

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกให้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์(3PLs) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกให้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ โดยการสุ่มตัวอย่างจากงานแสดงนิทรรศการการแสดงสินค้าในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 300 ผู้ประกอบการ

5.1 องค์ความรู้จากวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการศึกษางานวิจัย สามารถแบ่งออกเป็น 1) แนวคิดเกี่ยวกับการให้ผู้ให้บริการภายนอกหรือ Outsourcing 2) แนวคิดให้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์บุคคลที่สาม 3) แนวคิดทฤษฎีต้นทุนธุรกรรม (Transaction cost) 4) แบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) นอกจากนี้ยังมีการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการเลือกให้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ประเภทต่าง ๆ ประกอบการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งจากการรวบรวมข้อมูลทำให้เห็นถึงปัจจัยที่อาจจะมีผลต่อการเลือกให้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์

5.2 ช่องว่างองค์ความรู้เชื่อมโยงสู่วัตถุประสงค์

จากการรวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีการศึกษาเกี่ยวกับการเลือกให้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศและต่างประเทศโดยงานวิจัยในต่างประเทศเน้นศึกษาเกี่ยวกับการวัดระดับความสามารถในการให้บริการของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์และการเลือกให้ผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ในงานวิจัยของ Lui, L.C and Lyons, C.A. (2010) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการให้บริการโลจิสติกส์ระหว่างประเทศอังกฤษและไต้หวัน สำหรับในประเทศไทยยังมีการศึกษาในเรื่องนี้ค่อนข้างน้อย โดยในประเทศไทยเน้นศึกษาปัจจัยด้านราคาและต้นทุน จากการรวบรวมพบว่าสุริดา เกษตรการุณย์ (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการเลือกให้ผู้ให้บริการภายนอกด้านการให้บริการ โลจิสติกส์โดยบุคคล

ที่ 3 ในอุตสาหกรรมอาหารและงานวิจัยของวิวัฒน์ มณีสุวรรณ และธัญญา วสุศรี(2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการกรีนโลจิสติกส์กับศักยภาพของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ไทย แต่ยังไม่พบงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ในงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงได้ใช้แบบจำลองสมการโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งเป็นโมเดลที่มีคุณสมบัติพิเศษในการวิเคราะห์ตัวแปรที่ไม่สามารถสังเกตได้โดยตรงหรือตัวแปรแฝงในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ ซึ่งทำการศึกษาปัจจัยแต่ละด้านที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ รวมถึงการศึกษาเกี่ยวกับระดับการให้บริการของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในอดีต ปัจจุบัน และในอนาคต

5.3 ผลการวิจัยที่สำคัญ

สำหรับผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเด็น ดังนี้

5.3.1 ลักษณะทั่วไปของบริษัท

จากการศึกษา พบว่า บริษัทจำนวนที่มากที่สุดเป็นสินค้าประเภทอื่น ๆ เช่น ร้านอาหาร หนังสือ เครื่องสำอาง เทียนหอมและประเภทสมุนไพร เป็นต้น โดยมีจำนวน 111 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาคือสินค้าประเภทอาหาร โดยมีจำนวน 45 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 15 และสินค้าเกษตรกรรมจำนวน 21 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 7 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน โดยมีจำนวน 253 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 84.33 และจำนวนพนักงานงานที่น้อยกว่า 50 คนได้จัดว่าเป็นบริษัทขนาดเล็ก ส่วนจำนวนพนักงานที่มีมากกว่า 50 คนขึ้นไปจัดว่าเป็นบริษัทขนาดใหญ่ โดยมีจำนวน 47 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 15.67 ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบริษัทที่เก็บข้อมูลส่วนใหญ่จะมีระยะเวลาระหว่าง 1-10 ปี มีจำนวน 179 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 59.67 รองลงมาอยู่ระหว่าง 11-20 ปี โดยมีจำนวนเท่ากับ 63 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 21 และช่วงระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวนเท่ากับ 35 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 11.67 ตามลำดับ

5.3.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ ในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า องค์ประกอบของแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับดี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในทุก ๆ ปัจจัย โดยประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ มีระดับความคิดเห็นด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.25 คะแนน โดยผู้ประกอบการให้ความสนใจในเรื่องบริษัท 3PLs มีการจัดส่งที่ตรงต่อเวลามากที่สุด และในปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น ปัจจัยด้านคุณภาพ มีระดับความคิดเห็นด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.09 คะแนน ผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยในการจัดส่งมากที่สุด ปัจจัยด้านการเข้าถึง

สถานการณ์มีระดับความคิดเห็นด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.92 คะแนน ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในเรื่องบริษัท 3PLs ที่มีการขนส่งหลายรูปแบบ ปัจจัยด้านต้นทุน มีระดับความคิดเห็นด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน ผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญในเรื่องการเลือกใช้ 3PLs ที่สามารถลดต้นทุนการดำเนินงานของบริษัทได้ และปัจจัยด้านนวัตกรรม มีระดับความคิดเห็นด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.93 คะแนน โดยผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญในเรื่องการเข้าถึงเทคโนโลยีใหม่ๆของบริษัท 3PLs ปัจจัยเหล่านี้มีผลทางอ้อมต่อการเลือกใช้ 3PLs โดยจะมีผลต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ก่อนถึงมีผลต่อการเลือก 3PLs โดยสรุปคะแนนเฉลี่ยรวมของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพและด้านต้นทุนมีความสำคัญมากที่สุด และประสิทธิภาพด้าน โลจิสติกส์จึงส่งผลต่อการเลือก 3PLs

ส่วนจำนวนการใช้บริการโลจิสติกส์ ได้แบ่งเป็น จำนวนการใช้บริการโลจิสติกส์ในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต พบว่า ผู้ประกอบการได้เห็นถึงความสำคัญในการใช้บริการ โลจิสติกส์ในอนาคตมากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.45 คะแนน

5.3.3 การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์

จากการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อทำการปรับแบบจำลองให้เหมาะสม มีค่าสถิติในการวัดความสอดคล้องของข้อมูลที่เหมาะสม คือ ค่า CFI มีค่า 0.976 ค่า TLI มีค่า 0.971 พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพ และปัจจัยด้านต้นทุนมีผลต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ทำให้มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ จะเห็นได้ว่า ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับระยะเวลาการรอคอยสินค้าเพื่อให้ได้รับสินค้าหรือบริการที่รวดเร็ว เนื่องจากเวลาเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการลูกค้าที่สำคัญถ้า 3PLs มีความล่าช้าในการให้บริการหรือให้ลูกค้ารอคอยเป็นเวลานานอาจส่งผลให้ 3PLs ไม่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้รวมทั้งผู้ประกอบการขาดโอกาสในการทำธุรกรรมการค้าได้ในเวลาอันรวดเร็วอาจทำให้เสียลูกค้าให้กับคู่แข่งได้เช่นเดียวกัน ดังนั้นระยะเวลาในการรอคอยสินค้าเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้ผู้ให้บริการ 3PLs ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญเรื่องบริษัท 3PLs สามารถทำให้ลูกค้าพึงพอใจได้มากกว่า เนื่องจากการเลือกใช้บริการ 3PLs เพื่อดำเนินกิจกรรมด้านโลจิสติกส์แทนบริษัทเพื่อให้บริษัทสามารถตอบสนองลูกค้าได้ดีกว่าบริษัททำเอง รวมไปถึงปัจจัยด้านต้นทุนผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญมากที่สุดโดยปัจจัยด้านนี้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเช่นประเด็นการเลือกใช้ 3PLs สามารถลดต้นทุนของบริษัทท่านได้และสามารถลดต้นทุนการบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพลง

5.3.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ

สำหรับความต้องการในการใช้บริการผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่ผ่านมา ปัจจุบัน และอนาคต ในความคิดเห็นของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญในเรื่องความต้องการใช้บริการผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในอนาคตมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ส่วนการให้บริการผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในปัจจุบัน และในอดีตมีค่าเฉลี่ยเพียงแค่ 1.62 และ 1.43 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าในอดีตและปัจจุบันผู้ประกอบการยังไม่เห็นความสำคัญในการใช้บริการผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ดังนั้นแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการในงานแสดงสินค้าให้ความสำคัญในการใช้บริการ 3PLs มากขึ้น โดยเห็นว่าการใช้บริการ 3PLs สามารถทำให้ลูกค้าพึงพอใจได้มากกว่า การออกยสินค้าหรือลูกค้าได้รับสินค้าเร็วขึ้น และสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานของผู้ประกอบการได้

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ พบว่า มีทั้งปัจจัยที่มีผลและปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ ซึ่งทำให้ได้ข้อเสนอแนะดังนี้

1) จากการวิเคราะห์ในภาพรวม พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพและปัจจัยด้านต้นทุนมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์และส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ ดังนั้นผู้ให้บริการโลจิสติกส์หรือบริษัท 3PLs ควรให้ความสำคัญในประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของด้านคุณภาพ และด้านต้นทุน โดยเฉพาะเรื่องประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์เนื่องจากการจัดส่งสินค้าที่มีคุณภาพ เช่น การจัดส่งที่เร่งด่วนการจัดส่งที่มีความตรงต่อเวลายิ่งไปกว่านั้นระยะการรอสินค้าบริการคอยที่สั้นหรือได้รับสินค้าที่รวดเร็วจะส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการในงานจัดแสดงสินค้ามากขึ้น ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพและปัจจัยด้านต้นทุนก็ควรให้ความสำคัญเช่นเดียวกับปัจจัยด้านการจัดส่ง เนื่องจากผู้ประกอบการให้ความสำคัญด้านคุณภาพของ 3PLs และราคาของ 3PLs โดยเฉพาะราคาของ 3PLs ผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะราคาการใช้บริการ 3PLs มีผลต่อต้นทุนของการดำเนินกิจกรรมของผู้ประกอบการโดยตรง ดังนั้นผู้ให้บริการโลจิสติกส์ควรปรับปรุงหรือให้ความสำคัญปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ให้มีประสิทธิภาพเพื่อที่จะทำให้ผู้ประกอบการมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการ 3PLs มากขึ้น

2) ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์แยกรายกลุ่ม ซึ่งผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (3PLs) หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลวิเคราะห์ไปใช้ในการกำหนดการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ได้ โดยเฉพาะบริษัทหรือผู้ประกอบการที่มีความต้องการในการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการ ที่มาจากประเภทบริษัทและขนาดบริษัทที่แตกต่างกัน โดยสามารถแบ่งกลุ่มการวิเคราะห์ได้ดังนี้

