

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาการคัดเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ลำดับที่ 3 ของกลุ่มผู้ผลิต และส่งออกรายใหญ่และรายเล็ก 10 ราย โดยใช้เทคนิค AHP เพื่อคัดเลือก 3PL โดยบริษัท 3PL ที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบันมีเป็นจำนวนมากทั้งบริษัทใหญ่และบริษัทเล็ก มีความหลากหลายของกิจกรรมที่ให้บริการ ราคาที่น่าเสนอ รวมทั้งคุณภาพของการให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดปัญหา หรือ เกิดความสับสนในการที่ต้องตัดสินใจเลือกใช้บริการจึงควรที่จะต้องศึกษาการคัดเลือก 3PL เพื่อให้ได้ราคาที่ยุติธรรม มีการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพในการทำงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ออกแบบสำรวจข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวของ กลุ่มตัวอย่างรายใหญ่ 5 ราย รายเล็ก 5 ราย ทำให้ทราบว่ากลุ่มตัวอย่างรายใหญ่และรายเล็กมี เกณฑ์ปัจจัยของการคัดเลือก 3PL ในลักษณะที่เหมือนกัน โดยผู้วิจัยสรุปออกมาได้ทั้งหมด 6 ปัจจัย คือ 1) ราคา 2) ความหลากหลายของการให้บริการ 3) เกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการ 4) คุณภาพ การให้บริการ 5) การให้ข้อมูลและคำแนะนำ และ 6) การตามงานและการแก้ปัญหา

ผลจากการนำปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัยให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง Enterprise และ SME ให้น้ำหนัก ความสำคัญโดยการเปรียบเทียบทีละคู่ทั้งหมด 15 คู่ และคำนวณน้ำหนักออกมาว่าทั้ง Enterprise และ SME ให้น้ำหนักความสำคัญกับปัจจัยด้านราคามากที่สุด เป็นอันดับ 1 ส่วนอันดับที่ 2 ก็จะเป็นปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการซึ่งทั้ง Enterprise และ SME ก็ให้น้ำหนักความสำคัญเป็น อันดับเดียวกัน, อันดับที่ 3 เป็นปัจจัยด้านความหลากหลายของการให้บริการทั้ง Enterprise และ SME ให้ความสำคัญอันดับเท่ากัน และปัจจัยการให้ข้อมูลและคำแนะนำทั้ง Enterprise และ SME ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 6 เท่ากัน ส่วนในปัจจัยที่เหลือคือ ปัจจัยด้านเกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการ, ให้ ข้อมูลและคำแนะนำ ทั้ง Enterprise และ SME ให้น้ำหนักความสำคัญในอันดับที่ไม่เหมือนกันคือ Enterprise จะให้อันดับ 4,5 เป็นปัจจัยเกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการ และการตามงานและการแก้ปัญหา ส่วน SME จะให้อันดับ 4,5 เป็นปัจจัย การตามงานและการแก้ปัญหา และเกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการ

จากน้ำหนักของปัจจัยที่ทางกลุ่มตัวอย่างได้ให้คะแนนน้ำหนักไว้แล้วนี้ก็จะนำมา เปรียบเทียบกับบริษัท 3PL ทั้ง 3 บริษัทที่ทางกลุ่มตัวอย่างรู้จักเป็นอย่างดีและใช้บริการอยู่แล้ว โดยเปรียบเทียบตามเกณฑ์ปัจจัยทุก ๆ ปัจจัย เพื่อเลือก บริษัท 3PL ที่เหมาะสมที่สุด และผลที่ได้ คือ กลุ่มตัวอย่างระดับ Enterprise จะเลือก 3PL 1 และกลุ่มตัวอย่างระดับ SME ก็จะเลือกได้ 3PL

1 เช่นกัน โดยมีการตรวจสอบความสอดคล้องในการคัดเลือก Ci/ Ri ของ Enterprise = 0.0566 และ SME = 0.0700 ซึ่งทั้งคู่ได้ค่าที่น้อยกว่า 0.10 อย่างมาก ดังนั้นผลลัพธ์ที่ได้จึงมีความถูกต้องสูง โดยมีข้อจำกัดคือ การคัดเลือกนี้จำกัดเฉพาะการขนส่งจากประเทศไทยไปยังประเทศญี่ปุ่นและจากประเทศไทยไปยังยุโรป

จากผลที่ออกมา ถ้าเราย้อนกลับไปดูแล้วให้เราตัดสินใจเลยโดยไม่ได้ใช้เทคนิคเข้าช่วย ก็คงจะลำบากมาก แต่การใช้วิธี AHP เป็นวิธีที่มีการคิดที่เป็นระบบคิดเชิงเปรียบเทียบ มีวิธีการคิดในเชิงเหตุผลมากกว่า และยังสามารถตรวจสอบผลที่ได้จากการตัดสินใจอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิฑูรย์ ตันศิริคงคล (2542) ว่าวิธี AHP เป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้ตัดสินใจสามารถลำดับความคิดได้ครบถ้วน และไม่สับสนเมื่อมีปัจจัยในการพิจารณาที่ค่อนข้างซับซ้อน โดยสามารถตรวจสอบย้อนกลับถึงผลของการตัดสินใจ และยังมีวิธีการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องของข้อมูลที่ได้ใช้ในการตัดสินใจอีกด้วย

ผลจากการที่ 3PL ที่ไม่ได้รับเลือกจากกลุ่มตัวอย่างระดับ Enterprise และระดับ SME ก็จรรู้แนวทางในการที่จะต้องไปปรับปรุงและพัฒนาให้มากขึ้นตามแต่ละปัจจัยที่ทางกลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 รายได้ให้น้ำหนักไว้ ซึ่งในการคัดเลือกก็จะมีระยะเวลาที่จำกัดอยู่ที่ 3,6 เดือนหรือ 1 ปี 3PL ที่ไม่ได้รับเลือก ก็ต้องกลับไปเตรียมตัวให้พร้อมโดยการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ตามน้ำหนักที่กลุ่มตัวอย่างให้ไว้เพื่อเข้าร่วมการคัดเลือกในครั้งถัดไปเพื่อแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดจาก 3PL 1 และ 3PL 1 ก็ต้องรักษาประสิทธิภาพของการให้บริการไว้เพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดที่ได้รับไว้หรือเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการในด้านปัจจัยอื่น ๆ ที่กลุ่มตัวอย่างให้น้ำหนักน้อยเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดให้มากยิ่งขึ้นไป

ข้อเสนอแนะ

1. หลักสำคัญที่สุดของการนำวิธี AHP ไปใช้คือการกำหนดปัจจัยในการพิจารณาให้ชัดเจน ซึ่งถ้าปัจจัยในการพิจารณาไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน ผลที่ได้จากการตัดสินใจทั้งหมดก็ไม่ถูกต้องด้วย ฉะนั้นในการใช้วิธี AHP ควรมีการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหรืออาจเป็นการจัดประชุมสัมมนาผู้เชี่ยวชาญ หรือใช้เดลฟายเก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับปัจจัยที่จำเป็นในการตัดสินใจในเรื่องนั้น ๆ ก่อน ซึ่งอาจให้ผลดีกว่าการสำรวจด้วยแบบสอบถามหรือสัมภาษณ์อย่างเดียวเช่นที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

2. การใช้เวลาในการพิจารณาตัดสินใจขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาถ้ามีปัจจัยมากก็ต้องใช้เวลาในการเปรียบเทียบมากขึ้น หากผู้เปรียบเทียบไม่มีความรู้ความเข้าใจในหลักการพิจารณาอาจก่อให้เกิดความสับสนในการเปรียบเทียบ ส่งผลให้ข้อมูลที่ได้ไม่ถูกต้อง

3. ในการนำวิธี AHP ไปใช้งานควรนำปัจจัยในการตัดสินใจย่อยมาเปรียบเทียบด้วยจะช่วยให้เพิ่มความแม่นยำให้มากขึ้น แต่ก็มีข้อจำกัดว่าจำนวนครั้งในการเปรียบเทียบก็จะเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งอาจเกิดปัญหาความซับซ้อน ความเบื่อหน่ายในการตอบคำถามทำให้ข้อมูลคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ถ้าต้องใช้ AHP ต้องสร้างคำชี้แจงในการตอบให้ชัดเจน หรือควรใช้ในการบริหารแบบกลุ่ม เพื่อการเก็บข้อมูลแบบกลุ่มจะเหมาะสมกว่าเพราะควรใช้ในการอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างละเอียดและชัดเจน ให้เป็นที่เข้าใจตรงกันในกลุ่มผู้ตอบ

4. ปัจจุบันมีการพัฒนาโปรแกรมเพื่อเก็บข้อมูลในการประชุมกลุ่มหรือ การตัดสินใจ โดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะเรียกว่า Team EC หรือ Team Expert Choice โปรแกรมนี้จะมีเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นหมู่คณะสามารถรองรับการประชุมได้ถึง 100 คน ซึ่งจะเหมาะสมกับการเก็บข้อมูลในที่ประชุมสัมมนา การสร้างประชาคมติ และการสำรวจความคิดเห็นในขณะที่เป็นที่ Expert Choice เป็นโปรแกรมที่เหมาะสมกับการเก็บข้อมูลจากรายบุคคลหรือกลุ่มเล็ก ๆ ประมาณ 2-3 คน (วิฑูรย์ ตันศิริคงคล, 2542) ดังนั้นจึงน่าจะมีการเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ด้วยวิธี AHP ระหว่างการใช้โปรแกรม Expert Choice และโปรแกรม Team EC ว่าให้ผลการวิเคราะห์ที่ต่างกันหรือไม่อย่างไร