

บทที่ 4

ผลการศึกษา

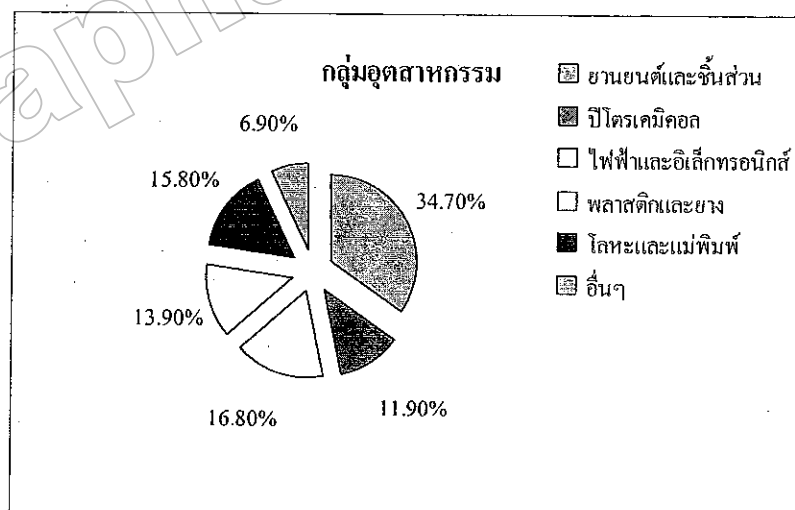
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง
r	แทน	ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ใน Pearson Product-Moment Correlation Coefficient
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

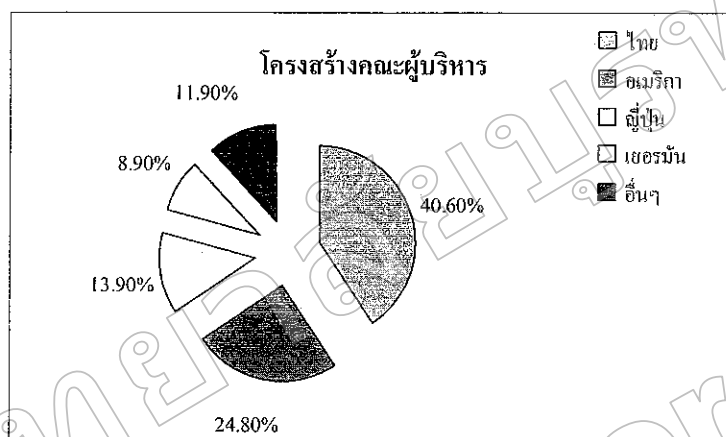
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง



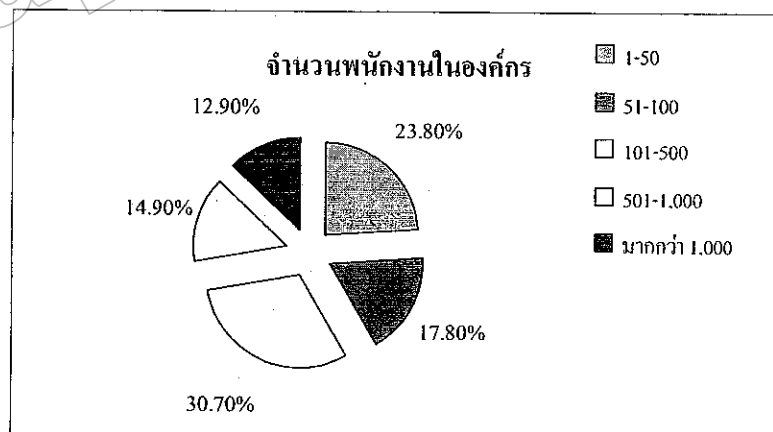
ภาพที่ 4-1 กลุ่มอุตสาหกรรม

จากภาพที่ 4-1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุดร้อยละ 34.7 เป็นอุตสาหกรรม ยานยนต์และชิ้นส่วน รองลงมา ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 16.8 โลหะและแม่พิมพ์ ร้อยละ 15.8 พลาสติกและยาง ร้อยละ 13.9 ปิโตรและเคมีคอล ร้อยละ 11.9 ส่วนที่เหลือร้อยละ 6.9 เป็น อุตสาหกรรมอื่น ๆ



