

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ปัญหาและข้อจำกัด ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ของผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์
นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์
ของผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง ในด้านความเชื่อถือ
ได้ ความปลอดภัย ความรวดเร็ว ความยืดหยุ่น และด้านราคา โดยแบ่งตามขนาดธุรกิจ ขนาดเล็ก
ขนาดกลาง และ ขนาดใหญ่

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ของผู้ผลิต
ชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง ในด้าน ความเชื่อถือได้ ความ
ปลอดภัย ความรวดเร็ว ความยืดหยุ่น และด้านราคา โดยแบ่งตามขนาดธุรกิจ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง
และขนาดใหญ่

ข้อมูลที่ได้รวบรวม วิเคราะห์ตามผลที่ได้แสดงไว้ในบทที่ 4 ผู้ศึกษาจึงได้สรุปผล
การศึกษา อภิปรายผล ปัญหาและข้อจำกัดของการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มตัวอย่าง มีจำนวนที่เท่ากัน คือ กลุ่มละ 20
ตัวอย่างเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย คือ ต้องการทราบถึงความต้องการใช้บริการ
โลจิสติกส์ของแต่ละองค์กร ในแต่ละขนาดโดยแบ่งเป็นขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่
โดยกิจกรรมหลักที่ใช้บริการโลจิสติกส์ ของกลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นกิจกรรมด้านการผลิต ซึ่งมี
จำนวนมากที่สุดถึงร้อยละ 63.30 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาทั้งหมดเป็นผู้ประกอบ
ชิ้นส่วนรถยนต์ และในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด มีบริษัทชั้นนำที่เป็นโรงงานผู้ประกอบ
รถยนต์รายใหญ่ อาทิเช่น บริษัท เจเนรอลมอเตอร์ ประเทศไทย ซูซูกิมอเตอร์ ประเทศไทย และ
อโตอัลไลแอนท์ ประเทศไทย เป็นต้น จึงทำให้นิคมอีสเทิร์นซีบอร์ด มีผู้ผลิตและส่งวัตถุดิบ
โดยตรงถึงกลุ่มโรงงานผู้ประกอบถึง ร้อยละ 90% จากจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมทั้งหมด และมี
กิจกรรมที่เลือกใช้บริการจากภายนอกมากที่สุดในด้านการจัดการเอกสารนำเข้าและส่งออก และมี
ผู้ให้บริการโลจิสติกส์มากกว่า 3 รายขึ้นไป เพราะ กิจกรรมทางโลจิสติกส์ที่เกิดขึ้นในแต่ละสถาน

ประกอบการ เช่น การจัดการขนส่งสินค้าทั้งในและต่างประเทศ การจัดการคลังสินค้า และจัดการด้านเอกสารนำเข้า-ส่งออก มีความหลากหลาย ผู้ให้บริการโลจิสติกส์บางรายอาจไม่สามารถบริการได้อย่างครบวงจร หรือมีความไม่เหมาะสมในด้านของราคาและการบริการ ส่งผลให้ผู้ประกอบการมีจำนวนผู้ให้บริการมากกว่า 3 ราย เพื่อความเหมาะสมของแต่ละกิจกรรม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ ในด้านความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความรวดเร็ว ความยืดหยุ่น และ ด้านราคา

บริษัทกลุ่มผู้ประกอบการชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในด้าน ความน่าเชื่อถือ มากที่สุด เพราะความไว้วางใจ หรือ ความน่าเชื่อถือ คือ ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำและการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าในบริการที่ให้ทุกครั้งมีความสม่ำเสมอ ทำให้ลูกค้ารู้สึกที่น่าเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ สามารถให้ความไว้วางใจในการดำเนินธุรกิจร่วมกันได้เป็นอย่างดี

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจระดับความพึงพอใจจากบริการ โลจิสติกส์ ในด้านความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความรวดเร็ว ความยืดหยุ่น และด้านราคา

