บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะเป็นการสรุปผลของการศึกษาว่ามีความสอดคล้องเปรียบเทียบกับวัตุประสงค์ที่ตั้งไว้ และ อภิปรายผลการวิจัย รวมทั้งขอเสนอแนะบางประการ

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาการบริการโลจิสติกส์โดยใช้ตัวแบบจำลองความต้องการการบริการโลจิสติกส์ สามารถสรุปผลออกมาได้ 3 ส่วน คือ ตัวแบบจำลองความต้องการการบริการโลจิสติกส์ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกการบริการโลจิสติกส์ ระดับการบริการโลจิสติกส์ในปัจจุบัน

5.1.1 ในการศึกษาตัวแบบจำลองความต้องการการบริการโลจิสติกส์นี้ ได้โครงสร้างตัวแบบจำลองมากจาก การศึกษาของ Allen G.R.ประกอบกับการศึกษาของผู้ศึกษาในเรื่องการบริการโลจิสติกส์ท่านอื่นที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 2 ในหัวข้อทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ในตัวแบบจำลองความต้องการบริการโลจิสติกส์นั้นได้แบ่งระดับความต้องการบริการโลจิสติกส์เป็น 4 ระดับคือ การบริการโลจิสติกส์พื้นฐาน การบริการโลจิสติกส์แบบเพิ่มคุณค่า การบริการโลจิสติกส์แบบผู้นำ และ การบริการโลจิสติกส์แบบก้าวหน้า

การการบริการโลจิสติกส์แบบพื้นฐาน คือการบริการโลจิสติกส์ที่ผู้ให้บริการเอื้ออำนวยให้ผู้ใช้บริการการขยายความสามารถให้ทำกิจกรรมโลจิสติกส์ได้มากขึ้นโดยการสนับสนุนทรัพยากรพื้นฐานในการจัดการโลจิสติกส์ เช่นอุปกรณ์ สถานที่ และเป็นการบริการที่หาง่ายไม่เฉพาะเจาะจงที่จะให้บริการแก่ผู้ใดและมีความต้องการที่จะลดต้นทุนโดยการแบ่งปันค่าใช้จ่ายเป็นหลักและเป็นการบริการแบบชั่วครั้งชั่วคราว

การบริการแบบเพิ่มคุณค่า คือการบริการที่ผู้ให้บริการมีส่วนในการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการมากขึ้นและมีคุณค่ากับผู้ใช้บริการและเสนอการบริการที่ขยายมากขึ้นและการบริการมีลักษณะเป็นการบริการที่มีช่วงเวลาที่นานขึ้น

การบริการแบบเป็นผู้นำโลจิสติกส์ คือการบริการที่ผู้ให้บริการทำการบริหารกิจกรรมโลจิสติกส์ของผู้ใช้บริการแบบบูรณาการคือมีการวางแผน การวางระบบ และเป็นผู้บริหารกำกับและมีความสัมพันธ์ในลักษณะหุ้นส่วนระยะยาว

การบริการโลจิสติกส์แบบก้าวหน้า คือการบริการที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการแบบหุ้นส่วนทางกลยุทธมีส่วนได้ส่วนเสียกับผลการดำเนินงานของผู้ใช้บริการและมีความเชี่ยวชาญสูงและมีอิทธิพลหรือทำการจัดการโซ่อุปทานของผู้ใช้บริการ

จากการทดสอบโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ได้ข้อสรุปคือมีทิศทางที่เห็นด้วยกับตัวแบบจำลองความต้องการบริการโลจิสติกส์ ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ โดยข้อคิดเห็นดังกล่าวได้สรุปไว้ในบทที่ 4 แล้ว

5.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกการบริการโลจิสติกส์

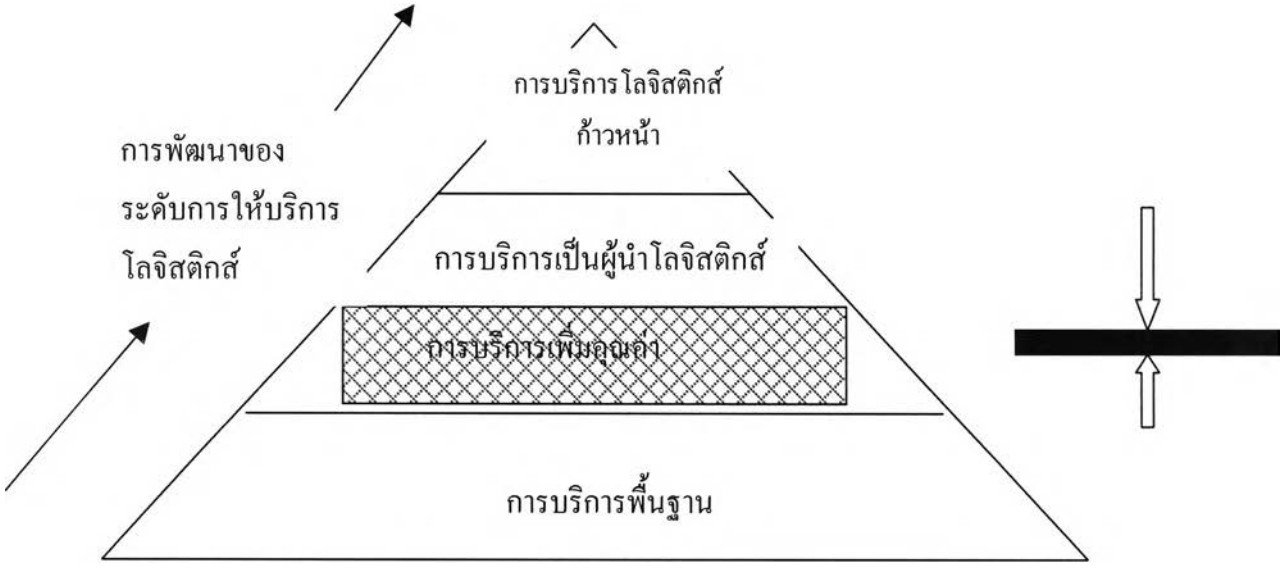
การแบ่งระดับความต้องการบริการโลจิสติกส์ทำได้โดยการพิจารณากิจกรรมที่ผู้ให้บริการรับทำงานให้ผู้ใช้บริการว่ามีความสำคัญ ความซับซ้อนยากง่ายเพียงไรประกอบกับความสัมพันธ์ระหว่างทั้งสองฝ่ายในการดำเนินธุรกิจต่อกันว่ามีความเป็นพิเศษไว้วางใจ หรือมีการแบ่งปันผลลัพธ์ และความเสี่ยงต่อกันอย่างไร เมื่อทราบระดับของการให้บริการโลจิสติกส์แล้วเมื่อมาวิเคราะห์ว่าปัจจัยชนิดไหนที่เป็นตัวผลักดันให้การบริการโลจิสติกส์พัฒนาขึ้นไปในระดับที่สูงขึ้น จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการโลจิสติกส์ได้ปัจจัยหลายปัจจัยที่มีโอกาสที่จะทำหน้าที่เป็นตัวผลักดัน แต่จากการสอบถามผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ และนำมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติคแบบลำดับขั้น (Ordinal Logistic regression analysis) พบว่า การลดต้นทุน ระบบสารสนเทศน์ และบุคลากร เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลในการเลือกใช้ระดับการบริการโลจิสติกส์ โดยที่เมื่อระดับการบริการโลจิสติกส์นั้นพัฒนาไปสู่ระดับการให้บริการที่สูงขึ้นปัจจัยด้านบุคคลากรและระบบสารสนเทศน์จะมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นในการตัดสินใจ ส่วนปัจจัยในการลดต้นทุนจะเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดัดสินใจในการเลือกระดับการบริการชั้นต้นคือการบริการแบบพื้นฐานและจะมีความสำคัญลดลงในการพิจารณาการบริการในระดับที่สูงขึ้นหรือระดับการบริการที่ยากขึ้น แต่จากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้บริการยังไม่พบปัจจัยที่เป็นอุปสรรคและปัญหาในการบริการโลจิสติกส์ แต่จากคำตอบของผู้ให้บริการพบว่าความลัพธ์ของการบริการโลจิสติกส์ของผู้ใช้บริการคือปัญหาที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึง

5.1.3 ระดับการบริการโลจิสติกส์ในปัจจุบัน

ผลจากการศึกษาพบว่าในประเทศไทยมีการใช้บริการทุกระดับของตัวแบบจำลองและความต้องการระดับเพิ่มคุณค่าเป็นความต้องการที่ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ใช้มากที่สุด โดยมีความต้องการบริการแบบผู้นำโลจิสติกส์ตามมาเป็นอันดับสอง ส่วนการบริการพื้นฐานมีใช้อยู่น้อยมาก และ การบริการแบบก้าวหน้าคงยังมีผู้ใช้น้อยอยู่เช่นกัน และผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทยก็มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการบริการโลจิสติกส์ในทุกระดับ

จากข้อสรุปทั้งสามส่วนจะได้ตัวแบบจำลองความต้องการการบริการโลจิสติกส์ในปัจจุบันดังรูปที่ 30 คือ ระดับการบริการในประเทศไทยจะอยู่ในช่วงกลางของปีระมิด คือในระดับเพิ่มคุณ

ค่าและกำลังจะมีโอกาสที่จะเพิ่มขึ้นเป็นในระดับผู้นำ โดยปัจจัยที่ใช้พิจารณาในระดับการบริการคือ การลดต้นทุน ระบบสาระสนเทศน์ และบุคลากรคือ การลดต้นทุนเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเลือกระดับการบริการขั้นต้น ส่วน ปัจจัยทางด้านบุคลากร และ ระบบสาระสนเทศน์จะเป็นปัจจัยที่สำคัญมากขึ้นในการเลือกใช้ระดับบริการที่สูงขึ้นกรือการบริการที่ยากขึ้น



ปัจจัยที่ใช้ในการเลือกตัดสินใจระดับบริการคือ
การลดต้นทุน ระบบสารสนเทศน์ และบุคลากร

รูปที่ 30 ตัวแบบจำลองความต้องการบริการโลจิสติกส์จากผลของการศึกษา

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าความต้องการบริการโลจิสติกส์ในประเทศไทยอยู่ในระดับกลางของตัวแบบจำลองความต้องการการบริการโลจิสติกส์และพบว่า 3 ปัจจัยคือ การลดต้นทุน ระบบสารสนเทศน์ และบุคลากร เป็นปัจจัยที่ใช้ในการเลือกระดับของการบริการ แต่การศึกษาครั้งนี้มีข้อจำกัดในข้อมูลคือข้อมูลที่ใช้วิเคราะห์เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งอาจจะทำให้รายละเอียดของปัจจัยบางตัวขาดหายไป ฉะนั้นถ้าสามารถนำข้อมูลเชิงปริมาณมาใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ได้ จะทำให้การวิเคราะห์มีผลที่ชัดเจนขึ้นแต่การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณในการทำวิจัยทำได้ยากเนื่องจากมีอุปสรรคหลายอย่างเช่น การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณต้องใช้การเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลานาน และทั้ง

ประชากรผู้ให้ข้อมูลไม่ยินดีที่จะให้ข้อมูลเนื่องจากเป็นข้อมูลสำคัญของบริษัท และการวิจัยในครั้งนี้อาจจะเก็บข้อมูลได้ไม่มากนักแต่ก็พอสมควรสำหรับใช้ในการวิเคราะห์

ตัวแบบจำลองที่ศึกษาครั้งนี้มีประโยชน์ในการวัดความก้าวหน้าของการบริการโลจิสติกส์ เนื่องจากสามารถอธิบายระดับความสำคัญของการบริการจึงช่วยให้การประเมินและการรายงานการบริการโลจิสติกส์ทำได้ง่ายขึ้นคือรู้ทั้งปริมาณคือจำนวนผู้ใช้บริการ และ ระดับความสำคัญของการบริการนั้นๆ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาและเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการโลจิสติกส์และผู้ใช้บริการโลจิสติกส์มีข้อเสนอแนะบางประการในอุตสาหกรรมการบริการโลจิสติกส์ดังต่อไปนี้

5.3.1 บุคคลากรของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ ยังขาดความเข้าใจในการจัดการโลจิสติกส์ เช่นไม่มีความเข้าใจในจุดมุ่งหมายของการจัดการโลจิสติกส์และการบริการโลจิสติกส์ จึงทำให้การเก็บข้อมูลโดยการตอบแบบสอบถามทำได้ค่อนข้างยากในช่วงแรก จึงต้องมีการถามโดยใช้โทรศัพท์เพื่อทำการอธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจมากขึ้น ฉะนั้นการอบรมและการให้ข้อมูลการศึกษาแก่บุคลากรในการจัดการโลจิสติกส์จึงเป็นสิ่งจำเป็นเนื่องจากในอดีตการศึกษาในระดับอุดมศึกษาหรือต่ำกว่าไม่มีสาขาการจัดการโลจิสติกส์โดยเฉพาะ

5.3.2 การจัดการโลจิสติกส์ของหลายบริษัทได้ถูกกระจายออกไปในหลายแผนกจนให้การประมวลผลในกิจกรรมโลจิสติกส์ในบริษัทนั้นๆทำได้ค่อนข้างยาก ยกตัวอย่างเช่น การรับคำสั่งซื้ออยู่ที่แผนกขาย การออกใบแจ้งหนี้อยู่ที่แผนกการเงิน ส่วนการปฏิบัติอยู่ที่แผนกปฏิบัติการ จึงทำให้การประเมินผลการจัดการโลจิสติกส์และการประเมินผลผู้ให้บริการโลจิสติกส์ก็ทำได้ยาก ฉะนั้นการจัดองค์กรในแต่ละบริษัทจึงเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน ฉะนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญการจัดการโลจิสติกส์ไม่ควรน้อยกว่าการจัดการธุรกิจด้านอื่นๆ

5.3.3 การสืบค้นข้อมูลทางโลจิสติกส์ทำได้ค่อนข้างยากคือยังไม่มีองค์กรใดทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลทีจำเป็นในการจัดการโลจิสติกส์ไว้เป็นระเบียบ หรือเผยแพร่ขอมูลให้ผู้ใช้บริการและผู้บริการอย่างเป็นระบบและเสมำเสมอ และยังไม่มีการสร้างมาตรฐานในการบริการโลจิสติกส์ให้เกิดขึ้น ถ้ามีองค์กรดังกล่าวเกิดขึ้นจะทำให้การพัฒนาการบริการโลจิสติกส์ให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

5.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการเป็นสิ่งที่น่าศึกษาในอนาคตคืออะไรเป็นสิ่งที่ทำให้ความสำพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีมากขึ้นและมีการรักษาสัมพันธ์อันดีให้ยาวนานขึ้นได้อย่างไร

5.3.5 มุมมองของผู้บริหารเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ และการใช้บริการโลจิสติกส์ ในปัจจุบัน บริษัทที่ทำธุรกิจแบบเดียวกันหรือผลิตสินค้าชนิดเดียวกันมีมุมมองในการจัดการ โลจิสติกส์แบบแข่งขันกัน แต่ถ้าเปลี่ยนมุมมองจากการแข่งขันให้จำกัดอยู่ที่การจัดการทางการตลาด แต่มาช่วยเหลือกันในเรื่องโลจิสติกส์อาจจะทำให้ต้นทุนในการจัดการโลจิสติกส์ลดลงอย่างมาก เช่นสร้างมาตรฐานของบรรจุภัณฑ์ให้มีขนาดเดียวกันและเหมาะสมกับการขนส่ง และมีการขนส่งรวมกัน จะทำให้การใช้รถบรรทุกน้อยลง

5.3.6 การวางตำแหน่งของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ หลายบริษัทยังไม่กำหนดตำแหน่งของตัวเองในขบวนการจัดการโลจิสติกส์ และ โซ่อุปทานของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน คือทำหน้าที่เพียงแค่รับคำสั่งเพื่อตอบสนองการบริการแต่ไม่มีแนวคิดในการจัดการหรือผู้อีกนัยหนึ่งคือยังไม่มีบทบาทหรือมีอิทธิพลในการให้คำปรึกษาในการจัดการโลจิสติกส์มากนัก ฉะนั้นการปรับตัวของผู้ให้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น