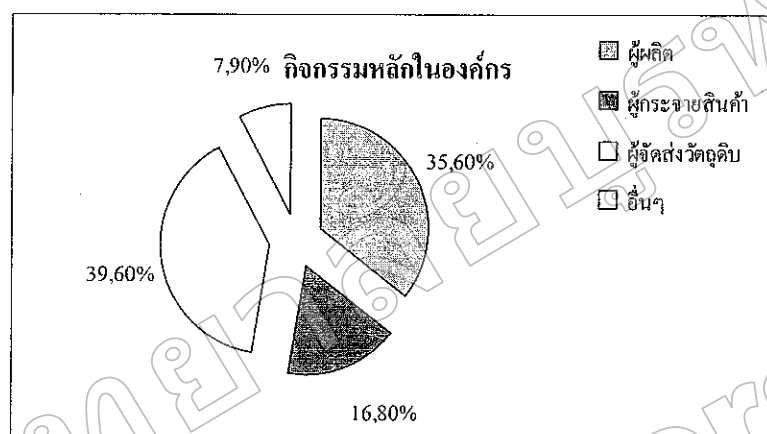
ภาพที่ 4-2 โครงสร้างคณะผู้บริหาร

จากภาพที่ 4-2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีโครงสร้างบริหารระดับสูงเป็นชาวไทย ซึ่งมีจำนวนร้อยละ 40.6 รองลงมา เป็นอเมริกัน ร้อยละ 24.8 ญี่ปุ่น ร้อยละ 13.9 ส่วนกลุ่ม ต่างประเทศอื่น ๆ และเยอรมัน มีเพียงจำนวนน้อยคือ ร้อยละ 11.9 และ 8.9 ตามลำดับ



ภาพที่ 4-3 จำนวนพนักงาน

จากภาพที่ 4-3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 30.7 มีจำนวนพนักงาน 101-500 คน รองลงมา จำนวนพนักงาน 1-50 คน ร้อยละ 23.8 จำนวนพนักงาน 51-100 คน ร้อยละ 17.8 จำนวนพนักงาน 501-1,000 คน ร้อยละ 14.9 ส่วนกลุ่มสุดท้ายเป็นกลุ่มที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 1,000 คนซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 12.9 เท่านั้น



ภาพที่ 4-4 กิจกรรมหลักในองค์กร

จากภาพที่ 4-4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุดร้อยละ 39.6 เป็นผู้จัดส่งวัตถุดิบ รองลงมาเป็นผู้ผลิต ร้อยละ 35.6 เป็นผู้กระจายสินค้า ร้อยละ 16.8 และอื่นๆ มีเพียงร้อยละ 7.9 เท่านั้น

จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน โดยที่ลักษณะการบริหารโครงสร้างเป็นคนไทย เป็นบริษัทขนาดกลางมีพนักงานจำนวน 101 – 500 คน กิจกรรมหลักด้าน โลจิสติกส์คือ ผู้จัดส่งวัตถุดิบ (Suppliers) เพื่อไปสู่การผลิต (Manufacturing)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์อุปสงค์การใช้บริการ 3PLs โดยผลการวิเคราะห์สามารถแสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 4-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของอุปสงค์การใช้บริการของ 3PLs

ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การให้ความสำคัญกับกิจกรรมโลจิสติกส์	3.35	.81	ปานกลาง
2. แนวโน้มการขยายกิจกรรมโลจิสติกส์ในอนาคต	3.26	.74	ปานกลาง
3. ความพึงพอใจการจัดการ โลจิสติกส์ในปัจจุบัน	3.37	.90	ปานกลาง
4. การใช้บริการจาก Logistics Outsourcing	3.49	.86	มาก
5. ความพึงพอใจการจัดการขนส่งในปัจจุบัน	3.03	1.09	ปานกลาง
6. ความต้องการบริการการจัดการขนส่ง	3.01	.83	ปานกลาง
7. ความพึงพอใจการบริหารคลังสินค้าในปัจจุบัน	3.36	.88	ปานกลาง
8. ความต้องการการบริหารคลังสินค้า	3.50	.97	มาก
9. ความพึงพอใจการขนส่งทางทะเลในปัจจุบัน	3.29	.68	ปานกลาง
10. ความต้องการการขนส่งทางทะเล	3.23	.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-1 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารบริษัทมีระดับอุปสงค์การบริหารคลังสินค้าสูงที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.50 ซึ่งมีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก รองลงมา ปริมาณความต้องการการใช้บริการจาก Logistics Outsourcing ของกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.49 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ไม่แตกต่างกันมากนัก (S.D.=0.86) จากการสำรวจยังพบว่า ความพึงพอใจการจัดการ โลจิสติกส์ในปัจจุบัน ความพึงพอใจการบริหารคลังสินค้าในปัจจุบัน การให้ความสำคัญกับกิจกรรมโลจิสติกส์ ความพึงพอใจการขนส่งทางทะเลในปัจจุบัน แนวโน้มการขยายกิจกรรมโลจิสติกส์ในอนาคต ความต้องการการขนส่งทางทะเล ความพึงพอใจการจัดการขนส่งในปัจจุบัน และความต้องการบริการการจัดการขนส่ง อยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.37 3.36 3.35 3.29 3.26 3.23 3.03 และ 3.01 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้ว จะพบว่าค่า S.D. ของความพึงพอใจการขนส่งทางทะเลในปัจจุบันได้มีค่าเบี่ยงเบนน้อยที่สุด (S.D. = 0.68) เมื่อเปรียบเทียบกับข้อคิดเห็นอื่น ๆ

เมื่อพิจารณาจากตารางจะพบว่า บริษัทกลุ่มตัวอย่างมีปริมาณการใช้บริการ โลจิสติกส์จากภายนอกหรือผู้ให้บริการ 3PLs เป็นส่วนมากซึ่งความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางแสดงให้เห็นว่า ถ้าผู้ให้บริการไม่มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โอกาสที่จะรักษาลูกค้าก็จะมีมากพอสมควรหรือถ้ามีบริษัท 3PLs รายใหม่ต้องการเข้าไปแข่งขันในตลาดก็จะต้องสร้างความพึงพอใจหรือสำรวจความต้องการด้าน โลจิสติกส์ที่บริษัทต้องการซึ่งจากตารางจะพบว่าความต้องการการบริหารคลังสินค้ามีมากที่สุด ฉะนั้นหากบริษัท 3PLs ที่ให้บริการอยู่เดิมต้องการรักษาลูกค้าหรือขยายการให้บริการและบริษัท 3PLs รายใหม่ต้องการแข่งขันจึงควรพิจารณาตามความต้องการของบริษัทด้วย

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความสำคัญคุณลักษณะของการให้บริการของ 3PLs

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญคุณลักษณะของการให้บริการ

คุณลักษณะของการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความเชื่อถือได้	4.00	1.05	มาก
2. ความปลอดภัย	3.85	.99	มาก
3. ความรวดเร็ว	3.70	1.05	มาก
4. ความยืดหยุ่น	3.95	1.03	มาก

จากตารางที่ 4-2 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของการให้บริการในระดับมากที่สุด โดยคุณลักษณะของการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของ 3PLs สูงที่สุดคือ ความเชื่อถือได้ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ ความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.95 ส่วนความปลอดภัยและความรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.85 และ 3.70 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้ว จะพบว่าค่า S.D. ของความปลอดภัยในการให้บริการมีค่าเบี่ยงเบนน้อยที่สุด (S.D.=0.99) เมื่อเปรียบเทียบกับคุณลักษณะของการให้บริการอื่น ๆ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจคุณลักษณะของการให้บริการ 3PLs

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของการให้บริการ

คุณลักษณะของการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความเชื่อถือได้	4.07	1.11	มาก
2. ความปลอดภัย	3.96	1.02	มาก
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.76	1.09	มาก
4. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	3.99	1.07	มาก

จากตารางที่ 4-3 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารมีความพึงพอใจ กับคุณลักษณะของการให้บริการของ 3PLs ที่ใช้บริการในปัจจุบันอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น โดยคุณลักษณะของการให้บริการที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ความเชื่อถือได้ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ความปลอดภัยในการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ มีระดับคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.99 3.96 และ 3.76 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้ว จะพบว่าค่า S.D. ของความปลอดภัยในการให้บริการมีค่าเบี่ยงเบนน้อยที่สุด (S.D. = 1.02) เมื่อเปรียบเทียบกับคุณลักษณะของการให้บริการอื่น ๆ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของคุณลักษณะการให้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการ 3 PLs โดยใช้วิธีการคำนวณสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมุติฐาน

ตารางที่ 4-4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของคุณลักษณะการให้บริการกับความพึงพอใจ

คุณลักษณะของการให้บริการ	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p-Value
1. ความเชื่อถือได้	.839	0.000*
2. ความปลอดภัย	.806	0.000*
3. ความรวดเร็ว	.760	0.000*
4. ความยืดหยุ่น	.704	0.000*

* p-value < 0.05

จากตารางที่ 4-4 เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของคุณลักษณะการให้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการ 3PLs แสดงให้เห็นว่า การให้ความสำคัญของคุณลักษณะของการให้บริการของผู้บริหารประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ ความปลอดภัย ความรวดเร็ว และความยืดหยุ่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .839 .806 .76 และ .704 ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่า บริษัทมีความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นกับบริษัท 3PLs ที่ให้บริการปัจจุบันหรือบริษัท 3PLs ที่ให้บริการในปัจจุบันมีคุณลักษณะการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากโดยสามารถพิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ซึ่งเข้าใกล้ 1 แสดงว่า Strong Relationship ซึ่งถ้าผู้ให้บริการ 3 PLs สร้างคุณภาพของคุณลักษณะของการให้บริการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ย่อมจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของ 3PLs มากขึ้นนั่นเอง

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1

H_0 : ความเชื่อถือได้ในการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ

H_1 : ความเชื่อถือได้ในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ

จากตารางที่ 4-5 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ Pearson Product-Moment Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.839 ซึ่งหมายความว่า ความเชื่อถือได้ในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการของ 3PLs โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกนั่นคือ ถ้าผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของการให้บริการในเรื่องความเชื่อถือได้และผู้ให้บริการ 3PLs มีความเชื่อถือได้ในการให้บริการสูง ความพึงพอใจในการใช้บริการก็จะสูงมากขึ้นด้วย จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ปฏิเสธ H_0 / ยอมรับ H_1)

สมมติฐานที่ 2

H_0 : ความปลอดภัยในการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ

H_1 : ความปลอดภัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ

จากตารางที่ 4-5 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ Pearson Product-Moment Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.806 ซึ่งหมายความว่า ความปลอดภัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการของ 3PLs โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกนั่นคือ ถ้าผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของ

การให้บริการในเรื่องความปลอดภัยและผู้ให้บริการ 3PLs มีความปลอดภัยในการให้บริการสูง ความพึงพอใจในการใช้บริการก็จะสูงมากขึ้นด้วยจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ปฏิเสธ H_0 / ยอมรับ H_1)

สมมติฐานที่ 3

H_0 : ความรวดเร็วในการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ

H_1 : ความรวดเร็วในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของการใช้บริการ

จากตารางที่ 4-5 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ Pearson Product-Moment Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.76 ซึ่งหมายความว่า ความรวดเร็วในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการของ 3PLs โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกนั่นคือ ถ้าผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของการให้บริการในเรื่องความรวดเร็วและผู้ให้บริการ 3PLs มีความรวดเร็วในการให้บริการสูง ความพึงพอใจในการใช้บริการก็จะสูงมากขึ้นด้วย จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ปฏิเสธ H_0 / ยอมรับ H_1)

สมมติฐานที่ 4

H_0 : ความยืดหยุ่นในการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ

H_1 : ความยืดหยุ่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของการใช้บริการ

จากตารางที่ 4-5 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ Pearson Product-Moment Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.704 ซึ่งหมายความว่า ความยืดหยุ่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการของ 3PLs โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกนั่นคือ ถ้าผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของการให้บริการในเรื่องความยืดหยุ่นและผู้ให้บริการ 3PLs มีความยืดหยุ่นในการให้บริการสูง ความพึงพอใจในการใช้บริการก็จะสูงมากขึ้นด้วย จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (ปฏิเสธ H_0 / ยอมรับ H_1)