษาหาน้ำหนักของแต่ละปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาผู้ให้บริษัทสายการบินของบริษัทวาลีโอ ไนล์ส (ประเทศไทย) จำกัด

โดยผู้ดำเนินโครงการได้สำรวจปัจจัยในการพิจารณาผู้ให้บริการสายการบิน โดยสร้างแบบสอบถามปลายเปิดไปสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวกับกลุ่มของผู้จัดการฝ่ายส่งออกและนำเข้ากับผู้จัดการฝ่ายโลจิสติกส์ถึงปัจจัยในการพิจารณาผู้ให้บริการสายการบิน ปัจจัยที่ได้มี ปัจจัยหลักด้านรายละเอียดทั่วไปที่ใช้ในการพิจารณา ด้านความสามารถและด้านคุณภาพ ปัจจัยรองด้านราคา มีขอบข่ายงานที่เป็นสากล เป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ มีเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) สนับสนุน มีวิสัยทัศน์ในการจัดการโซ่อุปทาน มีความคิดสร้างสรรค์ด้านการบริหารจัดการ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีมาตรฐานในการให้บริการ การสื่อสารที่รวดเร็วแม่นยำ การประสานงานมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการตอบสนองเมื่อเกิดปัญหา มีความปลอดภัยในการให้บริการ การรับประกันความเสียหายของสินค้า นำปัจจัยที่กล่าวมาข้างไปจัดทำแบบสอบถาม

แบบสอบถามในการให้น้ำหนักความสำคัญของปัจจัยในการพิจารณาผู้ให้บริการสายการบิน ผลการนำปัจจัยหลักทั้ง 3 ปัจจัยและปัจจัยรองอีก 13 ปัจจัย ทำให้ได้คู่ปัจจัยในการเปรียบเทียบน้ำหนักความสำคัญจำนวน 15 คู่

จากการคำนวณในตารางเมทริกซ์ ลำดับความสำคัญรวมที่มีค่าสูงสุดคือ ปัจจัยหลักด้านคุณภาพ (0.496) และปัจจัยรองด้านราคา (0.595) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (0.461)

SPU CHONBURI

ความรวดเร็วในการตอบสนองเมื่อเกิดปัญหา (0.267) โดยมีการตรวจสอบความสอดคล้องกันของเหตุผล (CR) ของปัจจัยข้างต้นเท่ากับ 0.032, 0.072, 0.062, 0.031 ตามลำดับ ซึ่งปัจจัยทั้งหมดได้ค่าที่น้อยกว่า 0.10 ดังนั้นผลลัพธ์จึงมีความถูกต้องสูง

ผู้ดำเนินงานโครงการได้จำลองการเลือกบริษัทสายการบินโดยมีผู้จัดการฝ่ายส่งออกและนำเข้าในการกรอกข้อมูลในตารางเมทริกซ์ บริษัทที่ได้รับคัดเลือก คือ บริษัทสายการบิน X (0.603) ซึ่งมีค่าลำดับความสำคัญสูงสุด

แบบสอบถามที่ใช้วัดทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามจัดอันดับ จากน้อยไปหามาก (Ranking Scale) การสร้างแบบสอบถามแบบ Ranking Scale เพื่อเป็นการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามแบบให้น้ำหนักความสำคัญ (AHP) และแบบสอบถามที่ใช้วัดทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามจัดอันดับ จากน้อยไปหามาก (Ranking Scale) เพื่อพิจารณาถึงความสอดคล้องกันของข้อมูลแต่ละปัจจัย

SPU CHONBURI