

## บทที่ 6 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์กัมพูชาและไทยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาจากมุมมองของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์และผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการและศักยภาพด้าน โลจิสติกส์ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทยและเพื่อนำเสนอแนวทางให้ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ประเทศไทยเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยบ่งชี้ถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทยซึ่งผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ควรทราบถึงมุมมองของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพบริการต่อไป

### 6.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวัดคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาเปรียบเทียบกับไทย จากการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ พบว่า คุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ทั้ง 2 ประเทศมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ รูปลักษณ์ทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ การตอบสนองต่อลูกค้า การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า และการดูแลเอาใจใส่ โดยภาพรวมผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศไทยมีคุณภาพบริการในระดับสูง ในขณะที่ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชามีคุณภาพบริการในระดับปานกลาง

จากการวิเคราะห์คุณภาพบริการด้วยช่องว่างที่ 1 ของ SERVQUAL พบว่าผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศไทยเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าในทุกมิติ แต่ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชายังขาดความเข้าใจในความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ ได้ทั้งหมด โดยด้านที่ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาเข้าใจความคาดหวังด้านคุณภาพบริการคาดเคลื่อนหรือผิดพลาดมากที่สุดคือ ด้านย่อยเรื่องการมีเอกสารประกอบการดำเนินงาน

จากการวิเคราะห์คุณภาพบริการด้วยช่องว่างที่ 5 ของ SERVQUAL พบว่าผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทยไม่พอใจคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน โดยผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ไทยมีความคาดหวังที่สูงและสูงกว่ากัมพูชาในทุกด้าน และในด้านคะแนนการรับรู้บริการของไทยสูงกว่าการรับรู้บริการของกัมพูชาในทุกด้านเช่นกัน

นอกจากนี้การพิจารณาตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistics performance Index : LPI) ปี 2012 ของทั้งสองประเทศ พบว่าประเทศไทยอยู่ในลำดับ 38 แต่กัมพูชาอยู่ในลำดับที่ 129 ของโลก และไทยได้คะแนนสูงกว่ากัมพูชาในทุกๆด้าน

ระบบโลจิสติกส์ระหว่างประเทศที่ดีควรมีมาตรฐานที่สอดคล้องหรือใกล้เคียงกันเพื่อให้การขนส่งสินค้ามีประสิทธิภาพ จากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทย พบว่าผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทยสามารถใช้กลยุทธ์ทั้งเชิงรุกและเชิงรับ เพื่อทำธุรกิจบริการโลจิสติกส์กับกัมพูชา โดยกลยุทธ์ที่เสนอให้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทยนำไป คือ กลยุทธ์การนำรถขนส่งสินค้าของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทยเข้าไปให้บริการผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศกัมพูชา เนื่องจากรถขนส่งสินค้าที่อยู่ในสภาพดีของกัมพูชาขาดแคลน แรงงานราคาถูก นโยบายที่เปิดกว้างด้านการลงทุนของรัฐบาลกัมพูชา และกรอบความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภูมิภาคแม่น้ำโขง (Greater Mekong Sub region : GMS) จึงเป็นโอกาสกับผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทยซึ่งอาจใช้กลยุทธ์ความร่วมมือสร้างเครือข่ายผู้ให้บริการโลจิสติกส์กับประเทศกัมพูชา เวียดนาม เมียนมาร์ เพื่อให้บริการขนส่งสินค้าได้ครอบคลุมไปในภูมิภาค เป็นการป้องกันบริษัทข้ามชาติที่จะเข้ามาลงทุนในอาเซียน ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทยต้องพัฒนาคุณภาพบริการ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้เพื่อการสื่อสารและการขนส่งให้ดียิ่งขึ้นภาครัฐควรมีช่วยส่งเสริมและสนับสนุนผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทย ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายการขนส่งสินค้าให้มีมาตรฐานเดียวกัน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้มีสภาพดีพร้อมใช้งาน และรักษาความสัมพันธ์อันดีกับต่างประเทศ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทยมีความพร้อมในการทำการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ และเตรียมพร้อมเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปีพ.ศ.2558

## 6.2 ข้อเสนอแนะ

### 6.2.1 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทย

แม้ว่าผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการบริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเทศไทยอยู่ในระดับมาก แต่บริการที่ควรปรับปรุง เพื่อสร้างความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นแก่ผู้ให้บริการ คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) โดยเฉพาะในด้านย่อย คือ ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละราย เนื่องจากมีช่องว่างระหว่างการรับรู้บริการและความคาดหวังมากที่สุด ข้อเสนอแนะที่ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้านี้ คือ ควรนำการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer

Relationship Management : CRM) มาใช้ เพื่อทำความเข้าใจความคาดหวังคุณภาพบริการที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ต้องการอย่างแท้จริงนำไปสู่การเอาใจใส่ความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละรายได้ มีช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์อย่างสะดวก เพื่อขจัดแก้ไขข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการได้โดยเร็ว ด้านต่อมาผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ประเทศไทยควรปรับปรุงคือ บริการเพิ่มมูลค่า เนื่องจากมีค่าการรับรู้คุณภาพบริการจากมุมมองของผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์น้อยที่สุด แนวทางการปรับปรุงผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ไทยควรจัดหาบริการเพิ่มมูลค่าให้กับลูกค้า เช่น การคิดฉลาก การบรรจุหีบห่อ เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการเพิ่มมูลค่าที่มีให้มากที่สุด นอกจากนี้ยังมีด้านหนึ่งที่ใช้บริการ โลจิสติกส์ไทยควรปรับปรุงคือ มาตรการด้านความปลอดภัยของการขนส่งสินค้าโดยรวม เนื่องจากเป็นด้านที่ผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ไทยมีความคาดหวังสูงสุด แนวทางการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านนี้คือ ควรมีอุปกรณ์ที่ใช้ในการรัด ยึดหีบห่อสินค้าเพื่อไม่ให้สินค้าเสียหายหรือสูญหายในระหว่างการขนส่ง ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบบริหารจัดการการขนส่งสินค้า (Transportation management system : TMS) ระบบระบุตำแหน่งบนพื้นโลก (GPS) เพื่อติดตามสถานะการขนส่งสินค้าและแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบได้ทันล่วงหน้า

## 6.2.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ประเทศกัมพูชาและไทยมีข้อจำกัดที่ควรพิจารณาเพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยต่อไป ดังนี้

- 1) ด้วยข้อจำกัดของโครงการวิจัยเรื่องระยะเวลาการดำเนินงาน โครงการและงบประมาณในการเก็บข้อมูลทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะการเก็บข้อมูลในประเทศกัมพูชา คณะวิจัยเก็บข้อมูลเฉพาะผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ที่ตั้งบริษัทในกรุงพนมเปญเท่านั้น หากมีการศึกษาวิจัยต่อไปควรทำการศึกษาให้ครอบคลุมทั่วประเทศกัมพูชา
- 2) บริษัทผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย ควรศึกษาแบ่งตามขนาดของกิจการ ได้แก่ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ อาจให้ผลการวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ โลจิสติกส์ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากขึ้น
- 3) ข้อมูลบางอย่างผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถให้ข้อมูลได้ เนื่องจากเป็นความลับขององค์กรซึ่งผู้วิจัยต้องหาข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เช่น ข้อมูลทฤษฎีภูมิ มาใช้แทนข้อมูลที่ไม่สามารถเก็บรวบรวมได้