

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง คุณลักษณะการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของ 3PLs โดยการใช้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างบริษัทในเขตการนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง จำนวนทั้งสิ้น 101 ตัวอย่าง มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้บริการของ 3PLs เพื่อสนับสนุนภาคอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาและระบุคุณลักษณะของการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของ 3PLs ในความคิดเห็นของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

จากการศึกษาพบว่า การใช้บริการด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการภายในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ในนิคมอุตสาหกรรมเป็นผู้ประกอบการส่งออกหรือเป็นอุตสาหกรรมเพื่อสนับสนุนสำหรับการผลิตเพื่อส่งออก ดังนั้นจึงนิยมใช้บริการของ Logistics Service Provider และ โดยปกติจะนิยมใช้บริการของผู้ให้บริการที่คุ้นเคยหรือทำสัญญาเป็นช่วงเวลาไว้ ความต้องการผู้ให้บริการยังอยู่ในระดับปานกลางซึ่งในอนาคตหากมีการขยายตัวของอุตสาหกรรมแนว โนมมีความต้องการน่าจะมากขึ้นด้วย ซึ่งลักษณะของ Logistics Service Provider มีทั้งการดำเนินการแบบบริษัทในเครือ นโยบายพันธมิตรจากต่างประเทศ และบริษัทท้องถิ่นในประเทศไทย การให้บริการของ Logistics Service Provider กับผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง มีหลายรูปแบบ ตั้งแต่ การขนส่งเพียงอย่างเดียว การจัดการนำเข้า-ส่งออก การให้บริการคลังสินค้า หรือแม้กระทั่งการบริการโลจิสติกส์แบบครบวงจร แต่จากการศึกษาโดยออกแบบสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประกอบการไม่สามารถเปิดเผยเงื่อนไขได้ ตลอดจนไม่อาจให้ข้อมูลด้านโลจิสติกส์ทุกด้าน เนื่องจากเป็นความลับของบริษัทเกรงว่าถ้ารั่วไหลจะทำให้ข้อมูลไปตกอยู่ในมือคู่แข่งได้

จากผลการศึกษาคุณลักษณะของการให้บริการปรากฏว่า คุณลักษณะของการให้บริการ คือ ความเชื่อถือได้ ความปลอดภัย ความรวดเร็วและความยืดหยุ่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของ 3PLs อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ บริษัท 3PLs ที่มีคุณภาพการให้บริการสูง ซึ่งหมายถึง มีความเชื่อถือได้ มีความปลอดภัย มีความรวดเร็ว และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการจะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการมากขึ้น

ซึ่งจะส่งผลถึงการเลือกใช้บริการของ 3PLs ที่มีมากขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริการที่ดีของ พาราสุรามัน (Parasuraman, 1985) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดคุณภาพของการบริการ และได้กำหนดหลักเกณฑ์ที่ผู้บริโภคใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการไว้ 10 ประการดังแสดงใน บทที่ 2 ผลการวิจัยนี้เป็นไปตามสมมุติฐานแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

ความเชื่อถือได้

จากผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะในเรื่องความเชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการใช้บริการของ 3PLs อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ บริษัท 3PLs ที่มีระดับความน่าเชื่อถือสูง ซึ่งหมายถึง บริษัทที่มีชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการจะมีผลความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับ ยูน กัฟฟี่ และ คิเจวสกี (Yoon, Guffey, & Kijewski, 1994) ซึ่งได้ศึกษาถึงผลของข้อมูลและชื่อเสียงของบริษัทที่มีต่อการเลือกใช้บริการของบริษัทประกันภัย พบว่าข้อมูลและชื่อเสียงของบริษัทประกันภัย มีผลกระทบต่อความตั้งใจในการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคในระดับมาก ทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังเช่นผลจากการศึกษาของงานวิจัยนี้

ความปลอดภัย

จากผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะในเรื่องความปลอดภัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการใช้บริการของ 3PLs อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ บริษัท 3PLs ถือว่าความปลอดภัย ซึ่งในที่นี้หมายถึงความปลอดภัยในด้านการขนส่งสินค้าจากโรงงานหรือคลังสินค้า ความปลอดภัยในการจัดเก็บหรือขนย้ายในคลังสินค้า เป็นคุณลักษณะที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการซึ่งจะส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของ 3PLs ซึ่งเมื่อพิจารณาระดับคะแนนความสำคัญพบว่าบริษัทให้ความสำคัญกับคุณลักษณะในด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก การขนส่งสินค้าจากโรงงานหรือคลังสินค้า จะเป็นการขนส่งสินค้าในปริมาณมาก และมีกำหนดเวลาที่แน่นอน และมีค่าใช้จ่ายสูง ดังนั้นการควบคุมดูแลการขนส่งให้สามารถขนส่งได้อย่างปลอดภัย สินค้าไม่เสียหาย หรือ สูญหายระหว่างการขนส่ง สามารถขนส่งได้ตรงตามเวลาที่กำหนด ถือเป็นปัจจัยหลักที่ 3PLs จะต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะถ้าหากเกิดอุบัติเหตุที่จะทำให้สินค้าเกิดความเสียหาย หรือเสียหาย หรือ ไม่สามารถขนส่งสินค้าได้ตรงตามเวลาที่กำหนด อาจจะทำให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้าเป็นอย่างมาก เพราะนอกจากที่บริษัทจะต้องดำเนินการผลิตสินค้าเพื่อทดแทนของที่เสียหายหรือสูญหายแล้ว สาเหตุดังกล่าวอาจทำให้การส่งสินค้าไปให้ลูกค้าเกิดความล่าช้า ซึ่งจะทำให้ผู้ซื้อสินค้าขาดความเชื่อถือในการซื้อสินค้า

ความรวดเร็วในการให้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการมีความสัมพันธ์

เชิงบวกกับความพึงพอใจในการใช้บริการของ 3PLs อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ บริษัทมีความเห็นว่า ความรวดเร็วในการให้บริการของ 3PLs ซึ่งหมายถึง ความพร้อมและความรวดเร็วในการให้บริการตามความต้องการ และ ความถูกต้องครบถ้วนเรียบร้อยของเอกสารต่าง ๆ เป็นคุณลักษณะที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการซึ่งจะส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของ 3PLs ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเป็นที่ทราบคืออยู่แล้วว่า กิจกรรมด้าน โลจิสติกส์หลายกิจกรรมมีความยุ่งยากซับซ้อน ดังนั้นบริษัทจึงจำเป็นต้องใช้ผู้ที่มีความชำนาญในการดำเนินการ ประกอบกับมีความพร้อมในการให้บริการ และสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วและละเอียดรอบคอบ ซึ่งจะสามารถช่วยลดเวลาในการดำเนินการต่าง ๆ ลงได้ ดังนั้นบริษัทจึงให้ความสำคัญกับคุณลักษณะในเรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการเป็นอย่างมาก สังเกตได้จากระดับคะแนนความสำคัญซึ่งพบว่าผู้บริหารบริษัทให้ความสำคัญกับคุณลักษณะในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับสำคัญมาก

ความยืดหยุ่นในการให้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะในเรื่องความยืดหยุ่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการใช้บริการของ 3PLs อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือองค์กรธุรกิจที่สามารถตอบสนองพลวัตของสภาพแวดล้อมได้ จะต้องมีความคล่องตัวในการดำเนินงานซึ่งสามารถทำให้องค์กรสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงาน การแข่งขันในตลาดธุรกิจในปัจจุบันมีความรุนแรงค่อนข้างมาก ประกอบกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ มีการแปรผันตลอดเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ ดังนั้นบริษัทจึงให้ความสำคัญกับคุณลักษณะในเรื่องความยืดหยุ่นในการให้บริการเป็นอย่างมาก สังเกตได้จากระดับคะแนนความสำคัญซึ่งพบว่าผู้บริหารบริษัทให้ความสำคัญกับคุณลักษณะในเรื่องความยืดหยุ่นในการให้บริการอยู่ในระดับสำคัญมาก

ข้อเสนอแนะ

แม้ว่าการศึกษานี้จะเป็นการศึกษาเพียงส่วนหนึ่งของกลุ่มบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบังและข้อมูลที่ได้มาโดยวิธีการสัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามซึ่งมีความน่าเชื่อถือในระดับหนึ่ง แต่ผลการศึกษานี้เชื่อว่าพอที่จะนำไปใช้ประโยชน์กับผู้ประกอบการที่ให้บริการ 3PLs ทั่วไป สำหรับเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขในคุณลักษณะการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ เพื่อให้การบริการของ 3PLs มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาของผู้ประกอบการได้ อีกทั้งผู้ให้บริการสามารถที่จะประเมินประสิทธิภาพของผู้ให้บริการในปัจจุบันว่ามีศักยภาพเพียงพอหรือช่วยลดต้นทุนได้เท่าใดรวมถึงผู้ประกอบการ 3PLs รายใหม่ ๆ ที่ต้องการจะเข้ามา

แข่งขันในตลาด สามารถที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปประเมินคุณภาพการให้บริการของตนว่าสามารถที่จะเข้ามาแข่งขันกับคู่แข่งที่มีอยู่ในตลาดได้หรือไม่ นอกจากนั้นยังสามารถนำไปใช้ในการประเมินเพื่อวิเคราะห์ส่วนแบ่งการตลาดของบริษัท รวมถึงการวางแผนและปรับปรุงกลยุทธ์ในการดำเนินงานเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการให้บริการ ของผู้ให้บริการ 3PLs ตามการรับรู้ของผู้บริโภค ที่นอกเหนือไปจากตัวแปรที่ผู้ศึกษาเลือกมาใช้งานวิจัยครั้งนี้ ว่ามีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของ 3PLs ในทัศนะของผู้บริหารบริษัทหรือไม่และในกรณีที่เป็นบริษัท 3PLs รายใหม่ที่ต้องการเข้ามาแข่งขันในตลาดควรมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อความถูกต้องด้วย
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เพียงเบื้องต้น ซึ่งอาจจะทำให้ผลการศึกษาไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ และมีความเบี่ยงเบนไปจากความเป็นจริง ดังนั้น จึงควรจะมีการใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้านอื่นด้วย ก็จะทำให้ผลการศึกษา มีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น