

## บทที่ 6 สรุปผลการดำเนินการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ภายใต้ข้อตกลงของอาเซียน โลจิสติกส์ได้ถูกกำหนดให้เป็นสาขาหนึ่งที่มีการเร่งรัดให้เปิดเสรีด้านการบริการโดยในปี 2556 จะอนุญาตให้นักธุรกิจชาวต่างชาติสามารถเข้ามาลงทุนหรือถือหุ้นได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรมีการวางแผนเพื่อรับมือกับการเข้ามาของนักลงทุนต่างชาติรายใหญ่ที่มีความพร้อมทั้งด้านเงินทุนเทคโนโลยีมีความเชี่ยวชาญในการให้บริการและมีการให้บริการอย่างครบวงจรอย่างเช่นมาเลเซียและจากการประเมินศักยภาพทางด้านโลจิสติกส์ในประเทศสมาชิกอาเซียนไทยยังเป็นรองมาเลเซียอยู่ (ศูนย์บริการข้อมูลประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน, 2555)

ผู้วิจัยจึงกำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยไว้ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ในมุมมองของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยเปรียบเทียบระหว่างประเทศมาเลเซียและประเทศไทย 2. เพื่อเปรียบเทียบศักยภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ในประเทศมาเลเซียและไทย 3. เพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคของธุรกิจผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของไทยและเป็นแนวทางในการนำไปใช้สำหรับการวางแผนและกำหนดเป็นกลยุทธ์ เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลคุณภาพการบริการ และศักยภาพทางด้านโลจิสติกส์ของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งผลวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

### 6.1 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย

#### 6.1.1 คุณภาพบริการ

1) เปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ในประเทศมาเลเซียและประเทศไทย

ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของประเทศไทยมีค่าเฉลี่ยของการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ในปัจจุบันคุณภาพน้อยในเรื่องของความน่าเชื่อถือในบริการเพิ่มมูลค่า ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพในเรื่องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการดูแลเอาใจใส่ในเรื่องความสามารถในการรองรับความต้องการพิเศษของลูกค้า

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ใช้บริการระหว่างประเทศมาเลเซียและประเทศไทยในมิติคุณภาพบริการทั้ง 5 มิติ คือ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ 0.05 แสดงถึงผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามของทั้ง 2 ประเทศยังคงคิดเห็นว่าผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ทั้งสองประเทศนั้นไม่แตกต่างกันจึงเป็นโอกาสที่ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ไทยในการพัฒนาเพื่อขยายตลาดเชื่อมโยงระหว่างประเทศได้มากขึ้น

2) เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ในประเทศมาเลเซียและประเทศไทย

ลำดับค่าความคาดหวังในแต่ละมิติของผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ของประเทศมาเลเซียและประเทศไทยมีความแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความต้องการของลูกค้าในแต่ละประเทศมีความแตกต่างกัน ดังตารางที่ 6.1

ตารางที่ 6.1 แสดงการเรียงลำดับค่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ของประเทศมาเลเซียและประเทศไทย

ประเทศไทย	ประเทศมาเลเซีย
มิติด้านความน่าเชื่อถือ	มิติด้านความน่าเชื่อถือ
มิติด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า	มิติด้านการตอบสนองต่อลูกค้า
มิติด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	มิติด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ
มิติด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	มิติด้านการดูแลเอาใจใส่
มิติด้านการดูแลเอาใจใส่	มิติด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า

เมื่อมองลึกไปถึงปัจจัยคุณภาพบริการย่อยที่ผู้ใช้บริการของไทยต้องการจากผู้ให้บริการมากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของมาตรการด้านความปลอดภัยของการขนส่งสินค้าโดยรวม การส่งสินค้าตรงต่อเวลา และการสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าโดยพนักงานมีความเป็นมืออาชีพ ในขณะที่ผู้ใช้บริการของมาเลเซียมีความต้องการในเรื่องของการสร้างความน่าเชื่อถือในการบริการทั่วไป มีเอกสารประกอบการทำงาน และการส่งสินค้าให้ตรงต่อเวลา

3) เปรียบเทียบช่องว่างคุณภาพบริการที่ 1 โดยภาพรวมผู้ใช้บริการของไทยมีความเข้าใจความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โลจิสติกส์ได้ดียกเว้นเพียงแต่ด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องของการมีมาตรการด้านความปลอดภัยของการขนส่งสินค้าโดยรวม

ผลจากการศึกษาช่องว่างคุณภาพที่ 1 ทำให้ทราบระดับที่ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของลูกค้า ผู้ให้บริการของไทยเข้าใจมีความเข้าใจความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากกว่าผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของมาเลเซีย ทางด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ส่วนด้านการสร้างความมั่นใจและด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ไทยกลับน้อยกว่า

4) เปรียบเทียบช่องว่างคุณภาพบริการที่ 5 โดยภาพรวมของประเทศไทย ผู้ให้บริการของไทยไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการทั้ง มิติ 5 และเมื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการระหว่างผู้ให้บริการไทยและมาเลเซียแล้ว พบว่า ผู้ให้บริการของมาเลเซียมีความพึงพอใจบริการที่ได้รับมากกว่าของไทยทุกด้าน โดยเฉพาะทางด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า และการเอาใจใส่ลูกค้าที่ช่องว่างคุณภาพเป็นบวก

### 6.1.2 การประเมินศักยภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

การศึกษาการประเมินศักยภาพการบริหารจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทานในภาพรวม พบว่า ผู้ให้บริการทางด้าน โลจิสติกส์ของประเทศไทยมีประสิทธิภาพการบริหารจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทานที่ต่ำกว่าผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของประเทศมาเลเซีย

## 6.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษานี้ ผู้ประกอบการ โลจิสติกส์ไทยสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางเพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเน้นในด้านความน่าเชื่อถือทางบริการที่เพิ่มมูลค่า สามารถส่งมอบบริการให้ถูกต้องและทันเวลาตามที่ตกลงไว้กับลูกค้า เพิ่มระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความจำเป็นต้องใช้ในการบริการและควรให้ความสำคัญเมื่อลูกค้ามีความต้องการพิเศษ รวมทั้งมีความยืดหยุ่นในการบริการสามารถตอบสนองความต้องการที่ไม่คงที่ของลูกค้าได้ เช่น ผู้ให้บริการอาจจัดให้มีบริการในช่วงวันหยุด

นอกจากสิ่งต่างๆเหล่านี้ ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของไทยควรพัฒนาคุณภาพทางด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องของการมีมาตรการด้านความปลอดภัยของการส่งสินค้าโดยรวม โดยมีระบบประเมินจำนวนหรือมูลค่าของสินค้าที่เสียหาย และกำหนดเป็นมาตรฐานของสินค้าที่เสียหาย

การสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าเพราะคุณภาพบริการด้านนี้ไทยน้อยกว่าผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของมาเลเซียมาก อาทิเช่น การมีมาตรฐานและการรับรอง เช่น 5ส, ISO, Q และเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน โดยจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้พนักงานสามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า รวมทั้งทักษะความสามารถทางภาษาของพนักงาน

ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของไทยเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของประเทศมาเลเซียยังขาดศักยภาพทางด้านการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ และ โซ่อุปทานในหลายด้าน ระบบการดำเนินงานและระบบเทคโนโลยีมีเฉพาะแก่ภายในองค์กรแต่ไม่ครอบคลุมตลอดทั่วทั้ง โซ่อุปทาน ทั้งยังไม่มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพรวมทั้งยังขาดการรวมตัวและสร้างเครือข่ายดังนั้นผู้บริหารขององค์กรควรเปลี่ยนมุมมองและปรับปรุงกลยุทธ์ของสถานประกอบการ โดยนำการบริหารจัดการ โลจิสติกส์และ โซ่อุปทานมาใช้ รวมทั้งควรมีการพัฒนากลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง เพราะการไม่ให้ความสำคัญทางด้านกลยุทธ์ก็จะส่งผลกระทบต่อหน้าทำให้ขาดประสิทธิภาพทางด้าน โลจิสติกส์และ โซ่อุปทานกระบวนการ ข้อมูลและเทคโนโลยีก็จะไม่มีการเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการร่วมมือกันระหว่างสถานประกอบการที่จะทำให้เกิดประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย ดังนั้นสิ่งสำคัญคือควรสร้างความตระหนักให้กับผู้ประกอบการ โดยเฉพาะ ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมให้สามารถเห็นถึงประโยชน์ของการสร้างเครือข่ายในโซ่อุปทาน ความร่วมมือ และการช่วยเหลือซึ่งกันและกันของสถานประกอบการเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจหากเกิดการแข่งขันกันในอนาคต

### 6.3 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานวิจัย

- 1) การเก็บรวบรวมข้อมูลอุตสาหกรรม โลจิสติกส์ คำถามบางคำถามในแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลได้ เนื่องจากเป็นความลับของทางบริษัท
- 2) ด้วยข้อจำกัดทางด้านเวลาและงบประมาณทำให้ข้อมูลที่เก็บได้ของประเทศมาเลเซียมีจำนวนไม่มากนัก
- 3) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลข้อคำถามมีจำนวนมากทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกไม่อยากจะตอบ