

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ 3PLs ของผู้ประกอบการในเขตจังหวัดชลบุรี และระยอง เพื่อพยากรณ์พฤติกรรมการเลือกใช้บริการ และระดับความสำคัญของปัจจัยแต่ละตัว เนื่องจากในปัจจุบันมีการแข่งขันสูง และความต้องการของผู้ประกอบการมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หากมีทางเลือกที่ดีกว่า ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีบริษัท 3PLs จะต้องสนองตอบความต้องการได้เป็นอย่างดีเพื่อสร้างการได้เปรียบในการแข่งขัน

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้วิธีออกแบบสอบถาม จำนวนปัจจัยที่นำมาใช้ในแบบสอบถามมีทั้งหมด 26 ตัว ซึ่งถือว่ามีย่านานมาก ดังนั้น จึงต้องทำการรวมกลุ่มปัจจัยที่อาจมีความสัมพันธ์กันเองโดยใช้วิธี Factor Analysis และเพื่อให้ได้ปัจจัยหลัก ๆ ที่สำคัญจำนวน 2-3 ตัว เพื่อนำไปกำหนดแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจที่เหมาะสม จึงนำปัจจัยที่ได้จากการรวมกลุ่มด้วยวิธี Factor Analysis มาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธี Logistics Regression พบว่ามีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3 ตัว คือ ปัจจัยด้านสิ่งสนับสนุน (Support Factor) ปัจจัยเกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการ (Vendor's Profile) และปัจจัยด้านราคา (Price) แต่ผลการศึกษาที่ได้ของปัจจัยด้านราคามีความขัดแย้งกับความรู้สึกโดยทั่วไปที่ว่า เมื่อราคาสูง จะมีผลทำให้การเลือกใช้บริการลดลง แต่จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านราคามีค่าเป็นบวก ซึ่งขัดแย้งกับความเป็นจริง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการแยกทดสอบปัจจัยทั้ง 3 ตัว ดังแบบจำลองทั้ง 5 แบบในบทที่ 4 พบว่าปัจจัยที่ดีที่สุดในการพยากรณ์การตัดสินใจเลือกใช้บริการ 3PLs คือ แบบจำลองที่ 5 นั่นคือปัจจัยด้านสิ่งสนับสนุนหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ประกอบการมีให้ มีผลต่อการพยากรณ์การตัดสินใจเลือกบริษัท 3PLs มากที่สุด

จากการวิเคราะห์โดยวิธี Logistics Regression ทำให้ทราบถึงปัจจัยหลัก ๆ ที่สำคัญและมีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ลำดับที่ 3 ของผู้ประกอบการในการกำหนดแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจ การกำหนดค่าของปัจจัย (ตัวแปร) ในแบบจำลองจะทำให้ความน่าจะเป็นของพฤติกรรมในการเลือกแตกต่างกันไป ซึ่งแบบจำลองสามารถพยากรณ์ได้ถูกต้องร้อยละ 89 ดังนั้น บริษัท 3PLs สามารถนำแบบจำลองนี้มาพยากรณ์หาความน่าจะเป็น เพื่อนำไปกำหนดแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจที่เหมาะสม รวมถึงการวิเคราะห์ส่วนแบ่งทางการตลาดของบริษัท

ข้อเสนอแนะ

แม้ว่าผลการศึกษาของปัจจัยด้านราคาในการวิจัยครั้งนี้จะไม่เป็นไปตามหลักความเป็นจริง เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถกำหนดต้นทุนที่แน่นอนเพื่อใช้ในการวิจัยได้ จึงต้องใช้ข้อมูลแบบ Scale ในการวัดปัจจัยแต่ละตัวแทน ดังนั้น ผลที่ได้จากการวิเคราะห์จึงขัดแย้งกับความเป็นจริง แต่อย่างไรก็ตามเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ของผลการวิจัยและเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจที่จะนำวิธี Logistics Regression ไปประยุกต์ใช้ ผู้วิจัยแนะนำให้ต้นทุนหรือราคาที่เป็นจำนวนเงินแน่นอนมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ถูกต้องและไม่ขัดแย้งกับหลักเหตุผล

จากการศึกษาข้างต้น ทำให้ผู้ประกอบการบริษัท 3PLs ได้ทราบถึงปัจจัยและระดับความสำคัญของปัจจัยแต่ละตัวที่ผู้ประกอบการได้นำมาตัดสินใจในการที่จะเลือกใช้บริการ 3PLs ซึ่งบริษัท 3PLs สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยนี้ไปใช้ประกอบการวิเคราะห์วางแผนการบริหารงานของบริษัทเพื่อเพิ่มจุดแข็งและลดจุดอ่อนของการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงและสามารถแข่งขันกับบริษัท 3PLs อื่น ๆ ในตลาดปัจจุบันซึ่งมีการแข่งขันสูง

แม้ว่าการวิจัยนี้จะเป็นการศึกษาเพียงส่วนหนึ่งของกลุ่มผู้ประกอบการในภาคตะวันออก และข้อมูลที่ได้ทั้งที่เป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตามได้มาโดยวิธีการตอบแบบสอบถามซึ่งมีความน่าเชื่อถือในระดับหนึ่ง แต่ผลการศึกษานี้เชื่อว่าพอที่จะนำไปใช้ประโยชน์กับผู้ประกอบการที่ให้บริการ 3PLs ทั่วไป สำหรับเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านราคา, คุณภาพการให้บริการ ตลอดจนปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจจะเกี่ยวข้องกับการพิจารณาตัดสินใจของผู้ประกอบการ เพื่อให้การบริการของ 3PLs มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาของผู้ประกอบการได้ รวมถึงผู้ประกอบการ 3PLs รายใหม่ ๆ ที่ต้องการจะเข้ามาแข่งขันในตลาด สามารถที่จะนำแบบจำลองที่ได้จากการศึกษาไปประเมินคุณภาพการให้บริการของตนว่าสามารถที่จะเข้ามาแข่งขันกับคู่แข่งที่มีอยู่ในตลาดได้หรือไม่ นอกจากนี้ยังสามารถนำไปใช้ในการประเมินเพื่อวิเคราะห์ส่วนแบ่งการตลาดของบริษัท รวมถึงการวางแผนและปรับปรุงกลยุทธ์ในการดำเนินงานเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด