

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลจากการสำรวจข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวกลุ่มผู้ผลิตและส่งออกทั้งรายใหญ่ (Enterprise) 5 ราย และรายเล็ก (SME) 5 ราย ทำให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งรายใหญ่และรายเล็กมีเกณฑ์ปัจจัยของการคัดเลือก 3PL ในลักษณะที่เหมือนกัน โดยผู้วิจัยสรุปออกมาได้ทั้งหมด 6 ปัจจัย ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทางกลุ่มตัวอย่างใช้ซ้ำ ๆ กันในการคัดเลือก 3PL นอกจากนี้ผู้วิจัยยังสรุปทางเลือกจาก ที่กลุ่มตัวอย่างใช้ บริการซ้ำ ๆ กันมากที่สุด ออกมาได้ทั้งหมด 3 ทางเลือก (3 บริษัท 3PL) จากปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัย และทางเลือก 3 ทางเลือก ผู้วิจัยได้นำมาพัฒนาการคัดเลือก 3PL โดยใช้เทคนิค AHP ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์เบื้องต้น
2. การวิเคราะห์ปัจจัยในการคัดเลือก 3PL จากกลุ่มตัวอย่างทั้งรายใหญ่และรายเล็ก
3. การวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น AHP
4. การวิเคราะห์ความสอดคล้องการคัดเลือก 3PL ของกลุ่มตัวอย่างรายใหญ่และรายเล็ก

การวิเคราะห์เบื้องต้น

กำหนดวัตถุประสงค์ของปัญหาการคัดเลือกใช้บริการ 3PL โดยการออกแบบสำรวจและสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวกลุ่มผู้ผลิตและส่งออก (บริษัทกรณีศึกษา) 10 ราย จนได้ผลสรุปในการกำหนดปัจจัยเพื่อเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกที่เหมือนกัน 6 ปัจจัยและได้บริษัท 3PL ที่ทางกลุ่มผู้ผลิตและส่งออกรู้จักเป็นอย่างดี และใช้บริการอยู่แล้วเป็นประจำแต่ยังไม่มีการพัฒนาการคัดเลือกอย่างมีหลักการ 3 บริษัท

การวิเคราะห์ปัจจัยในการคัดเลือก 3PL จากกลุ่มตัวอย่างทั้งรายใหญ่และรายเล็ก

เกณฑ์ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกใช้บริการ 3PL ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 ราย โดยได้จากการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวจากผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์และมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการตัดสินใจคัดเลือกใช้บริการ 3PL โดยมีเกณฑ์ปัจจัยดังนี้

1. ราคา เป็นราคาที่มีการเสนอเข้ามาจากบริษัทผู้ให้บริการลำดับที่ 3 โดยเฉพาะเจาะจงการขนส่งสินค้าทางเรือโดยส่งจากโรงงานของผู้ผลิตต้นทางซึ่งตั้งอยู่บริเวณกรุงเทพฯ และปริมาณขนส่งไปจนถึงท่าเรือปลายทางโดยกำหนดเฉพาะการขายจาก กรุงเทพฯ ไปยังประเทศญี่ปุ่น และยุโรปโดยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 ราย ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้

2. ความหลากหลายของการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างทั้งรายใหญ่และรายเล็กให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้ทั้งคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะสามารถบริการได้หลากหลาย เช่น การเก็บวัสดุคงคลัง, การเคลื่อนย้ายขนส่งสินค้า, พิธีการศุลกากรหรืออื่นๆ อีกมากมาย คือ กลุ่มตัวอย่างต้องการได้รับการแบบ One Stop Service ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะมุ่งความสนใจไปที่งานหรือความสามารถหลักของบริษัท สรุปว่าผู้ให้บริการ 3PL จะต้องมีการพัฒนาความสามารถในการให้บริการต่าง ๆ เพื่อที่จะนำเสนอการบริการในลักษณะที่ยืดหยุ่นได้ตลอดเวลา

3. ข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้เช่นกัน โดยกลุ่มตัวอย่างรายใหญ่ให้ความสำคัญปัจจัยนี้มากกว่ากลุ่มตัวอย่างรายเล็กโดยจะพิจารณาจากความเสี่ยงในการที่ให้บริการแล้วสามารถรับมือต่อผลเสียที่อาจจะตามมาได้น้อยแค่ไหน ซึ่งจะพิจารณาจากความมีชื่อเสียงของบริษัท 3PL โดยดูผลการดำเนินงานและเป็นที่รู้จัก นอกจากนี้ยังพิจารณาจากความมั่นคงของบริษัทจะพิจารณาที่ทุนการจดทะเบียน

4. คุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างทั้งรายเล็กและรายใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้ทั้ง 10 รายโดยจะพิจารณาจากคุณภาพในการจัดส่งสินค้า โดยไม่ทำให้สินค้าเกิดความเสียหาย และส่งสินค้าไปให้ทันเวลาตามที่กำหนดไว้

5. การให้ข้อมูลและคำแนะนำ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารและคำแนะนำในทุก ๆ ด้านของการให้บริการของ 3PL เพราะกลุ่มตัวอย่างจะไม่ค่อยชัดเจนหรือลงรายละเอียดลึกของการปฏิบัติงานของ 3PL ดังนั้นถ้าต้องการจะทราบอะไรก็จะขอคำแนะนำหรือถามข่าวสารความเคลื่อนไหวจาก 3 บริษัท 3PL ทั้งนี้โดย กลุ่มตัวอย่างรายเล็กจะเน้นย้ำปัจจัยข้อนี้ มากกว่า กลุ่มรายใหญ่

6. การตามงานและการแก้ปัญหา กลุ่มตัวอย่างทั้งรายใหญ่และรายเล็กให้ความสำคัญกับการตามงานมากและยังถ้าเกิดปัญหาขึ้นในระหว่างที่สินค้ายังไม่ถึงปลายทางยิ่งจะมองเปรียบเทียบการแก้ปัญหาของ 3PL ว่าจะแก้ปัญหาให้อย่างรวดเร็วและชัดเจนหรือทิ้งปัญหาจนเกิดผลเสียตามมา

ผลของการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญของปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างรายใหญ่
 ผลจากตารางที่ 4-1 ผลน้ำหนักได้อันดับความสำคัญ 1 ถึง 6 คือ ปัจจัยด้านราคา, คุณภาพการ
 ให้บริการ, ปัจจัยด้านความหลากหลายของการให้บริการ, ปัจจัยด้านเกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการ,
 ปัจจัยด้านการตามงานและการแก้ปัญหา และปัจจัยด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำ

ตารางที่ 4-1 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักของปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างรายใหญ่

ปัจจัย	Normalized เมตริกซ์ A						น้ำหนัก
ราคา	0.3896	0.4000	0.4545	0.3614	0.3571	0.3000	0.3771
ความหลากหลายของ การให้บริการ	0.1299	0.1333	0.1818	0.1807	0.0714	0.1000	0.1329
เกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการ	0.0779	0.0667	0.0909	0.1807	0.0714	0.1000	0.0979
คุณภาพการให้บริการ	0.1948	0.1333	0.0909	0.1807	0.3571	0.3000	0.2095
การให้ข้อมูลและ คำแนะนำ	0.0779	0.1333	0.0909	0.0361	0.0714	0.1000	0.0850
การตามงานและการ แก้ปัญหา	0.1299	0.1333	0.0909	0.0602	0.0714	0.1000	0.0976

ตารางที่ 4-2 ผลการวิเคราะห์น้ำหนักของปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างรายเล็ก

ปัจจัย	Normalized เมตริกซ์ A						น้ำหนัก
ราคา	0.4444	0.6102	0.4615	0.3529	0.3529	0.4000	0.4370
ความหลากหลายของการ ให้บริการ	0.0741	0.1017	0.2308	0.1765	0.1176	0.1000	0.1334
เกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการ	0.0741	0.0339	0.0769	0.1765	0.0588	0.1000	0.0867
คุณภาพการให้บริการ	0.2222	0.1017	0.0769	0.1765	0.3529	0.2000	0.1884
การให้ข้อมูลและ คำแนะนำ	0.0741	0.0508	0.0769	0.0294	0.0588	0.1000	0.0650
การตามงานและการ แก้ปัญหา	0.1111	0.1017	0.0769	0.0882	0.0588	0.1000	0.0895

ผลของการวิเคราะห์น้ำหนักความสำคัญของปัจจัยของกลุ่มตัวอย่างรายเล็ก ผลจากตารางที่ 4-2 ผลน้ำหนักได้อันดับความสำคัญ 1 ถึง 6 คือ ปัจจัยด้านราคา,คุณภาพการให้บริการ, ปัจจัยด้านความหลากหลายของการให้บริการ, ปัจจัยด้านการตามงานและการแก้ปัญหา, ปัจจัยด้านเกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำตามลำดับ

การวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น AHP

เกณฑ์ปัจจัยที่ใช้จัดลำดับความสำคัญโดยใช้กระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (AHP) เพื่อให้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจคัดเลือกบริษัท 3PL ที่เหมาะสมในเชิงคุณภาพจากงานวิจัยนี้ได้กำหนดโครงสร้างการวิเคราะห์เพื่อจัดลำดับความสำคัญของทางเลือกต่าง ๆ (รายละเอียดได้กล่าวไว้ในบทที่ 3 หัวข้อที่ 3.3 ภาพที่ 3-1) ได้ผลของการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างรายใหญ่ และรายเล็ก ดังตารางที่ 3-3 และตารางที่ 3-4 จากตารางการแสดงผลการคัดเลือกใช้บริการ 3PL ของกลุ่มผู้ผลิตและส่งออกรายใหญ่ บริษัท 3PL 1 ได้รับคัดเลือกเป็นผู้ให้บริการ และจากตารางการแสดงผลการคัดเลือกใช้บริการ 3PL ของกลุ่มผู้ผลิตและส่งออกรายเล็ก บริษัท 3PL 1 ได้รับคัดเลือกเป็นผู้ให้บริการเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ผลิตและส่งออกรายใหญ่

การวิเคราะห์ความสอดคล้องการคัดเลือก 3PL ของกลุ่มตัวอย่างรายใหญ่และรายเล็ก

1. การตรวจสอบความสอดคล้องการคัดเลือก 3PL ของกลุ่มผู้ผลิตรายใหญ่

ตารางที่ 4-3 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องการคัดเลือก 3PL ของกลุ่มผู้ผลิตรายใหญ่

ตรวจสอบความถูกต้อง		
AW	สัดส่วนความล้มพันธ์	
2.4021	6.3694	
0.8465	6.3715	
0.6319	6.4515	
1.3465	6.4278	
0.5307	6.2469	
0.6089	6.2371	6.3507
CI	0.0701	
CI/ Ri	0.0566	

จากตารางที่ 4-3 ค่า CI/ Ri = 0.0566 แสดงว่าผลที่ได้มีความถูกต้องสูง

2. การตรวจสอบความสอดคล้องการคัดเลือก 3PL ของกลุ่มผู้ผลิตรายเล็ก

ตารางที่ 4-4 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องการคัดเลือก 3PL ของกลุ่มผู้ผลิตรายเล็ก

ตรวจสอบความถูกต้อง		
AW	สัดส่วนความสัมพันธ์	
2.8825	6.5961	
0.8742	6.5514	
0.5469	6.3077	
1.196	6.3492	
0.4121	6.3391	
0.5781	6.4613	6.4341
CI	0.0868	
CI/Ri	0.0700	

จากตารางที่ 4-4 ค่า $CI/Ri = 0.0700$ แสดงว่าผลที่ได้มีความถูกต้องสูง