

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศ และการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ ของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ และปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศ กับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ โรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ใช้บริการขนส่งทางอากาศ จำนวน 385 ราย โดยการใช้แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ ค่าที ค่าเอฟ ค่าแอลเอสดี และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นที่มีต่อโฆษณาแฝงเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของผู้บริโภคในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศส่วนใหญ่ อายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 323 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.9 ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 227 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.0 ราย สังกัดหน่วยงานจัดซื้อจำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.8 ตำแหน่งในกิจการ เป็นพนักงาน จำนวน 321 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.4 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 267 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.3 ราย

2. ปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศส่วนใหญ่มีผู้ถือหุ้นต่างชาติเป็นชาวญี่ปุ่น จำนวน 286 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.3 ทุนจดทะเบียน 3 - 6 ล้านบาท จำนวน 269 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.9 พนักงาน 501-1,000 คน จำนวน 204 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.0 สินค้าที่ขนส่งทางอากาศเป็นเสื้อผ้า และสิ่งทอ จำนวน 129 ราย จำนวน 33.5 น้ำหนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี 1-50 ตัน จำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.2 รูปแบบบริการที่ใช้เป็น เอ็กเพรส เซฟเวอร์ (Express saver) จำนวน 303 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.7 ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าเป็นบริษัทแอร์เฟรท์ (Air freight)

จำนวน 195 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.7 กลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้าเป็นเอเชีย (Asia) จำนวน 331 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.0 ค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อปี 50,000 -100,000 บาท จำนวน 157 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.8

3. ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการในการให้บริการ ในภาพรวม และเป็นรายชื่ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคคล หรือพนักงาน รองลงมาในด้านการบริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด และน้อยที่สุดในด้านกระบวนการ

4. ผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ มีความคิดเห็นปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศ ในภาพรวม และเป็นรายชื่ออยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดระบบรักษาความปลอดภัยต่อสินค้าทั่วไปและสินค้ามีค่า (valuable cargo) ของคลังสินค้า รองลงมาในข้อการนำเสนอบริการของบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า และน้อยที่สุดในข้อไม่สามารถมารับสินค้าหรือจองระวางพื้นที่บรรทุกได้ตามที่ต้องการ

5. ผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรในการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปว่าโดยภาพรวม และเป็นรายด้าน ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศแตกต่างกัน

6. ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ พบว่า ปัญหาในการใช้บริการขนส่งทางอากาศ ด้านการจัดระบบรักษาความปลอดภัย สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง การผิดสัญญาในการรับสินค้าหรือการจองระวางพื้นที่ สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง สายการบินไม่ได้จัดส่งตามเที่ยวบินที่กำหนด เอกสารสูญหายทำให้เกิดความล่าช้าในการส่งมอบสินค้า กระบวนการส่งมอบสินค้าให้ผู้รับมีความล่าช้า พนักงานบริการไม่สุภาพ และพนักงานไม่ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งทางอากาศในระดับมาก (ร้อยละ 86.1)

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของ โรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่เลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ พบว่า กิจการมีผู้ถือหุ้นต่างประเทศ จากประเทศญี่ปุ่น กิจการมีทุนจดทะเบียน 3 – 6 ล้านบาท จำนวนพนักงาน 501 - 1,000 คน สินค้าที่ขนส่งทางอากาศ คือ เสื้อผ้า และสิ่งทอ ผู้นำนักสินค้าที่ขนส่งต่อปี 1 - 50 ตัน รูปแบบบริการที่ใช้ คือ เอ็กเพรส เซฟเวอร์ (Express saver) ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า คือ แอร์ไฟรีท (Air Freight) กลุ่มประเทศที่จัดส่งสินค้า คือ เอเชีย (Asia) ราคาในการขนส่งต่อปี 50,000 -100,000 บาท อาจเป็น เพราะบริษัทที่มีชื่อเสียงด้านการขนส่งทางอากาศในประเทศไทยล้วนแล้วแต่เป็นบริษัทต่างชาติ ที่มีประสบการณ์ในงานขนส่งทางอากาศ และมีโครงข่ายและระบบบริหารจัดการที่เป็นสากลเป็นที่ยอมรับกันในระดับโลก ซึ่งกระจายอยู่ทั่วภูมิภาค ครอบคลุมเขตการค้าใหญ่ ๆ ที่ประเทศไทยทำการค้าด้วย บริษัทต่างชาติในช่วงเริ่มต้นที่เข้าดำเนินการในประเทศไทยเน้นทำธุรกิจในกลุ่มของการขนส่งสินค้า (Freight Transportation) โดยเฉพาะในส่วนของ การขนส่งสินค้าขาเข้าและขาออก อย่างไรก็ตามบริษัทเหล่านี้ได้ขยายงานในลักษณะการให้บริการขนส่งแบบต่อเนื่องผนวกเข้าไป ด้วย ความได้เปรียบของบริษัทต่างชาติเหล่านี้ คือ มีความชำนาญและมีชื่อเสียงระดับโลก ทำให้บริษัทผู้ให้บริการงานขนส่งทางอากาศของไทยมีความเชื่อถือและเชื่อมั่นในการให้บริการของบริษัทเหล่านี้มากกว่าบริษัทที่เป็นของคนไทย และเหตุผลที่ลูกค้าเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ เป็นบริการที่รวดเร็ว สะดวก มีความยืดหยุ่นในกรณีที่มีน้ำหนักเกิน ถูกกว่ากรณีเสียค่าใช้จ่ายเมื่อสัมภาระมีน้ำหนักเกิน และไว้วางใจได้

2. ระดับการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ พบว่า มีระดับการตัดสินใจในระดับมากในด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้ามีการตัดสินใจในเรื่องชื่อเสียงด้านการให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้า บริษัทที่มีชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการจะมีผลต่อการตัดสินใจซึ่งส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของบริษัท ด้านราคา ลูกค้ามีการตัดสินใจในเรื่องอัตราค่าระวางขนส่งทางอากาศทางประเทศไทยใช้ (IATA rates) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร เย็นเปี่ยม (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาอุตสาหกรรมการขนส่งทางอากาศของประเทศไทย : วิเคราะห์ต้นทุน การผลิตบริการ พบว่า นโยบาย การแข่งขันด้านราคาจะเน้นในลักษณะขายบัตรโดยสารพิเศษ มีเงื่อนไขและขายตั๋วในลักษณะแพ็คเกจทัวร์ ด้านช่องทางการให้บริการ ลูกค้ามีการตัดสินใจในเรื่องสถานที่จอดรถบรรทุกสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงนุช วงศ์ชุดินาท (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการต่อการจัดการด้านโลจิสติกส์ พบว่า กิจกรรมในการสนับสนุนการ

ขายเสมือนหนึ่งสินค้าและบริการของบริษัท และช่วยสนับสนุนการตลาด ส่งเสริมให้มีการวางจำหน่ายในสถานที่เหมาะสมว่าสินค้า บริการ จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้ามีการตัดสินใจในเรื่องการประชาสัมพันธ์โดยการให้ข่าวของผู้บริหาร หรือ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของแต่ละบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คัทรียา เดชะสุรวานิชย์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ทักษะคติและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวสหรัฐอเมริกาต่อบริการขนส่งพัสดุภัณฑ์ทางอากาศ พบว่า บริการรูปแบบ ดอร์ทูดอร์ (Door to door) ส่วนไทยแพค (THAIPAC) เป็นบริการรูปแบบ ดอร์ทูแอร์พอร์ต (Door to airport) โดยไทยแพค (THAIPAC) เน้นการประชาสัมพันธ์ให้กับตัวแทนขนส่ง ด้านบุคคลหรือพนักงาน ลูกค้ามีการตัดสินใจในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานขายและบริการสินค้าทางอากาศ กับผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ลูกค้ามีการตัดสินใจในเรื่องการบริการด้วยความรวดเร็ว และส่งมอบสินค้า ให้ลูกค้าปลายทางตรงต่อเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงนุช วงศ์ชุตินาถ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทักษะของผู้ประกอบการต่อการจัดการด้าน โลจิสติกส์ พบว่า ข้อดีของโลจิสติกส์ คือ การลดต้นทุนและการกระจายสินค้าไปยังผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา ต่อความต้องการ โลจิสติกส์ เป็นกิจกรรมในการสนับสนุนการขายเสมือนหนึ่งสินค้าและบริการของบริษัท และช่วยสนับสนุนการตลาด ส่งเสริมให้มีการวางจำหน่ายในสถานที่เหมาะสมว่าสินค้า บริการ จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และด้านกระบวนการ ลูกค้ามีการตัดสินใจในเรื่องกระบวนการติดต่อสื่อสาร เพื่อการเสนอขายบริการการเรียกรับสินค้า และบริการอื่นๆ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ต่อผู้ที่มาใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิติรัตน์ ชาติรานนท์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษากลยุทธ์การขนส่งโดยใช้ทฤษฎีลูกโซ่คุณค่า (Value Chain Model) กรณีศึกษา บริษัท แอ็ดวานซ์ ทรานสปอร์ต จำกัดพบว่า ทางบริษัทฯ ควรมีระบบการจัดการขนถ่ายสินค้าเป็นอย่างดีเข้ามาใช้ใน การลำเลียงสินค้าเพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย รวมทั้งการ ให้การพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานขนส่งสินค้าให้เป็นบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพเพื่อส่งผลให้การดำเนินการขนส่งสินค้าเกิดประสิทธิภาพ สูงสุด อาจเป็นเพราะการบริการ มีการควบคุมคุณภาพด้านการติดตามและสอบสวน การรองรับการส่งมอบในระยะเวลาที่กำหนด และการรับประกันความเสียหาย

3. ปัญหาในการขนส่งสินค้าทางอากาศ พบว่า ลูกค้ามีปัญหาในการขนส่งสินค้าทางอากาศ ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการขนส่งสินค้าทางอากาศ ส่วนกลุ่มที่มีปัญหาในการขนส่งส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องการจัดการระบบรักษาความปลอดภัยต่อสินค้าทั่วไปและสินค้ามีค่า (Valuable cargo) ของคลังสินค้า อาจเป็นเพราะการขนส่งสินค้าจากโรงงานหรือคลังสินค้า ได้รับความปลอดภัยในการจัดเก็บหรือขนย้ายในคลังสินค้า เป็นคุณลักษณะที่มีผลต่อ

การตัดสินใจในการใช้บริการ การขนส่งสินค้าจากโรงงานหรือคลังสินค้าจะเป็นการขนส่งสินค้าในปริมาณมากและมีกำหนดเวลาที่แน่นอน และมีค่าใช้จ่ายสูง ดังนั้นการควบคุมดูแลการขนส่งให้สามารถขนส่งได้อย่างปลอดภัย สินค้าไม่เสียหาย หรือสูญหายระหว่างการขนส่ง สามารถขนส่งได้ตรงตามเวลาที่กำหนด ถือเป็นปัจจัยหลักที่จะต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะถ้าหากเกิดอุบัติเหตุที่จะทำให้สินค้าเกิดความสูญหาย หรือเสียหาย หรือไม่สามารถขนส่งสินค้าได้ตรงตามเวลาที่กำหนด อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้าเป็นอย่างมาก เพราะนอกจากที่บริษัทจะต้องดำเนินการผลิตสินค้าเพื่อทดแทนของที่เสียหายหรือสูญหายแล้ว สาเหตุดังกล่าวอาจทำให้การส่งสินค้าไปให้ลูกค้าเกิดความล่าช้า ซึ่งจะทำให้ผู้ซื้อสินค้าขาดความเชื่อถือในการซื้อสินค้า

ข้อเสนอแนะ

การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัยในครั้งนี้เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เช่น

1. ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจขนส่งทางอากาศควรให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวเพื่อผลิตบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และควรเน้นเรื่องความรู้ทั่วไปด้านธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศของพนักงานบริษัทในด้านการขาย การตลาด และการปฏิบัติการ เนื่องจากการศึกษาพบว่าเมื่อเกิดปัญหาความล่าช้าในการส่งมอบสินค้าสูญหาย และสินค้าเสียหายทำให้ลูกค้าส่วนใหญ่มิได้เลือกใช้บริการขนส่งในครั้งต่อไป
2. ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจขนส่งทางอากาศควรควรใช้กลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดด้านอื่น เพื่อทำให้บริการมีความแตกต่างอย่างชัดเจน เช่น เน้นเรื่องคุณภาพโดยนำเรื่องเวลาในการส่งมอบมาเป็นประเด็นสำคัญในการเสนอบริการ รวมทั้งเน้นการโฆษณาผ่านสื่อ นิตยสารบนเครื่องบิน แผ่นพับ และวิดีโอบนเครื่องบินอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้ารู้จักบริการเพิ่มขึ้น
3. ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจขนส่งทางอากาศควรพัฒนาเป็นงานด้าน Information Technology เรื่องงานด้านการจัดการและบริการการวางแผนการขนส่งแบบบูรณาการโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้โดยเฉพาะกิจการที่เป็นของคนไทย เพราะว่าเป็นปัจจุบันนี้สิ่งที่ลูกค้ามีความต้องการ คือ การรับทราบถึงสถานะของสินค้าเพื่อสามารถวางแผนในการดำเนินการในอันดับต่อไป ไม่ว่าจะเป็นการผลิต การส่งมอบ การวางแผนการตลาด เป็นต้น ซึ่งสามารถดำเนินการได้เนื่องจากการมีเครือข่ายที่กระจายอยู่แต่ละประเทศทั่วโลก ดังนั้น การส่งข้อมูลระหว่างกันเป็นสิ่งที่

มีความจำเป็นและดำเนินการเพื่อรองรับกับสถานการณ์ด้านการเชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ถึงแม้จะต้องทำการลงทุนสูงแต่คงจะต้องดำเนินการ

4. ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจขนส่งทางอากาศควรขยายงานการให้บริการในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ เริ่มต้นจากการสำรวจความต้องการของลูกค้าที่ให้บริการอยู่แล้วพัฒนาเพิ่มรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งจากจุดนี้ทางผู้รับบริการขนส่งสินค้า คงจะต้องทำการวิเคราะห์งานและตลาดว่าลูกค้ามีความต้องการเช่นไร แล้วจึงดำเนินการพัฒนา รูปแบบการให้บริการเพื่อตรงต่อความต้องการของตลาด

5. ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจขนส่งทางอากาศควรทำการขยายงานที่สามารถดำเนินการได้โดยการเพิ่มศักยภาพในด้านการจัดการในส่วนของงานด้านการจัดการและบริหาร คลังสินค้า ต้องมีระบบการจัดการให้ครบวงจรเพื่อเป็นการสร้างให้เกิดการประหยัดจากการขยาย ขอบเขตงาน (Economy of scope) จากงานที่ลูกค้าไม่สามารถดำเนินการเอง หรือต้องการ Outsource ออกไป ทำให้เกิดการให้บริการงานในด้านการขนส่งสินค้าควบคู่ไปกับงานจัดการ ด้านโลจิสติกส์ให้กับลูกค้า (Integrated logistics and freight forwarding service) ซึ่งจะเป็นจุดขาย ให้ลูกค้ามาใช้บริการ ได้มากขึ้นและลูกค้าใช้ผู้ให้บริการเบ็ดเสร็จรายเดียวเพื่อลดการติดต่อจากเดิมที่ ต้องติดต่อกับผู้ให้บริการมากมาย

6. ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจขนส่งทางอากาศควรพัฒนาความรู้ของบุคลากรใน องค์กรให้มีความเข้าใจงานบริการที่จะพัฒนาขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และยังเป็นการเตรียมความพร้อมขององค์กรในการปรับตัวด้านการให้บริการ โลจิสติกส์ที่ไม่ใช่กิจการด้านการขนส่งเพียงอย่างเดียวแต่เป็นกิจกรรมด้านการจัดการในทุกส่วนที่ เกี่ยวข้องทั้งสินค้าและข้อมูลข่าวสาร และยังเป็นการรองรับเรื่องแผนพัฒนาของชาติด้านโลจิสติกส์ ที่ทางภาครัฐโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เรื่อง การพัฒนา ระบบโลจิสติกส์ของไทย ที่เน้นความสำคัญอย่างมากเพื่อต้องการให้เกิด E-Logistics ซึ่งทางภาครัฐ จะมีการพัฒนาในทุกด้าน เช่น ระบบบริการใบรับรองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออก (E-Licensing, E-Certificate) ระบบบริการพิธีการศุลกากร (E-Customs, E-Declaration) ระบบ บริการการเงินและการประกัน (E-Payment, E-Insurance) และระบบสนับสนุนข้อมูลการขนส่ง (E-Booking, E-Manifest, E-Port) ซึ่งจะเห็นได้ว่า ทิศทางการให้บริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทย จะมีการเปลี่ยนแปลงสู่การใช้ระบบ Electronics มากขึ้น ดังนั้นทางองค์กรจะต้องมีการพัฒนาทุก ด้าน โดยเฉพาะความพร้อมด้านบุคลากร

7. ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจขนส่งทางอากาศควรมุ่งขยายบริการจนกระทั่งมีเที่ยวบินเป็นของตัวเอง จึงสามารถจัดสรรเวลาการจัดส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างรวดเร็วที่สุด ดังนั้น สิ่งที่จะช่วยสร้างจุดต่างแก่ผู้ให้บริการระบบซัพพลายเชน (Supply chain) ในธุรกิจขนส่งทางอากาศให้ไปในทิศทางเดียวกันได้มากที่สุด

การทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาการพยากรณ์ความต้องการใช้บริการขนส่งทางอากาศโดยภาพรวม เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เตรียมการเพื่อรองรับกับปริมาณความต้องการที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และยังเป็นการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจบริการขนส่งทางอากาศ

2. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการศึกษาคุณภาพการให้บริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศ เพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการสูงสุด

3. ควรมีการศึกษาโครงสร้างตลาดของธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ เพื่อข้อมูลทันสมัย และสอดคล้องกับสถานะปัจจุบัน เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการศึกษาได้เพิ่มขึ้น

4. ควรมีการศึกษาถึงผลกระทบและประโยชน์จากธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ เพื่อที่จะได้หาทางแก้ไขและป้องกันการขาดทุนอันเกิดจากธุรกิจดังกล่าวได้