

## บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานวิจัยและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะกล่าวถึงสรุปผลการดำเนินงานวิจัย และข้อเสนอแนะ รวมถึงปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานวิจัย

### 5.1 สรุปผลการดำเนินงานวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ โลจิสติกส์ด้านการขนส่งของบริษัท เอ็กเซล พาร์เซล ซิสเต็ม จำกัด (Excel Parcel Systems Co., Ltd.) ในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมไปถึงเพื่อพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการที่เป็นเลิศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมุ่งสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นสำคัญ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการบริษัทเอ็กเซล พาร์เซล ซิสเต็ม จำกัด จำนวน 418 รายจากทั้งหมด 2,365 ราย และทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS ซึ่งสามารถตอบคำถามการวิจัยได้ดังนี้

#### 5.1.1 ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทมีดังนี้

- 1) ประเภทของการรับบริการ
  - (1) มีผลต่อความพึงพอใจในทุกๆด้าน
- 2) ขนาดธุรกิจ
  - (1) มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านเวลาในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น
- 3) วัฒนธรรมในการบริหารองค์กรของผู้ใช้บริการ
  - (1) ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในทุกๆด้าน
- 4) ประเภทธุรกิจของผู้ใช้บริการ
  - (1) ประเภทธุรกิจในด้านอาหาร ยา และเครื่องสำอาง
    - ก. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านพนักงานในเรื่องสื่อสารเข้าใจและตรงประเด็น และในเรื่องให้คำแนะนำและแก้ปัญหา
    - ข. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านเวลาในเรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา
    - ค. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านความสัมพันธ์กับผู้ขนส่งในเรื่องติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ / ผู้ส่งสินค้าสะดวก และในเรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง

(2) ประเภทธุรกิจในด้านเคมีภัณฑ์

ก. ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในทุกๆด้าน

(3) ประเภทธุรกิจในด้านเครื่องจักรและอุปกรณ์ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์

ก. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านพนักงานในเรื่องมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ

ข. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านเวลาในเรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา และในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น

ค. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านความสัมพันธ์กับผู้ขนส่งในเรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง

ง. มีผลต่อความพึงพอใจทางการบริการโดยรวมในเรื่องโอกาสในการใช้บริการมากขึ้น

(4) ประเภทธุรกิจในด้านอุปกรณ์ชิ้นส่วนและยานยนต์

ก. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านพนักงานในเรื่องมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ

(5) ประเภทธุรกิจในด้านอุปกรณ์เครื่องใช้ในบ้านและสำนักงาน

ก. ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในทุกๆด้าน

(6) ประเภทธุรกิจในการพิมพ์และสื่อสิ่งพิมพ์

ก. ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในทุกๆด้าน

(7) ประเภทธุรกิจในด้านเครื่องแต่งกาย และเครื่องประดับ

ก. มีผลต่อความพึงพอใจทางการจัดส่งมอบสินค้าในเรื่องการบรรจุหีบห่อ

(8) ประเภทธุรกิจในด้านอุปกรณ์และสิ่งก่อสร้าง

ก. ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในทุกๆด้าน

(9) ประเภทธุรกิจในด้านอุปกรณ์ชิ้นส่วนโลหะและพลาสติก

ก. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านเวลาในเรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา

(10) ประเภทธุรกิจในด้านอื่นๆ

ก. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านพนักงานในเรื่องให้คำแนะนำและแก้ปัญหา

ข. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านความสัมพันธ์กับผู้ขนส่งในเรื่องติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ / ผู้ส่งสินค้าสะดวก ในเรื่องมีการแจ้งเตือนและให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และในเรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง

ค. มีผลต่อความพึงพอใจทางการจัดส่งมอบสินค้าในเรื่องใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด

ง. มีผลต่อความพึงพอใจทางการบริการโดยรวมในเรื่องโอกาสในการใช้บริการมากขึ้น และในเรื่อง แนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่

5) ประเภทสินค้าที่ทางผู้ให้บริการได้รับบริการ

(1) สินค้าประเภทวัตถุดิบในการผลิต

ก. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านพนักงานในเรื่องให้คำแนะนำและแก้ปัญหา และในเรื่องแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย

ข. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านเวลาในเรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา และในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น

ค. มีผลต่อความพึงพอใจทางการบริการโดยรวมในเรื่องโอกาสในการใช้บริการมากขึ้น และในเรื่อง แนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่

(2) สินค้าประเภทบรรจุภัณฑ์หีบห่อ

ก. มีผลต่อความพึงพอใจทางการจัดส่งมอบสินค้าในเรื่องใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด

(3) สินค้าประเภทอะไหล่เครื่องจักร

ก. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านพนักงานในเรื่องมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ดี ในเรื่องแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และในเรื่องมีความระมัดระวังและไม่สร้างความเสียหาย

ข. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านเวลาในเรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา

ค. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านความสัมพันธ์กับผู้ขนส่งในเรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง

ง. มีผลต่อความพึงพอใจทางการบริการโดยรวมในเรื่องโอกาสในการใช้บริการมากขึ้น และในเรื่อง แนะนำคนอื่นให้มาใช้บริการหรือไม่

(4) สินค้าประเภทส่วนประกอบอื่นๆที่ใช้ในการผลิต

ก. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านพนักงานในเรื่องแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย

(5) สินค้าประเภทสินค้าสำเร็จรูป (พร้อมนำไปใช้)

ก. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านเวลาในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น

ข. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านความสัมพันธ์กับผู้ขนส่งในเรื่องติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขนส่งกับผู้รับ / ผู้ส่งสินค้าสะดวก

(6) สินค้าประเภทสิ่งพิมพ์

ก. ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในทุกๆด้าน

## (7) สินค้าประเภทอื่นๆ

- ก. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านพนักงานในเรื่องมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ
- ข. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านความสัมพันธ์กับผู้ขนส่งในเรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง
- ค. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านอุปกรณ์และยานพาหนะในเรื่องมีอุปกรณ์ในการขนถ่ายเมื่อจำเป็น
- ง. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านการจัดส่งมอบสินค้าในเรื่องใบกำกับราคาสินค้า (Invoice) สะอาด ไม่มีรอยฉีกขาด

### 5.1.2 ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการขององค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทมีดังนี้

## 1) ได้รับบริการจากบริษัทเป็นระยะเวลา

- (1) มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านพนักงานในเรื่องมีความรู้ความสามารถและมีทักษะในงานที่ทำ ในเรื่องมีความระมัดระวังและไม่สร้างความเสียหาย และในเรื่องปฏิบัติตามกฎระเบียบสถานที่
- (2) มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านเวลาในเรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา
- (3) มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านอุปกรณ์และยานพาหนะในเรื่องความสะอาดของรถและอุปกรณ์
- (4) มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านการจัดส่งมอบสินค้าในเรื่องการบรรจุหีบห่อ

## 2) ขนาดของการขนส่ง (Shipment) ที่ใช้สำหรับจัดส่ง/ได้รับสินค้ามีลักษณะแบบใด

- (1) ขนาดของการขนส่งขนาดเล็ก
  - ก. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านอุปกรณ์และยานพาหนะในเรื่องสภาพและความพร้อมของรถและอุปกรณ์
- (2) ขนาดของการขนส่งขนาดกลาง
  - ก. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านพนักงานในเรื่องมีความกระตือรือร้น และมีความเอาใจใส่ต่องาน
  - ข. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านเวลาในเรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา และในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น
  - ค. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านความสัมพันธ์กับผู้ขนส่งในเรื่องมีการแจ้งเตือนและให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และในเรื่องการเอาใจใส่และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับ / ผู้ส่ง

## (3) ขนาดของการขนส่งขนาดใหญ่

ก. ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในทุกๆด้าน

## (4) ขนาดของการขนส่งเหมาคันรถ

ก. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านพนักงานในเรื่องมีความกระตือรือร้น และมีความเอาใจใส่ต่องาน

ข. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านเวลาในเรื่องจัดส่งสินค้าตรงเวลา

ค. มีผลต่อความพึงพอใจทางการบริการโดยรวมในเรื่องโอกาสในการใช้บริการมากขึ้น

## 3) ความถี่ที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการ

ก. มีผลต่อความพึงพอใจทางด้านพนักงานในเรื่องมารยาทและมนุษยสัมพันธ์ดี

ข. มีผลต่อความพึงพอใจทางการจัดส่งมอบสินค้าในเรื่องมีการตรวจสอบสินค้าและเอกสารทุกครั้ง

**5.1.3 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัทอยู่ในระดับใด**

ระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าประเมินต่อการใช้บริการของบริษัทในทุกๆด้านและทุกๆเรื่องอยู่ในเกณฑ์มีความพึงพอใจมาก คืออยู่ในระดับของช่วงคะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50

**5.1.4 ลูกค้าให้ความสำคัญในด้านใดที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง**

ลูกค้าที่มารับบริการบริษัทให้ความสำคัญกับการบริการ 3 อันดับแรก คืออันดับที่ 1 ด้านเวลา อันดับที่ 2 ด้านการจัดส่งมอบสินค้า และอันดับที่ 2 ด้านการบริการโดยรวม ตามลำดับ

**5.1.5 ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาและปรับปรุงเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้า**

จากการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามพบว่ามีเรื่องที่มีระดับความพึงพอใจที่ได้คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 ลำดับคือ ด้านเวลาในเรื่องของระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นซึ่งมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 3.58 ด้านอุปกรณ์และยานพาหนะในเรื่องของมีอุปกรณ์ในการขนถ่ายเมื่อจำเป็นซึ่งมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 3.61 และด้านการบริการโดยรวมในเรื่องของแนะนำคนอื่นให้มารับบริการหรือไม่ซึ่งมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 3.62 ดังนั้นจึงทำการพัฒนายุทธศาสตร์การให้บริการลูกค้าโดยเน้นด้านการใช้เวลาในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพการบริการดังต่อไปนี้

1) มุ่งเน้นด้านการลดเวลาในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าโดยการจำลองสถานการณ์ด้วยโปรแกรม อารีน่า ผู้วิจัยเห็นว่าปัญหาจากขั้นตอนก่อนการนำสินค้าส่งไปยังลูกค้าปลายทางในที่มีทั้งหมด 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการเช็คสินค้าออกจากระบบโดยใช้อุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ และขั้นตอนของการทำการเช็คสินค้าและนำสินค้าขึ้นรถ ซึ่งในปัญหาแรกในปัจจุบันมีการใช้อุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ จำนวน 6 เครื่อง ทางผู้วิจัยจึงได้ทำการแก้ไขโดยการจำลองสถานการณ์เพื่อลดระยะเวลาในการรอคิวการทำงานในแต่ละเส้นทาง โดยทำการเพิ่มจำนวนอุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพดีที่สุดในการลดระยะเวลาในการรอคิวการทำงาน คือทำการเพิ่มอุปกรณ์แฮนด์เฮลด์ อีก 4 เครื่อง และในปัญหาที่ 2 ในปัจจุบันมีพนักงานที่ทำหน้าที่อยู่ 6 คน ซึ่งทางผู้วิจัยจึงได้ทำการแก้ไขโดยการจำลองสถานการณ์เพื่อลดระยะเวลาในการรอคิวการทำงานในแต่ละเส้นทาง โดยทำการเพิ่มจำนวนพนักงานที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพดีที่สุดในการลดระยะเวลาในการรอคิวการทำงานคือทำการเพิ่มพนักงานอีก 8 คน

2) มีอุปกรณ์ช่วยขนถ่ายสินค้าประจำรถ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการจำลองสถานการณ์ด้วยโปรแกรมอารีน่า ซึ่งในปัจจุบันไม่มีอุปกรณ์ที่ช่วยในการขนถ่ายสินค้าจึงต้องใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ค่อนข้างมาก ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงได้ทำการแก้ไขโดยเพิ่มอุปกรณ์ช่วยขนถ่ายสินค้าและจำลองสถานการณ์เพื่อดูระยะเวลาหลังการปรับปรุง ซึ่งจากการจำลองสถานการณ์พบว่า การมีอุปกรณ์ในการขนถ่ายสินค้าสามารถช่วยลดระยะเวลาในการทำงานได้

3) พัฒนาคุณภาพการบริการ โดยรวม มุ่งเน้นให้ลูกค้าแนะนำลูกค้ารายอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเป็นแนวคิดคือทางบริษัทควรทำการแก้ไขโดยการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยรวม โดยเริ่มจากการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทั้งในด้านการให้บริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว สมบูรณ์ ครบถ้วนมากที่สุดอีกทั้งยังสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการใช้บริการ รวมไปถึงทางบริษัทต้องมีการการสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าปัจจุบันเพื่อให้ลูกค้าเกิดการแนะนำการบริการที่ดีของบริษัทให้กับลูกค้าท่านอื่นๆ

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

1) เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ทำให้บางกิจกรรม ไม่ได้ดำเนินงานในช่วงเวลาดังกล่าว ดังนั้นในทางปฏิบัติ ควรมีการเก็บข้อมูลการทำงานที่นานขึ้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งหมดของการทำงาน

2) เนื่องจากข้อมูลแบบสอบถามเก็บในปริมาณที่มากและยากต่อการเข้าถึงผู้ใช้บริการจึงอยากให้ทางบริษัทช่วยในการกระจายแบบสอบถามและเก็บข้อมูลให้มากขึ้น

3) ทางบริษัทควรที่จะมีการเก็บข้อมูลการทำงานในแต่ละขั้นตอนของพนักงาน เพื่อที่จะสามารถทำการวัดประสิทธิภาพการทำงานในแต่ละขั้นตอนของพนักงาน และทำให้มีการสร้างมาตรฐานในการทำงานในแต่ละขั้นตอนได้

### 5.3 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้เข้าไปเก็บข้อมูลการวิจัยพบว่าระยะเวลาในการเก็บข้อมูลนั้นค่อนข้างสั้น เนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านช่วงของระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในแต่ละวัน รวมไปถึงระยะเวลาในการศึกษาและการทำวิจัยที่มีอย่างจำกัด อีกทั้งในการเก็บข้อมูลที่เก็บได้ค่อนข้างยาก อันเนื่องมาจากการขาดความร่วมมือและข้อจำกัดในการให้ข้อมูลจากผู้ใช้บริการ และในขั้นตอนแรกของการทำวิจัยผู้วิจัยจะต้องทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถามที่มีปริมาณมากจึงต้องทำการเก็บข้อมูลในหลายๆรูปแบบ คือ

- 1) ทำการเก็บแบบสอบถามโดยการติดต่อพูดคุยและสอบถามกับผู้ใช้บริการ โดยตรงที่สถานที่ให้บริการ
- 2) ทำการเก็บแบบสอบถามโดยการฝากทางพนักงานบริษัทนำไปแจกแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามให้
- 3) ทำการเก็บแบบสอบถาม โดยการโทรติดต่อสอบถามผ่านทางโทรศัพท์

ซึ่งทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถามนาน และในขั้นตอนของการพัฒนาและการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหาที่ได้จากแบบสอบถามนั้นจะต้องมีการเก็บข้อมูลการทำงานในแต่ละกระบวนการเพื่อนำมาจำลองสถานการณ์กระบวนการทำงานในโปรแกรมอารีน่า โดยในการเก็บข้อมูลนั้นได้มาจากการสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์หัวหน้างานและการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน พร้อมทั้งทำการเก็บข้อมูลโดยการเข้าไปในสถานที่จริง ซึ่งในส่วนนี้ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลที่ยาวนาน และนอกจากนั้นการเก็บข้อมูลทางด้านระยะเวลาการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ในบางขั้นตอนนั้นเป็นระยะเวลาที่ไม่สามารถทำการจับเวลาได้ เนื่องจากในบางขั้นตอนนั้นผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานแบบควบคู่กันหลายขั้นตอนของการทำงาน ซึ่งทำให้ไม่สามารถแยกเวลาในการทำงานของบางกระบวนการได้อย่างชัดเจน ทำให้บางกระบวนการนั้นได้มาจากการสัมภาษณ์หัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานโดยตรง