

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารทั่วไปและปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุก มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ศึกษาปัจจัยการบริหารทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุก
2. ศึกษาปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุก

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยการบริหารทั่วไปและปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุก ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้ดังนี้

1. ปัจจัยการบริหารทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุก ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งให้ความสำคัญต่อระดับปัจจัยการบริหารทั่วไปภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยจัดอันดับระดับความสำคัญได้ 2 ระดับ คือ มากที่สุดและมาก ดังนี้ ปัจจัยด้านการควบคุมและปัจจัยด้านการจัดการองค์การ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านการวางแผนและปัจจัยด้านการจูงใจ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ
- ผลการศึกษา ปัจจัยด้านการบริหารทั่วไปที่ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งให้ความสำคัญระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ

- 1.1 ปัจจัยด้านการควบคุม จากผลการพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่ง ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดเกี่ยวกับ บริษัทไว้วางใจลูกค้าจึงมั่นใจว่าสินค้าที่ขนส่งไม่ใช่สินค้า ผิดกฎหมาย และในเรื่องบริษัทมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยการสำรวจความคิดเห็นจากลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการควบคุมการปฏิบัติงาน มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.2 ปัจจัยด้านการจัดการองค์การ ผลการพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่ง โดยรถบรรทุก มีระดับความสำคัญมากที่สุดเกี่ยวกับเรื่อง การติดต่อประสานงานกับบริษัท สามารถกระทำได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และในเรื่อง บริษัทมีการจัดการโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน

2. ปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่ง โดยรถบรรทุก พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์การจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยจัดอันดับระดับความสำคัญได้ 2 ระดับ คือ มากที่สุดและมาก ได้ดังนี้ ปัจจัยด้านความรวดเร็วและปัจจัยด้านความปลอดภัย มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด และปัจจัยด้านการประหยัด ปัจจัยด้านความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงเวลา และปัจจัยด้านความสะดวกสบาย มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ผลการศึกษา ปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่ง ให้ความสำคัญระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ

2.1 ปัจจัยด้านความรวดเร็ว จากผลการพิจารณาข้อมูลพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่ง โดยรถบรรทุก มีระดับความสำคัญระดับมากที่สุดเกี่ยวกับ บริษัทมีการจัดส่งสินค้าถึงจุดหมายปลายทางได้ภายในเวลาที่กำหนด และในเรื่อง บริษัทมีเครือข่ายการขนส่งในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.2 ปัจจัยด้านความปลอดภัย จากผลการพิจารณาข้อมูลพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่ง โดยรถบรรทุก มีระดับความสำคัญระดับมากที่สุดเกี่ยวกับ พนักงานของบริษัทเป็นที่น่าสนใจใจจึงไม่มีปัญหาเรื่องยาเสพติดและการทำผิดกฎจราจร และในเรื่อง บริษัทมีระบบติดตามการขนส่งหรือเคลื่อนย้ายสินค้า มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารทั่วไปและปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่ง โดยรถบรรทุก ผู้วิจัยมีข้อค้นพบและประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ปัจจัยการบริหารทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่ง พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์การบริหารทั่วไปภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัจจัยด้านการควบคุมและปัจจัยด้านการจัดการองค์การ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการวางแผนและปัจจัยด้านการจูงใจ ซึ่งสอดคล้องกับ นิมิตร ศิริवार (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้า โดยรถบรรทุก เส้นทาง การขนส่งภาคกลาง และภาคตะวันออก พบว่า การบริหารจัดการการขนส่งของรถบรรทุก ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านการควบคุม มีระดับความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ ฌฐวุฒิ จันทร์เกษม (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ

การให้บริการ ณ สำนักงานบริการ บริษัท แอควานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ณ สำนักงานบริการโดยภาพรวมอยู่มีระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งลูกค้า ให้ความสำคัญในการมาใช้บริการ ด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์จัดอยู่ ในอันดับ 1 โดยให้ความสำคัญมากกับพนักงานที่พูดจาสุภาพและแสดงมารยาทที่ดีต่อลูกค้า ให้ความสำคัญด้านสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เป็นลำดับที่ 2 โดยมีความพึงพอใจมากกับสำนักงานบริการมีความน่าเชื่อถือ และความมั่นคงและปลอดภัยมีความพึงพอใจ ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่วนงานวิจัยของ วราภรณ์ ทองเก้ง (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งทางบกด้วยโลจิสติกส์แบบสินค้าของกลุ่มสมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านความรวดเร็วและระยะเวลา รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ของบริษัทและด้านการส่งมอบสินค้า

2. ปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่ง พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งให้ความสำคัญต่อปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยด้านความรวดเร็ว และปัจจัยด้านความปลอดภัย รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการประหยัด ปัจจัยด้านความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงเวลา และปัจจัยด้านความสะดวกสบาย ซึ่งสอดคล้องกับ ยศจิรา ว่องวิทย์ (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การหามูลค่าเวลาในการขนส่งสินค้า:กรณีศึกษาการขนส่งสินค้า จากเขตนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า การประหยัดเวลาในการขนส่งสินค้าและการสร้างความน่าเชื่อถือในการขนส่งสินค้ามีความสำคัญ และงานวิจัยของ เบลและสตีเฟน (Ben & Steven, 2000, p.16 อ้างถึงใน วราภรณ์ ทองเก้ง, 2551, หน้า 98) ได้จัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่เจ้าของสินค้าใช้ในการเลือกใช้ ตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าของประเทศสก็อตแลนด์ พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญ 5 อันดับแรก ได้แก่ ราคาต่ำ ฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ความน่าเชื่อถือ ด้านระยะเวลา การติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าของสินค้าและตัวแทน ความชำนาญของตัวแทน ส่วนงานวิจัยของ นิมิตร ศิริवार (2553) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก เส้นทางการขนส่ง ภาคกลาง และภาคตะวันออกพบว่า ประสิทธิภาพของการบริหาร จัดการ โลจิสติกส์ ด้านต้นทุนการขนส่ง ด้านมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านอำนวยความสะดวก ด้านการตอบสนอง ด้านความปลอดภัยมีระดับความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยขอเสนอแนะบางประเด็นจากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

1. ผู้ประกอบการควรจะมีการพยากรณ์และคาดการณ์การขนส่งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 ปี พร้อมทั้งมีการประเมินผลสถานการณ์ เพื่อให้สอดคล้องกับเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจของประเทศ
2. ผู้ประกอบการควรให้สิทธิกับพนักงานของบริษัท ในการซื้อหุ้นของบริษัทได้ รวมถึงการจัดรายการมอบรางวัลคืนกำไรให้กับลูกค้า โดยมีการจัดตั้งฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์เพื่อให้บริการกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
3. ผู้ประกอบการควรจะมีเครือข่ายและโกดังคลังสินค้า เพื่อให้เช่าและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า
4. ผู้ประกอบการควรจะมีการขยายกิจการให้อยู่ทั่วทั้งภูมิภาค และสามารถพัฒนากิจการของตนให้มีความก้าวหน้า เป็นที่ยอมรับและมีความน่าเชื่อถือ จนสามารถได้รับรางวัลหรือประกาศเกียรติคุณ ทั้งระดับประเทศและระดับนานาชาติ ได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาปัจจัยการบริหารทั่วไปและปัจจัยการจัดการเพื่อประสิทธิภาพการขนส่งของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถบรรทุก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยการบริหารทั่วไปกับปัจจัยการจัดการ ว่าผลที่ได้เหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร
2. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทั่วไปและการจัดการ เช่น คน เงิน วัสดุ สิ่งของ หรือวิธีการบริหารงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและมีส่วนช่วยให้การบริหารจัดการองค์กรประสบความสำเร็จ
3. ควรมีการประเมินความคิดเห็นผู้ใช้บริการจากสถานประกอบการธุรกิจขนส่งแต่ละแห่งเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น
4. ควรศึกษาวิธีการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้ประกอบการได้ศึกษาและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสถานประกอบการ ด้านการขนส่งเพื่อการแข่งขันสู่ตลาดอาเซียนต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