2.1) แบ่งกลุ่มตามขนาดบริษัท โดยแยกออกเป็นบริษัทขนาดเล็กและบริษัทขนาดใหญ่ พบว่าผู้ประกอบการในงานแสดงสินค้าในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่เป็นบริษัทขนาดเล็กหรือเป็นเจ้าของคนเดียวเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นการแบ่งกลุ่มตามขนาดบริษัทเล็กและใหญ่นี้จำนวนผู้ประกอบการค่อนข้างเอนเอียงไปทางบริษัทขนาดเล็ก โดยผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าบริษัทขนาดเล็กได้ให้ความสำคัญด้านคุณภาพและด้านต้นทุน โดยให้ความสำคัญในเรื่องการเลือกใช้ 3PLs สามารถทำให้ลูกค้าพึงพอใจได้มากกว่าในปัจจัยด้านคุณภาพ ส่วนปัจจัยด้านต้นทุนบริษัทขนาดเล็กให้ความสำคัญในเรื่องต้นทุนการให้บริการของ 3PLs หรือราคาการให้บริการของ 3PLs มากที่สุด รวมทั้งให้ความสำคัญด้านประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์มากที่สุดที่มีผลต่อการเลือกใช้ 3PLs โดยจะให้ความสำคัญในเรื่อง บริษัท 3PLs มีทักษะในการสื่อสารที่ดีมีข้อมูลที่ถูกต้อง ในขณะที่บริษัทขนาดใหญ่ให้ความสำคัญในด้านประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์เช่นเดียวกันแต่ปัจจัยด้านคุณภาพเพียงด้านเดียวที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์โดยให้ความสำคัญในเรื่องความสามารถในการตอบสนองลูกค้าของบริษัท 3PLs มากที่สุด และประสิทธิภาพด้าน โลจิสติกส์ที่บริษัทขนาดใหญ่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือเรื่องบริษัท 3PLs มีการจัดส่งที่เร่งด่วนหรือไม่ ดังนั้นถ้าแบ่งตามขนาดบริษัทแล้วผู้ให้บริการ 3PLs ควรให้ความสำคัญด้านคุณภาพและประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์รวมทั้งถ้าเป็นบริษัทขนาดเล็กควรให้ความสำคัญในเรื่องราคาการให้บริการเพิ่มมากขึ้น

2.2) แบ่งกลุ่มตามจำนวนพนักงานในบริษัท โดยใช้ค่ามัธยฐานในการแบ่งกลุ่มโดยมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน สิ่งที่ให้เห็นได้อย่างชัดเจนคือบริษัทที่มีจำนวนพนักงานที่น้อยกว่าเท่ากับ 12 คน ให้ความสำคัญปัจจัยด้านคุณภาพและปัจจัยด้านต้นทุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์และส่งผลต่อการเลือกใช้ 3PLs โดยเฉพาะในเรื่องราคาของ 3PLs และการตอบสนองลูกค้า ดังนั้นผู้ให้บริการโลจิสติกส์ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับด้านราคาการให้บริการที่ไม่สูงมากเกินไปเช่นเดียวกับบริษัทขนาดเล็กและเน้นความสำคัญในเรื่องคุณภาพการให้บริการลูกค้าหรือตอบสนองลูกค้าให้มีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนบริษัทที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 12 คนได้ให้ความสำคัญแตกต่างกันไปเล็กน้อย โดยผลแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการกลุ่มนี้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยด้านคุณภาพเพียงปัจจัยเดียวที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์และมีผลต่อการเลือกใช้ 3PLs เช่นเดียวกับบริษัทขนาดใหญ่

5.5 ข้อจำกัดของการศึกษา

ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ยังมีอุปสรรค ปัญหา และข้อจำกัดบางประการ ได้แก่ ข้อจำกัดในการเข้าถึงการจัดแสดงสินค้านิทรรศการเพราะเนื่องจากส่วนใหญ่จะเก็บแบบสอบถามผู้ประกอบการที่จัดแสดงสินค้าและนิทรรศการต้องรอเวลาที่จะมีการจัดงานขึ้นในแต่ละครั้งและการจัดงานส่วนใหญ่จะจัดขึ้น

เพียงเดือนละครั้งหรือสามเดือนครั้ง ทำให้การเก็บข้อมูลมีความยุ่งยาก รวมทั้งผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเจ้าของธุรกิจคนเดียวหรือเป็นบริษัทขนาดเล็กเป็นส่วนใหญ่ และในการเก็บข้อมูลของผู้ประกอบการในการจัดแสดงสินค้ามีเวลาจำกัดในการเข้างานทำให้ไม่สามารถเก็บได้ในเวลาอันรวดเร็วเนื่องจากผู้ประกอบการอาจจะติดลูกค้าในช่วงบ่ายและว่างแค่วันในช่วงเช้าเท่านั้น

5.6 แนวทางการศึกษาในอนาคต

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในแสดงสินค้าและนิทรรศการเฉพาะที่จัดขึ้นในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ผลการศึกษามีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ในครั้งต่อไปควรมีการเก็บข้อมูลในจังหวัดอื่นๆหรือจังหวัดที่มีการจัดแสดงสินค้าและนิทรรศการเป็นประจำ รวมถึงการจัดแสดงสินค้าที่มีขนาดใหญ่ระดับประเทศ เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญในการใช้บริการ 3PLs มากกว่าการจัดแสดงสินค้าขนาดเล็ก ซึ่งบริษัทที่มีขนาดแตกต่างกันและมีประเภทต่างกันอาจจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์แตกต่างกันออกไป นอกจากนี้ การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ควรจะมีการปรับปรุงให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น อาจจะเพิ่มคำถามในแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สามารถอธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ได้อย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น

5.7 สรุป

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในงานแสดงสินค้าและนิทรรศการจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ปัจจัยด้านคุณภาพ ปัจจัยด้านการเข้าถึง ปัจจัยด้านต้นทุนและปัจจัยด้านนวัตกรรม ว่าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อยังกำหนดการเลือกใช้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ (3PLs) ในงานแสดงสินค้าเพื่อให้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ควรมีบริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพเพื่อทำให้การใช้บริการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการเพิ่มมากขึ้น โดยการศึกษาครั้งนี้ได้วิเคราะห์ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์โดยใช้แบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง โดยข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลปฐมภูมิจากการเก็บแบบสอบถามจำนวน 300 ตัวอย่าง โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพและปัจจัยด้านต้นทุนมีผลต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์และส่งผลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และยังพบว่าการวิเคราะห์ผลโดยรวมผู้ประกอบการในงานแสดงสินค้าให้ความสำคัญในเรื่องระยะเวลาการรอคอยสินค้าและบริการ ทำให้ลูกค้าพึงพอใจได้มากกว่า รวมทั้งราคาการให้บริการของผู้ให้บริการ 3PLs เป็นต้น และเมื่อทำการวิเคราะห์แยกกลุ่มบริษัทของผู้ประกอบการ พบว่าบริษัทที่มีขนาดเล็ก

และขนาดใหญ่ รวมทั้งบริษัทที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่าหรือเท่า 12 คนและมากกว่า 12 คน ได้ให้ความสำคัญและแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่แตกต่างกัน โดยพบว่าบริษัทที่มีขนาดเล็กหรือบริษัทที่มีจำนวนน้อยกว่าเท่ากับ 12 ตามคำมัญฐานให้ความสำคัญในเรื่องราคาการให้บริการของผู้ให้บริการ 3PLs มากกว่าบริษัทขนาดใหญ่หรือบริษัทที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 12

“การเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ จากผู้ประกอบการในงานแสดงสินค้าจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยด้านต่าง ๆ ในการประเมินประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์และส่งผลต่อการเลือกใช้ 3PLs โดยในประเด็นที่มีผลต่อการเลือกใช้ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพและปัจจัยด้านต้นทุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพโลจิสติกส์ และมีผลต่อการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ ดังนั้น ปัจจัยด้านคุณภาพ และปัจจัยด้านต้นทุนมีความสำคัญในการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการในงานแสดงสินค้าและนิทรรศการ และยังพบว่าผู้ประกอบการเห็นว่าปัจจัยด้านคุณภาพและปัจจัยด้านต้นทุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ ส่งผลให้ผู้ประกอบการมีแนวโน้มใช้บริการ 3PLs ในอนาคตเพิ่มขึ้น และโดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการเป็นบริษัทขนาดเล็กหรือประเภทธุรกิจเจ้าของคนเดียวทำให้ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับราคาการให้บริการของ 3PLs เป็นอย่างมาก ดังนั้นผู้ให้บริการ 3PLs ควรให้ความสำคัญในด้านราคาการให้บริการรวมทั้งให้ความสำคัญหรือปรับปรุงในเรื่องคุณภาพและต้นทุนการบริการให้มีประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์มากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต”

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved