

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา “เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสำหรับธุรกิจตัวแทน รับขนส่งสินค้าด้วย ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์” โดยเปรียบเทียบปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย ปัจจัยทางด้านความคาดหวัง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย และพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรม การใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปช่วยในการทำนาย หรือพยากรณ์การยอมรับใบตราส่งสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในอนาคต และสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาด ซึ่งผลประโยชน์ในที่สุดจะเป็นของผู้บริโภค ในการที่จะได้สินค้าที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการมากที่สุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือ และขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ หรือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทางด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะของคำถามแบบปลายปิด คำตอบมี 2 ตัวเลือก (Dichotomonus Choices) และหลายตัวเลือก (Multiple Choices)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ประกอบด้วย ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน และที่ตั้งบริษัท จำนวน 3 ข้อ มีลักษณะของคำถามแบบปลายปิดคำตอบมีหลายตัวเลือก (Multiple Choices)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความคาดหวังประกอบด้วย ความสะดวกรวดเร็ว ค่าใช้จ่าย ความถูกต้องแม่นยำ ความยากง่ายต่อการเรียนรู้ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการตัวแทนรับขนส่งสินค้า มีลักษณะของคำถาม เป็นแบบมาตราวัดของไลเคอร์ท จำนวน

15 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 350 ฉบับ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล จากพนักงานที่ใช้บริการร่วมกับทาง บริษัท การ์โก้เว็บ เวิร์ด ไซด์ จำกัด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบทความ รายงานทางสถิติ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร และหน่วยงานของรัฐ

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

การจัดทำข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistic Package for Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดย
 - 1.1 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 1 คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการทำงาน และส่วนที่ 2 คือ ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ประกอบด้วย ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน ที่ตั้งบริษัท มาแจกแจงความถี่ และร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 คือ ความคาดหวัง และพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย มาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน โดยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ ตาม ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการทำงาน มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย แตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบคือ t – test (Independent t -test) ได้แก่

1.1 ตำแหน่งในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย แตกต่างกัน

1.2 ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย แตกต่างกัน

2. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ประกอบด้วย ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน และที่ตั้งบริษัท มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย แตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบคือ F – test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) แยกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

2.1 ประเภทธุรกิจ มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย แตกต่างกัน

2.2 ทุนจดทะเบียน มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย แตกต่างกัน

2.3 ที่ตั้งบริษัท มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย แตกต่างกัน

3. ปัจจัยทางด้านความคาดหวังประกอบด้วย ความสะดวกรวดเร็ว ค่าใช้จ่าย ความถูกต้องแม่นยำ ความง่ายต่อการเรียนรู้ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการตัวแทนรับขนส่งสินค้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบคือ การทดสอบสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ “เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสำหรับธุรกิจตัวแทนรับขนส่งสินค้าด้วย ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์” สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ตำแหน่งพนักงานฝ่ายส่งออก คิดเป็นร้อยละ 51.43 และระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.71

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ประกอบด้วย ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน และที่ตั้งบริษัท ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ส่วนใหญ่มีธุรกิจประเภทบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 65.43 ทุนจดทะเบียน 1,000,000 – 5,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.86 และบริษัทตั้งอยู่ที่ภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 48.29

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านความคาดหวังประกอบด้วย ความสะดวก รวดเร็ว ค่าใช้จ่าย ความถูกต้องแม่นยำ ความยากง่ายต่อการเรียนรู้ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ตัวแทนรับขนส่งสินค้า ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความความคาดหวังต่อปัจจัยทางด้านความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 โดยจำแนกรายด้านได้ดังนี้

ด้านความสะดวกรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความความคาดหวังด้านความสะดวกรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 โดยจำแนกรายข้อได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความความคาดหวังมาก ในข้อสามารถดำเนินงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ในข้อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานด้านเอกสาร ในข้อการลดระยะเวลาในกระบวนการปฏิบัติงาน และในข้อเพิ่มความรวดเร็วกว่าการจัดส่งแบบปกติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08, 4.04, 3.96 และ 3.80 ตามลำดับ

ด้านค่าใช้จ่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความความคาดหวังด้านค่าใช้จ่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 โดยจำแนกรายข้อได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมาก ในข้อใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดต้นทุนทางด้านโทรศัพท์ในข้อใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดการใช้กระดาษ และในข้อลดการชำรุด/เสียหายของเอกสารมากกว่าการจัดส่งแบบปกติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77, 3.71 และ 3.65 ตามลำดับ

ด้านความถูกต้องแม่นยำ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความความคาดหวังด้านความถูกต้องแม่นยำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.66 โดยแยกเป็นรายข้อได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมาก ในข้อเพิ่มความถูกต้องแม่นยำ และในข้อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบเอกสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และ 3.46 ตามลำดับ

ด้านความง่ายต่อการเรียนรู้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความความคาดหวังด้านความง่ายต่อการเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.66 โดยแยกเป็นรายข้อได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังมาก ในข้อมีการจัดฝึกอบรมในการใช้โปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ ในข้อความง่ายในการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลในรายละเอียด และในข้อสามารถเรียนรู้วิธีการใช้ได้ง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.80 และ 3.78 ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการตัวแทนรับขนส่งสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการตัวแทนรับขนส่งสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.58 โดยแยกเป็นรายข้อได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง ในข้อความน่าเชื่อถือของบริษัท คาร์โก้เว็บ เวิร์ด ไวด์ จำกัด ในข้อการส่งผ่านข้อมูลแบบโปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์มีระบบป้องกันการลักลอบนำข้อมูลไปใช้ และในข้อลดการสูญหายของเอกสารได้มากกว่าการจัดส่งแบบปกติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71, 3.54 และ 3.48 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้โปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ตำแหน่งในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้โปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมมติฐานข้อที่ 1.1 ตำแหน่งในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้โปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้โปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้โปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ประกอบด้วย ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน และที่ตั้งบริษัท มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทยไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ทุนจดทะเบียนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ทุนจดทะเบียนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทยไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ที่ตั้งบริษัทที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ที่ตั้งบริษัทที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทยไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยทางด้านความคาดหวังประกอบด้วย ความสะดวกรวดเร็วกำไรจ่าย ความถูกต้องแม่นยำ ความยากง่ายต่อการเรียนรู้ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการตัวแทนรับขนส่งสินค้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความสะดวกรวดเร็ว

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านความสะดวกรวดเร็ว ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านกำไรจ่าย

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านกำไรจ่าย ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความถูกต้องแม่นยำ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านความถูกต้องแม่นยำ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในข้อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบเอกสาร

ด้านความยากง่ายต่อการเรียนรู้

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านความยากง่ายต่อการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในข้อความง่ายในการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลในรายละเอียด

ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการตัวแทนรับขนส่งสินค้า

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการตัวแทนรับขนส่งสินค้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในข้อลดการสูญหายของเอกสาร ได้มากกว่าการจัดส่งแบบปกติ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องการเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการสำหรับธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศโดยใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ในกรณีศึกษา บริษัท คาร์โก้ เว็บ เวิร์ด ไวด์ จำกัด มีประเด็นที่น่าสนใจมีดังนี้

1. ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่ามีความสัมพันธ์กันกับสมมติฐาน แต่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันกับสมมติฐาน
2. ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลของบริษัท ประกอบด้วย ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน และที่ตั้งบริษัท แตกต่างกัน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันกับสมมติฐาน
3. ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับความถูกต้องแม่นยำที่มีความสัมพันธ์กันพบว่ามีความสัมพันธ์กันกับสมมติฐาน แต่ความสะดวกรวดเร็ว ค่าใช้จ่าย ความยากง่ายต่อการเรียนรู้ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการตัวแทนรับขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมีความสัมพันธ์กัน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันกับสมมติฐาน

4. ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมในการตัดสินใจใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในประเทศไทยไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการใช้ใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันกับสมมติฐาน

5. ผลจากการศึกษาเรื่องต้นทุนในการดำเนินงานและผลของการเปรียบเทียบระหว่างใบตราส่งแบบปกติกับใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ถ้าบริษัท คาร์โก้เว็บ เวอร์ดไวด์ จำกัด มีการออกใบตราส่งโดยเฉลี่ย 350 ฉบับต่อเดือน ต้นทุนในการดำเนินการใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์จะถูกกว่าการใช้ใบตราส่งแบบปกติ ตลอดจนช่วยให้ลดโอกาสของความผิดพลาดในกระบวนการทำงานและโอกาสที่จะเกิดการสูญหายกว่าการจัดส่งแบบปกติ อีกทั้งยังเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องการเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการสำหรับธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศโดยใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ในกรณีศึกษาบริษัท คาร์โก้เว็บ เวอร์ดไวด์ จำกัด พบว่า

1. เมื่อทราบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีทั้งเพศหญิงและเพศชายที่อายุ 20-30 ปีทุกระดับการศึกษา ทุก ๆ ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมากำหนดกลุ่มเป้าหมายในการวางแผนนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง
2. เมื่อทราบถึงระดับค่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ในแต่ละด้านว่ามีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด เราก็จะสามารถทำการวิจัยและพัฒนาการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมต่อการดำเนินงานของผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น
3. เมื่อเราทราบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีคาดหวังอย่างไร เราก็สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาวางกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้องเพื่อกระตุ้นการตอบสนองจากกลุ่มผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรศึกษาถึงการลดต้นทุนของระบบใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำผลของการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการเป็นผู้นำทางด้านต้นทุนต่ำในด้านผู้ให้บริการในระบบใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์

2. ควรศึกษาถึงจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรค ของผู้ให้บริการในระบบใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์

3. ควรศึกษาถึงจุดคุ้มทุนในการนำระบบใบตราส่งแบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศ

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University