

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัท จำแนกตามลักษณะขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ กลุ่มบริษัทที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 375 บริษัท (ที่มา: อ้างอิงจากบัญชีรายชื่อบริษัทในหนังสือ Amata corporation public company limited customer directory 2010) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้จากสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) จากกลุ่มประชากร โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 188 บริษัท

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะขององค์กร ประกอบด้วย ประเภทอุตสาหกรรม ตำแหน่งการทำงาน ระยะเวลาดำเนินงาน โครงสร้างของคณะผู้บริหาร และจำนวนพนักงานในองค์กร จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านประวัติการให้บริการและความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถในการให้บริการ รูปแบบและเครือข่ายการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีต่างๆ ที่รองรับการให้บริการ ด้านบริการ

เสริมต่าง ๆ ด้านราคาและความคุ้มค่าในการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วน
ประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 25 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ด้วยการขอความร่วมมือจากกลุ่ม
ตัวอย่างบริษัทที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี (จากผู้จัดการฝ่าย
โลจิสติกส์ หรือผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ) ของแต่ละบริษัทโดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่าง
กรอกข้อมูล จำนวน 188 บริษัท เก็บโดยวิธีสะดวก และขอรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง โดย
เก็บแบบสอบถามในช่วงวันที่ 1 – 20 พฤษภาคม 2554 ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 188 ชุด
คิดเป็นร้อยละ 100.00

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ลักษณะขององค์กร โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (percentage)

4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัท
จำแนกตามลักษณะขององค์กร โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

4.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
โลจิสติกส์ของบริษัท จำแนกตามลักษณะขององค์กร โดยใช้ t-test และ F-test

4.4 เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของบริษัท จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธี Least Significant
Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัทในนิคม
อุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. วิเคราะห์ลักษณะขององค์กร

กลุ่มบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น
อุตสาหกรรมประเภทยานยนต์และชิ้นส่วน ร้อยละ 47.87 รองลงมาไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์
ร้อยละ 14.89 ตำแหน่งการทำงาน ผู้จัดการฝ่ายโลจิสติกส์ ร้อยละ 53.72 รองลงมา หัวหน้างาน
ฝ่ายโลจิสติกส์ ร้อยละ 18.09 ระยะเวลาดำเนินงาน มากกว่า 7 ปี ร้อยละ 72.34 รองลงมา 5 – 7 ปี
ร้อยละ 23.40 โครงสร้างของคณะผู้บริหาร ญี่ปุ่น ร้อยละ 54.79 รองลงมา ไทย ร้อยละ 28.19
จำนวนพนักงานในองค์กร 101 – 500 คน ร้อยละ 40.43 รองลงมา 50 – 100 คน ร้อยละ 33.51

2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัท ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

กลุ่มบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครที่ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านประวัติการให้บริการและความน่าเชื่อถือ

กลุ่มบริษัท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52 - 3.84$) ทุกรายการ คือ

1. ประวัติการให้บริการที่ผ่านมา
2. ความน่าเชื่อถือของบริษัท
3. ชื่อเสียงและความมั่นคง
4. ฐานะทางการเงิน
5. จำนวนบุคลากร

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ กลุ่มบริษัทยานยนต์และชิ้นส่วน และพลาสติกและยาง ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายโลจิสติกส์ ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ หัวหน้างานฝ่ายโลจิสติกส์ ระยะเวลาดำเนินงานน้อยกว่า 2 ปี 2 - 4 ปี และมากกว่า 7 ปี โครงสร้างของคณะผู้บริหารแบบ อเมริกัน และญี่ปุ่น จำนวนพนักงานในองค์กร 101 - 500 คน 501 - 1,000 คน และมากกว่า 1,000 คน

ด้านความสามารถในการให้บริการรูปแบบและเครือข่ายการให้บริการ

กลุ่มบริษัท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69 - 4.03$) ทุกรายการ คือ

1. มีการให้บริการแบบครบวงจร
2. มีการให้บริการกรณีฉุกเฉิน
3. มีบริการจัดส่งสินค้าแบบด่วนพิเศษ
4. มีเครือข่ายในการให้บริการในต่างจังหวัด/ต่างประเทศ
5. มีบริการแบบเหมารายวัน รายสัปดาห์หรือรายเดือน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ทุกกลุ่มบริษัท ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่าย โลจิสติกส์ ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ หัวหน้างานฝ่ายโลจิสติกส์ และพนักงานทั่วไป ทุกกลุ่มระยะเวลาดำเนินงาน ทุกกลุ่มโครงสร้างของคณะผู้บริหาร จำนวนพนักงานในองค์กร 50 - 100 คน 101 - 500 คน 501 - 1,000 คน และมากกว่า 1,000 คน

ด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่รองรับการให้บริการ

กลุ่มบริษัท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69 - 3.93$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีการใช้ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ มาช่วยในการบริหารงาน
2. มีการนำระบบบาร์โค้ดมาใช้ในการตรวจเช็คสินค้า
3. มีการนำระบบ GPS มาใช้ในการขนส่งสินค้า
4. มีการนำระบบเทคโนโลยี RFID มาใช้ในการให้บริการหลากหลายด้าน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ กลุ่มบริษัทยานยนต์และชิ้นส่วนปีโตรเคมีคอล ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ และโลหะและแม่พิมพ์ ทุกกลุ่มตำแหน่งการทำงาน ระยะเวลาดำเนินงาน น้อยกว่า 2 ปี 5 - 7 ปี และมากกว่า 7 ปี โครงสร้างของคณะผู้บริหารแบบ ไทย ญี่ปุ่น และเยอรมัน จำนวนพนักงานในองค์กร 50 - 100 คน 101 - 500 คน และมากกว่า 1,000 คน

ด้านบริการเสริมต่าง ๆ

กลุ่มบริษัท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61 - 3.82$) ทุกรายการ คือ

1. มีบริการจัดทำรายงานความเคลื่อนไหวของสต็อก
2. มีบริการจัดทำรายงานที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ
3. มีบริการรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานหรือการทำธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต
4. มีบริการจัดทำดัชนีชี้วัดการทำงานต่าง ๆ
5. มีบริการจัดทำรายงานการปฏิบัติงาน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ กลุ่มบริษัทยานยนต์และชิ้นส่วน ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ พลาสติกและยาง และโลหะและแม่พิมพ์ ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายโลจิสติกส์ หัวหน้างานฝ่ายโลจิสติกส์ และหัวหน้างานฝ่ายจัดซื้อ ระยะเวลาดำเนินงาน 2 - 4 ปี 5 - 7 ปี และมากกว่า 7 ปี ทุกกลุ่มโครงสร้างของคณะผู้บริหาร จำนวนพนักงานในองค์กร 50 - 100 คน 101 - 500 คน 501 - 1,000 คน และมากกว่า 1,000 คน

ด้านราคาและความคุ้มค่าในการให้บริการ

กลุ่มบริษัท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69 - 4.21$) ทุกรายการ คือ

1. ราคาคุ้มค่าในการให้บริการ
2. มีระยะเวลาชำระเงินหรือให้เครดิต
3. ราคามีความยืดหยุ่นตามราคาน้ำมัน หรือราคาตลาดในปัจจุบัน
4. มีการคิดค่าบริการแบบแยกตามรายการการให้บริการ

5. มีการคิดค่าบริการแบบเหมารวม

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ทุกกลุ่มบริษัท ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายโลจิสติกส์ ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ และหัวหน้างานฝ่ายโลจิสติกส์ ทุกกลุ่มระยะเวลาดำเนินงาน ทุกกลุ่มโครงสร้างของคณะผู้บริหาร ทุกกลุ่มจำนวนพนักงานในองค์กร

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัท จำแนกตามลักษณะขององค์กร

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัท จำแนกตามลักษณะขององค์กร พบว่า กลุ่มบริษัทที่มี ประเภทอุตสาหกรรม ตำแหน่งการทำงาน ระยะเวลาดำเนินงาน โครงสร้างของคณะผู้บริหาร และจำนวนพนักงานในองค์กร ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านประวัติการให้บริการและความน่าเชื่อถือ

กลุ่มบริษัท ที่มีตำแหน่งการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ชื่อเสียงและความมั่นคง

กลุ่มบริษัท ที่มีระยะเวลาดำเนินงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ จำนวนบุคลากร

กลุ่มบริษัท ที่มีโครงสร้างของคณะผู้บริหารต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ประวัติการให้บริการที่ผ่านมา

กลุ่มบริษัท ที่มีจำนวนพนักงานในองค์กรต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ประวัติการให้บริการที่ผ่านมา
2. ความน่าเชื่อถือของบริษัท

ด้านความสามารถในการให้บริการรูปแบบและเครือข่ายการให้บริการ

กลุ่มบริษัท ที่มีจำนวนพนักงานในองค์กรต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีบริการจัดส่งสินค้าแบบด่วนพิเศษ

ด้านเทคโนโลยีต่างๆ ที่รองรับการให้บริการ

กลุ่มบริษัท ที่มีประเภทอุตสาหกรรมต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีการใช้ระบบ เอสเอ็มเอส มาให้บริการในการขนส่ง

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ชื่อเสียงและความมั่นคง
2. ฐานะทางการเงิน

กลุ่มบริษัท ที่มีตำแหน่งการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการใช้ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ มาช่วยในการบริหารงาน

กลุ่มบริษัท ที่มีระยะเวลาดำเนินงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีการนำระบบเทคโนโลยี RFID มาใช้ในการให้บริการ หลากหลายด้าน

กลุ่มบริษัท ที่มีจำนวนพนักงานในองค์กรต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการใช้ระบบ เอสเอ็มเอส มาให้บริการในการขนส่ง

ด้านบริการเสริมต่าง ๆ

กลุ่มบริษัท ที่มีระยะเวลาดำเนินงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีบริการจัดทำรายงานการปฏิบัติงาน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีบริการ จัดทำรายงานที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

ด้านราคาและความคุ้มค่าในการให้บริการ

กลุ่มบริษัท ที่มีตำแหน่งการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ราคามีความยืดหยุ่นตามราคาน้ำมัน หรือราคาตลาดในปัจจุบัน

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ได้ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะขององค์กรประกอบด้วย ประเภทอุตสาหกรรม ตำแหน่งการทำงาน ระยะเวลาดำเนินงาน โครงสร้างของคณะผู้บริหาร และจำนวนพนักงานในองค์กร ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. การวิเคราะห์ลักษณะขององค์กร กลุ่มบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมประเภทยานยนต์และชิ้นส่วน ร้อยละ 47.87 ตำแหน่งการทำงาน ผู้จัดการ ฝ่ายโลจิสติกส์ ร้อยละ 53.72 ระยะเวลาดำเนินงาน มากกว่า 7 ปี ร้อยละ 72.34 โครงสร้างของคณะผู้บริหาร ญี่ปุ่น ร้อยละ 54.79 จำนวนพนักงานในองค์กร 101 – 500 คน ร้อยละ 40.43 ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธารธร ปิ่นทอง (2550) ศึกษาเรื่อง การใช้การวิเคราะห์แบบมีลำดับชั้นในการวิเคราะห์ปัจจัย และเลือกผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ลำดับที่ 3 ในอุตสาหกรรมเหล็กม้วน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยและองค์ประกอบหลาย ๆ ประการ เช่น ประเภทอุตสาหกรรม ระยะเวลาดำเนินงาน โครงสร้างของคณะผู้บริหาร จำนวนพนักงานในองค์กร กิจกรรมหลักในองค์กร คุณภาพในการให้บริการ ความหลากหลายในการให้บริการ ราคา ลักษณะผู้ให้บริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ฉะนั้นในการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ จึงจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี กลุ่มบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่ามากไปน้อย คือ ด้านราคาและความคุ้มค่าในการให้บริการ ด้านความสามารถในการให้บริการรูปแบบและเครือข่ายการให้บริการ ด้านบริการเสริมต่าง ๆ ด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่รองรับการให้บริการ และด้านประวัติการให้บริการและความน่าเชื่อถือ ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นันทกานต์ ก้อนทองคำ (2549) ศึกษาเรื่อง การคัดเลือกผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ลำดับที่ 3 โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบมีลำดับชั้น พบว่า กลุ่มผู้ผลิตทั้งรายใหญ่และรายเล็กให้น้ำหนักปัจจัยในอันดับที่เหมือนกันคือ ปัจจัยราคา ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านความหลากหลายของการให้บริการ และปัจจัยการให้ข้อมูลและคำแนะนำ ส่วนปัจจัยที่เหลือกลุ่มผู้ผลิตรายใหญ่จะให้ปัจจัยเกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการและการตามงานและการแก้ปัญหา ส่วนกลุ่มผู้ผลิตรายเล็กจะให้ปัจจัยการตามงานและการแก้ปัญหาเกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการ

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัท จำแนกตามลักษณะขององค์กร ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัท จำแนกตามลักษณะของ องค์กร พบว่า กลุ่มบริษัทที่มี ประเภทอุตสาหกรรม ตำแหน่งการทำงาน ระยะเวลาดำเนินงาน โครงสร้างของคณะผู้บริหาร และจำนวนพนักงานในองค์กร ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นใน ภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านประวัติการให้บริการและความน่าเชื่อถือ

กลุ่มบริษัท ที่มีระยะเวลาดำเนินงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ จำนวนบุคลากร

กลุ่มบริษัท ที่มีโครงสร้างของคณะผู้บริหารต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ประวัติการให้บริการที่ผ่านมา

กลุ่มบริษัท ที่มีจำนวนพนักงานในองค์กรต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ ประวัติการให้บริการที่ผ่านมา และความน่าเชื่อถือ ของบริษัท

ด้านความสามารถในการให้บริการรูปแบบและเครือข่ายการให้บริการ

กลุ่มบริษัท ที่มีจำนวนพนักงานในองค์กรต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีบริการจัดส่งสินค้าแบบด่วนพิเศษ

ด้านบริการเสริมต่าง ๆ

กลุ่มบริษัท ที่มีระยะเวลาดำเนินงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีบริการจัดทำรายงานการปฏิบัติงาน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีบริการ จัดทำรายงานที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับแนวคิดของ พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล (2553) เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และ แนวทางในการเลือกผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ พบว่า บริษัทผู้เลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ มักจะให้ความสำคัญในเรื่องประวัติการทำงานที่ผ่านมาของบริษัท ความน่าเชื่อถือของบริษัท ชื่อเสียงและ ความมั่นคงของบริษัท เงินทุนจดทะเบียนของบริษัท ราชานามลูกค้าที่บริษัทเคยให้บริการ ฐานะ

ทางการเงินของบริษัท และจำนวนบุคลากรของบริษัท ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่บริษัทต่างๆ ใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ และให้ความสำคัญในด้านการขนส่ง การจัดเก็บดูแลสินค้า การตรวจสอบคุณภาพสินค้า และการบริการนำเข้าสู่ส่งออก พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับ เครือข่ายในการให้บริการ ไปยังแหล่งผลิตและแหล่งบริโภคต่างๆ โดยมุ่งไปที่ขีดความสามารถในการให้บริการในภูมิภาคต่างจังหวัด และในต่างประเทศเป็นสำคัญ ซึ่งบริษัทส่วนใหญ่ จะพิจารณาราค่าบริการ ในหลากหลายลักษณะ ทั้งในแบบเหมารวม หรือแยกตามรายการใช้บริการ ทั้งนี้ทั้งนั้นจะให้ความสำคัญกับ ความคุ้มค่าในการใช้บริการมากขึ้น โดยจะพิจารณาถึงคุณภาพของบริการ และความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการเป็นสำคัญ และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่างๆ มาประยุกต์ใช้ เช่น ระบบ GPS(Global Positioning System) ในงานด้านการขนส่ง และระบบซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการบริหารงาน เช่น ระบบ WMS(Warehouse Management System) ที่ใช้ในงานคลังสินค้า นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับระบบบาร์โค้ด หรือระบบ RFID (Radio Frequency Identification) ที่ใช้ในการรับส่ง ตรวจสอบสินค้าต่างๆ และยังให้ความสำคัญกับบริการเสริมต่าง ๆ เช่น การรวบรวมข้อมูลหรือการทำธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต รายงานการปฏิบัติงาน รายงานความเคลื่อนไหวของสต็อก หรือรายงานที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ ดัชนีชี้วัดการทำงานต่าง ๆ ซึ่งบริการเสริมเพิ่มเติมเหล่านี้ นับวันจะเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นสำหรับงานด้านโลจิสติกส์มากขึ้น

องค์กรธุรกิจที่ประสบความสำเร็จได้นำระบบการจัดการ โลจิสติกส์มาใช้ในองค์กร จำเป็นต้องจัดให้มีกระบวนการในการคัดสรรหา และวางแผนในการคัดเลือกผู้ให้บริการ การจะพิจารณาคุณสมบัติของผู้ให้บริการให้เหมาะสมกับแต่ละธุรกิจไม่จำเป็นจะต้องมีรูปแบบที่เหมือนกันหรือเป็นกฎเกณฑ์ตายตัว แต่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะของโครงสร้างธุรกิจ วัฒนธรรมขององค์กร รวมทั้งทักษะของบุคลากร และลักษณะของธุรกิจ ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยมีการตื่นตัวในการนำการจัดการ โลจิสติกส์มาใช้ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะทางด้านธุรกิจ เนื่องจากมีการแข่งขันสูงขึ้น จึงจำเป็นต้องนำการจัดการ โลจิสติกส์มาใช้ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ เพื่อสนับสนุนให้ธุรกิจเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน พร้อมช่วยพัฒนาขั้นตอนและระเบียบวิธีการเลือกผู้ให้บริการที่เป็นระบบมากขึ้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้เป็นอย่างดี และยังเป็นโอกาสทางธุรกิจที่ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ สามารถนำผลที่ได้มาปรับปรุงรูปแบบและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งสร้างมูลค่าเพิ่มให้เกิดเป็นผลิตภัณฑ์เพื่อส่งมอบให้กับลูกค้าและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านประวัติการให้บริการและความน่าเชื่อถือ ควรให้ความสำคัญและรักษาประวัติการให้บริการที่ผ่านมา ชื่อเสียงและความมั่นคง ความน่าเชื่อถือของบริษัท ให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ พร้อมทั้งมีบุคลากรสามารถรองรับการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยสร้างความพอใจให้กับลูกค้าสูงสุด
2. ด้านความสามารถในการให้บริการรูปแบบและเครือข่ายการให้บริการ ควรมีบริการ โลจิสติกส์แบบหลายด้านที่เกี่ยวข้องกัน ไม่ว่าจะเป็นบริการจัดส่งสินค้าแบบด่วนพิเศษ หรือเครือข่ายในการให้บริการไปยังแหล่งผลิตและแหล่งบริโภคต่าง ๆ
3. ด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่รองรับการให้บริการ ควรมีการใช้ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ มาช่วยในการบริหารงาน มีการนำระบบ เอสเอ็มเอส มาให้บริการในการขนส่ง และมีการนำระบบบาร์โค้ด มาใช้ในการตรวจเช็คสินค้า พร้อมทั้งมีการนำระบบเทคโนโลยี RFID มาใช้ในการให้บริการหลากหลายด้าน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยและง่ายต่อการปฏิบัติงานมากขึ้น
4. ด้านบริการเสริมต่าง ๆ ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริหารงาน โลจิสติกส์ โดยมีบริการจัดทำรายงานการปฏิบัติงาน มีบริการจัดทำรายงานที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ หรือรายงานที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ
5. ด้านราคาและความคุ้มค่าในการให้บริการ ควรให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าในการใช้บริการมากขึ้น และความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการเป็นสำคัญ ราคามีความยืดหยุ่นตามราคาน้ำมัน หรือราคาตลาดในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการ โลจิสติกส์ของผู้ให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการจัดส่งสินค้าให้มีคุณภาพมากขึ้น และเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ
2. ควรศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าด้านการจัดส่งสินค้าด้วยระบบ โลจิสติกส์ เพื่อทราบถึงการบริหารจัดการของบริษัทว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด

3. ควรศึกษากระบวนการบริหารงาน โลจิสติกส์ด้านการจัดการขนส่งสินค้ากับการพัฒนาสู่การเป็นผู้ให้บริการ โลจิสติกส์แบบบูรณาการ เพื่อศึกษาแนวทางและวิธีการที่จะทำการพัฒนาโครงข่ายงานการจัดส่งสินค้า พัฒนาสู่การเป็นผู้ให้บริการ โลจิสติกส์แบบบูรณาการ

4. ควรศึกษาถึงความคาดหวัง การรับรู้ในการเลือกใช้บริการ โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัท ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ โลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น