บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็ง ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุปผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยโดยการสำรวจด้วยแบบสอบถาม ด้วยวิธี สัมภาษณ์แบบโดยตรง สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ประกอบกับการสอบถามทางไปรษณีย์ และอุปกรณ์อิเล็คทรอนิคส์ ผู้วิจัยได้คัดแบบสอบถามที่สมบูรณ์ สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ จำนวน 70 ชุด โดยแบ่งเป็นกลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งไปยังสหรัฐอเมริกาและญี่ปุ่นจำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.57 ของจำนวนผู้ตอบกลับทั้งหมด กลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งไปยังสหรัฐอเมริกาจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.43 ของจำนวนผู้ตอบกลับทั้งหมด และกลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งไปยังญี่ปุ่นจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.43 ของจำนวนผู้ตอบกลับทั้งหมด พบว่าผู้ส่งออกในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีปริมาณการส่งออกไปยังสหรัฐอเมริกา 2501-5000 ตันต่อปี จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 70 และมีปริมาณการส่งออกไปยังญี่ปุ่น น้อยกว่า 2500 ตันต่อปี จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.29 จากการวิจัยสรุปได้ว่ากลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา ตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์แตกต่างจากกลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-ญี่ปุ่น เมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธี Mann-Whitney U สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวได้ว่าการที่ผู้ส่งออกทั้งสองกลุ่ม ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ที่แตกต่างกัน เนื่องจากมีรูปแบบการติดต่อกับสายเรือที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกาที่เป็นสมาชิกสมาคมแช่เยือกแข็งไทย (TFFA) นั้น มีการรวมตัวกันภายใต้ชื่อกลุ่มว่า The North America Shrimp Exporters Group (NASEG) เพื่อทำหน้าที่ในการต่อรองราคาค่าระวางกับสายเรือคอนเทนเนอร์ให้แก่สมาชิกในกลุ่ม ทำให้มีอำนาจต่อรองราคาค่าระวางกับสายเรือคอนเทนเนอร์ให้แก่สมาชิกในกลุ่มมากขึ้น โดยมีการเซ็นสัญญากับสายเรือคอนเทนเนอร์ที่ได้รับคัดเลือกเป็นรายปี ปัจจุบันมีสายสายเรือคอนเทนเนอร์อยู่ 3 บริษัทที่ได้รับการคัดเลือก ได้แก่ Maersk NYK และ OOCL ในการทำสัญญานี้ ราคาค่าระวางที่นำเสนอเป็นราคาที่รวมค่าขนส่งภายในประเทศ-ต้นทาง และปลายทางไว้เรียบร้อย

แล้ว โดยผู้ส่งออกสามารถเลือกใช้บริการจากสายเรือคอนเทนเนอร์ที่ทำสัญญาไว้สายใดก็ได้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ส่งออกแต่ละราย เมื่อไม่มีความแตกต่างทางด้านราคา ดังนั้นการให้บริการที่ดี การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าจึงเป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่สายเรือคอนเทนเนอร์แต่ละสายควรคำนึงถึง ในการที่จะชักจูงผู้ส่งออกกลุ่มนี้ให้หันมาใช้บริการของตน เพราะกลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกาจะเน้นพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม จากสภาพการณ์แข่งขันในปัจจุบันที่เพิ่มสูงขึ้น การให้บริการของสายเรือคอนเทนเนอร์เพียงแค่จากเมืองท่าต้นทางไปยังเมืองท่าปลายทางสำหรับการส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งจากไทยไปยังสหรัฐอเมริกา ไม่ถือเป็นการเพียงพอสำหรับความต้องการของลูกค้ากลุ่มนี้อีกต่อไป เนื่องจากลูกค้าต้องการให้สายเรือคอนเทนเนอร์บริการตนให้ครอบคลุมไปถึงด้านการจัดการภายในประเทศ เช่น การบริการขนส่งภายในประเทศ ทั้งต้นทางและปลายทาง รวมไปถึงการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรที่ปลายทางด้วย หากสายเรือคอนเทนเนอร์ใดสามารถให้บริการได้ครอบคลุมมากกว่า โอกาสทางการแข่งขันก็จะมีมากขึ้นตามไปด้วย เพราะลูกค้าเริ่มมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญกับการให้บริการแบบ One Stop Service มากขึ้น ฉะนั้นหากสายเรือคอนเทนเนอร์ใดมีข้อจำกัดด้านการบริการ เช่น การที่ไม่มีตัวแทนที่จะคอยช่วยอำนวยความสะดวกด้านพิธีการศุลกากรที่ปลายทาง หรือการที่ไ ม่สามารถให้บริการได้ครอบคลุมการขนส่งภายในประเทศปลายทาง สิ่งเหล่านี้จะกลายเป็นอุปสรรคที่ทำให้สายเรือคอนเทนเนอร์นั้นๆ เสียการครอบครองส่วนแบ่งตลาดให้แก่คู่แข่งได้

สำหรับผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งเส้นทางไทย-ญี่ปุ่นนั้น ในปัจจุบันยังไม่ได้มีการรวมตัวกันดังเช่นกลุ่ม NASEG ดังนั้นผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งในเส้นทางไทย-ญี่ปุ่นแต่ละรายจะต้องจัดการเรื่องของอัตราค่าระวางกับสายเรือคอนเทนเนอร์แต่ละบริษัทเอง การส่งออกในเส้นทางนี้ส่วนใหญ่จะอยู่ภายใต้เงื่อนไข CIF โดยการให้บริการของสายเรือคอนเทนเนอร์จะไม่ครอบคลุมถึงการบริการขนส่งภายในประเทศทั้งต้นทางและปลายทาง ดังนั้นลูกค้ากลุ่มนี้จึงค่อนข้างคำนึงถึงสถานที่รับ-คืนตู้คอนเทนเนอร์ เพราะหากอยู่ไกลจากสถานที่ตั้งโรงงานย่อมหมายถึงว่าผู้ส่งออกต้องจ่ายค่าขนส่งภายในประเทศมากขึ้นตามไปด้วย สังเกตได้ว่าผู้ส่งออกกลุ่มนี้จะคำนึงถึงปัจจัยเรื่องราคาเป็นอันดับแรก แล้วจึงพิจารณาถึงบริการอื่นๆที่ได้รับตามมาเป็นลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากว่าผู้ส่งออกกลุ่มนี้ยังไม่มีอำนาจในการต่อรองราคากับสายเรือเท่าที่ควร

5.2 ข้อจำกัดในการวิจัย

ในการทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่าอุปสรรคในการสำรวจข้อมูลเกิดจากการไม่ได้รับความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างเท่าที่ควร ทั้งนี้เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิด

ชอบค่อนข้างมาก จึงไม่ค่อยมีเวลาในการตอบแบบสอบถาม ในส่วนของการสำรวจข้อมูลทางไปรษณีย์ แบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับมาก็ค่อนข้างล่าช้า และเมื่อติดตามผลโดยการสอบถามเพิ่มเติม ลูกค้าบางรายไม่ให้ความร่วมมือ นอกจากนี้เมื่อนำผลการสำรวจข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติ แล้วสอบถามกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมถึงผลที่ได้รับ พบว่าในบางปัจจัยนั้น ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติมีความคลาดเคลื่อนไปจากสภาพการณ์ในปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงได้อธิบายเพิ่มเติมไว้ในงานวิจัยข้างต้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

กมลชนก สุทธิวาทนฤพุฒิ (2547) กล่าวว่าในปัจจุบัน เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าลูกค้าหรือผู้ใช้บริการคือผู้กำหนดความต้องการในบริการขนส่ง เนื่องจากบริการการขนส่งที่นำเสนอนั้นก็เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและการเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้ายินดีจะจ่ายเงินเพื่อแลกกับบริการการขนส่งที่ผู้ประกอบการจะเสนอให้ จึงนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จและอยู่รอดของกิจการ ผู้ประกอบการขนส่งที่สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ จะสามารถทำกำไรให้กับกิจการได้เป็นอย่างมาก จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็ง เปรียบเทียบระหว่างเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา และไทย-ญี่ปุ่นที่ผ่านมา ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ต่อสายเรือคอนเทนเนอร์ในอันที่จะทำให้เข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าจากสองกลุ่มนี้ ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการของตนให้ดียิ่งขึ้นและก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการในแต่ละเส้นทาง ที่แม้ว่าจะทำธุรกิจเดียวกัน แต่กลับมีเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ที่แตกต่างกันออกไป โดยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1 การนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นตัวชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator : KPI) เพื่อใช้วัดและประเมินผลงานการให้บริการของตน หากไม่เป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ สายเรือคอนเทนเนอร์ควรปรับปรุงการดำเนินงานให้เหมาะสมกับแนวทางที่กำหนดไว้

2 ในส่วนของราคาค่าขนส่งที่เป็นปัจจัยที่ค่อนข้างอ่อนไหวต่อการตัดสินใจของลูกค้า สายเรือคอนเทนเนอร์ควรกำหนดราคาค่าระวางและค่าธรรมเนียมให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยอาจเปรียบเทียบอัตราค่าขนส่งของตนกับบริษัทคู่แข่งหรือความคาดหวังของลูกค้า เพราะปัจจัยนี้จะส่งผลให้ต้นทุนสินค้าสูงขึ้นและเป็นเหตุให้สินค้าส่งออกของไทยมีศักยภาพทางการแข่งขันกับคู่แข่งในประเทศอื่นลดลง

3 ผู้ส่งออกควรสร้างความร่วมมือทางธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็ง เส้นทางไทย-ญี่ปุ่น โดยรวมตัวกันเป็นกลุ่มเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ส่งออกในเส้นทางไทย-สหรัฐอเมริกา เพราะความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันที่เกิดขึ้นนี้จะช่วยเพิ่มอำนาจในการต่อรองด้านราคา รวมไปถึงบริการที่ได้รับจากสายเรือคอนเทนเนอร์ อันจะทำให้ผู้ส่งออกสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านราคากับผู้ส่งออกจากประเทศอื่นในตลาดโลก เพราะเป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าการส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งไปยังตลาดหลัก ซึ่งได้แก่สหรัฐอเมริกา และญี่ปุ่น เป็นธุรกิจที่มีคู่แข่งจากประเทศอื่นหลายราย เช่น จีน เวียดนาม อินโดนีเซีย อินเดีย บังคลาเทศ เอกวาดอร์ ฯลฯ และมีแนวโน้มการแข่งขันด้านราคาที่สูง ดังนั้นผู้บริโภคจึงมีทางเลือกในการตัดสินใจที่ค่อนข้างหลากหลาย และราคาก็เป็นปัจจัยที่สำคัญตัวหนึ่งที่ผู้บริโภคคำนึงถึง

4 สำหรับขอบเขตการให้บริการ สายเรือคอนเทนเนอร์ควรขยายขอบเขตเพิ่มมากขึ้น โดยอาจขยายขอบเขตการให้บริการออกไปในธุรกิจที่เกี่ยวข้อง อันจะเป็นการเพิ่มคุณค่า (Value Added) การบริการให้สูงขึ้น ท่ามกลางสภาวการณ์แข่งขันที่รุนแรงนี้ แนวโน้มการให้บริการแบบ One Stop Service เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่ผู้ให้บริการควรนำมาพิจารณา และประยุกต์ใช้กับองค์กรของตนเพื่อเป็นแนวทางในการยกระดับการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

5 สายเรือคอนเทนเนอร์ควรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน และระบบภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพราะจากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ พบว่าในบางครั้งพนักงานของบางสายเรือคอนเทนเนอร์ยังมีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอในการตอบคำถามของลูกค้า ขั้นตอนการรอรับเอกสารการขนส่ง (Bill of Lading) ยังมีความล่าช้า อีกทั้งการที่ลูกค้าประสบความยุ่งยากในการติดต่อกับสายเรือคอนเทนเนอร์หรือตัวแทนเรือทั้งที่ประเทศต้นทางและปลายทาง ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่มั่นใจในบริการที่จะได้รับในครั้งต่อไป

6 สายเรือคอนเทนเนอร์ควรมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้าโดยให้ความสำคัญกับการบริการทั้งก่อนและหลังการขาย เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจและประทับใจในการบริการให้มากกว่านี้ หากพบว่าลูกค้ามีปัญหาติดขัดประการใด ควรให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่ อีกทั้งควรมีการกำหนดข้อมูลในส่วนของตู้คอนเทนเนอร์ และการแก้ไขปัญหาเรื่องตู้ไว้เป็นคู่มือให้ทางลูกค้าไว้เป็นแนวทางในการทำงาน เพราะอาจจะช่วยแก้ปัญหาที่หน้างานได้ก่อนและทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นมีน้อยลง นอกจากนี้สายเรือคอนเทนเนอร์ควรรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าเอาไว้โดยให้มีการเข้ามาเยี่ยมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการสำรวจตลาดว่ามีสิ่งใดที่เป็นข้อบกพร่องและควรจะปรับปรุงอะไรบ้าง

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1 การศึกษาในอนาคตอาจนำปัจจัยที่ได้จากการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มนี้ ไปเป็นแนวทางในการหาปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งในธุรกิจอื่นๆต่อไป

2 ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันค่อนข้างสูง ฉะนั้นปัจจัยที่ได้จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นการนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ จึงควรพิจารณาถึงรูปแบบการดำเนินธุรกิจในขณะนั้นด้วย

3 จากการที่ประเทศไทยเป็นประเทศที่เน้นทางด้านการส่งออกเป็นหลัก จึงมีสินค้าอีกหลายประเภทที่ผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะได้รับการศึกษาและวิจัยต่อไป เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศไทยให้ทัดเทียมกับนานาประเทศ

4 ผู้วิจัยรายอื่น อาจทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสายเรือคอนเทนเนอร์ของผู้ส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็ง โดยเปลี่ยนรูปแบบวิธีการที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์และประมวลผล หรือสร้างแบบจำลอง เพื่อให้มีทางเลือกในการศึกษาเพิ่มมากขึ้น