บริษัทกลุ่มผู้ประกอบการชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง ให้ความสำคัญกับระดับความพึงพอใจของบริการ โลจิสติกส์ในด้าน ความปลอดภัย มากที่สุด เนื่องจากความปลอดภัยถือเป็นหัวใจหลักของทุก ๆ กิจกรรม ซึ่งหากมีความเสียหายย่อมส่งผลกระทบต่อสินค้าและบริการโดยตรง นั่นหมายถึงลูกค้าอาจสามารถเรียกค่าทดแทนจากการประกันสินค้าและบริการได้ แต่สินค้าและบริการที่เสียหายไปนั้นอาจจะส่งผลกระทบต่อส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมทางโลจิสติกส์ในกระบวนการถัดไปที่จะต้องใช้นั้น ๆ อาจจะต้องหยุดกระบวนการไปซึ่งจะมีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่แฝงอยู่เป็นจำนวนมาก อีกทั้งหากได้รับการบริการทางโลจิสติกส์ที่ไม่ปลอดภัย กระทั่งสินค้าและบริการแล้ว ย่อมส่งผลกระทบต่อแผนงานที่กำหนดไว้ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อเนื่องในกระบวนการโลจิสติกส์ต่อไป

ส่วนที่ 4 จากการเปรียบเทียบความคิดเห็น ของกลุ่มผู้ประกอบการชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง พบว่าความพึงพอใจในด้านราคา มีส่วนมากที่สุดในการตัดสินใจคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ เพราะแต่ละองค์กร เห็นว่าจะเป็นการประหยัดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรทำให้สามารถแข่งขันกับธุรกิจในลักษณะเดียวกันได้ดีที่สุด

ส่วนที่ 5 จากผลการศึกษา หาความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม พบว่ากลุ่มผู้ประกอบการชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ในเรื่องราคาและให้ความสำคัญกับต้นทุน เพราะ ราคาที่เปรียบเสมือนเงินลงทุนที่ต้อง

ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับการนำพาธุรกิจ เพื่อให้เติบโตขึ้นไปได้อย่างมั่นคง

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจการเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง ผู้ศึกษาวิจัยสามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ ในด้านความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความรวดเร็ว ความยืดหยุ่น และด้านราคา โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (X) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S. D)

บริษัทกลุ่มผู้ประกอบการชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ในด้าน ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการพบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ถูกค่าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality)” กับ “บริการที่รับรู้ (Perceived Service)” ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ 10 ประการ โดยมี ความไว้วางใจ (Reliability) ความปลอดภัย (Security) เป็นความสำคัญของแนวคิดดังกล่าวด้วย

2. จากการเปรียบเทียบความคิดเห็น ของกลุ่มผู้ประกอบการชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง พบว่าความพึงพอใจในด้านราคา มีส่วนมากที่สุดในการตัดสินใจคัดเลือกผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ เพราะแต่ละองค์กร เห็นว่าจะเป็นการประหยัดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรทำให้สามารถแข่งขันกับธุรกิจลักษณะเดียวกันได้ดีที่สุดซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธิดา เกษตรการุณย์ (2550) การศึกษาปัจจัยการเลือกใช้บริการจากภายนอก ด้านการให้บริการ โลจิสติกส์โดยบุคคลที่ 3 (Third Party Logistic หรือ 3PL) ประเภทควบคุมอุณหภูมิในอุตสาหกรรมอาหารของประเทศไทยที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาที่ใช้บริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

ปัญหาและข้อจำกัด

1. ข้อจำกัดทางด้านเวลา

ช่วงระยะเวลาเก็บข้อมูลเป็นช่วงเวลาระหว่างการทำงานซึ่งในขณะที่ยังดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลต้องใช้เวลาที่สะดวกของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำให้ผู้วิจัยใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูล

2. ข้อจำกัดของกลุ่มประชากร

ในระหว่างดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ผู้วิจัยต้องใช้เวลาอธิบายเหตุผลของการศึกษาจึงจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และเนื่องจากรายละเอียดในแบบสอบถามบางอย่างเกี่ยวข้องกับความลับในการดำเนินธุรกิจ จึงทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามลังเลที่จะให้ข้อมูลเพราะอาจขัดกับนโยบายการดำเนินธุรกิจขององค์กรนั้น ๆ ด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การพัฒนาด้านการให้บริการโลจิสติกส์เป็นไปอย่างต่อเนื่องและราบรื่น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้มีการวิจัยเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ควรวิจัยเรื่อง “ปัญหาการเลือกใช้ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง”
2. ควรวิจัยเรื่อง “การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง”
3. ขยายการศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง