

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในหมู่บ้านถวาย จังหวัดเชียงใหม่ โดยออกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำนวน 50 ราย ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ได้ผลการศึกษาดังนี้

จากการศึกษาพบว่าผู้บริโภครที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 88 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 76 ส่วนใหญ่เลือกซื้อสินค้าในแบบนักธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 94 และเคยใช้บริการการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 94 และ จุดหมายปลายทางการขนส่งสินค้าของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คือ ทวีปยุโรปคิดเป็นร้อยละ 66 โดยระยะเวลาที่เคยใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศอยู่ในช่วง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 72 โดยในแต่ละปีจะทำการขนส่งประมาณ 2 – 6 ครั้งมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 82 โดยใช้รูปแบบการส่งทางทะเลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83 และเลือกเทอมการส่งสินค้าถึงท่าเรือปลายทาง คิดเป็นร้อยละ 84 ซึ่งปริมาณการส่งมากที่สุดทางทะเลคือตู้ 20 ฟุต คิดเป็นร้อยละ 41.2 ส่วนปริมาณการขนส่งทางอากาศที่มากที่สุดเป็นการขนส่งที่มีน้ำหนักมากกว่า 100 กิโลกรัม คิดเป็นร้อยละ 66.7

5.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมีผล ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในหมู่บ้านถวาย จังหวัดเชียงใหม่ อันดับแรกคือปัจจัยด้านการบริการ(Product) ในส่วนของความเร็วในการให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด โดยอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย 4.57 รองลงมาอันดับสอง คือปัจจัยด้านราคา(Price) โดยที่ราคาที่ถูกกว่าบริษัทอื่นได้รับความสนใจมาก โดยอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย 4.21 อันดับสามคือปัจจัยด้านบริษัท(Place) ในส่วนของบริษัทที่มีความน่าเชื่อถือจะได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากผู้ให้บริการ โดยมีเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย 4.12 อันดับสี่คือปัจจัยด้านบริการเสริม(Promotion) โดยบริการเสริมที่ผู้ให้บริการมีการตอบสนองมากที่สุดคือการมีรถบริการ โดยมีเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย 3.42

5.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการซื้อสินค้า ของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ มีดังต่อไปนี้

ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการซื้อสินค้าของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในหมู่บ้านถวาย จังหวัดเชียงใหม่ อันดับแรกเป็นปัจจัยในด้านช่วงเวลาหรือเทศกาลต่างๆที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.5 รองลงมาเป็นเรื่องของอัตราแลกเปลี่ยนที่ส่งผลกระทบ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4 อันดับสามคือปัจจัยด้านเศรษฐกิจโลกที่ส่งผลกระทบ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.9 อันดับสี่คือปัจจัยด้านการเมืองของประเทศผู้ซื้อสินค้า โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.8 และสุดท้ายคือปัจจัยด้านการเมืองของไทยที่ส่งผลกระทบต่อ การซื้อสินค้า โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.6

5.4 ผลการวิเคราะห์และทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผล ต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศกับข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภค มีดังต่อไปนี้

- 1) **ปัจจัยด้านบริการ (Product)** ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านการบริการมีความสัมพันธ์กับจุดหมายปลายทางขนส่งสินค้า และระยะเวลาที่เคยใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
- 2) **ปัจจัยด้านราคา (Price)** ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านราคามีความสัมพันธ์กับจุดหมายปลายทางขนส่งสินค้า และระยะเวลาที่เคยใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
- 3) **ปัจจัยด้านบริษัท (Place)** ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านบริษัทมีความสัมพันธ์กับจุดหมายปลายทางขนส่งสินค้า และระยะเวลาที่เคยใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
- 4) **ปัจจัยด้านบริการเสริม (Promotion)** ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านบริการเสริมมีความสัมพันธ์กับจุดหมายปลายทางขนส่งสินค้า และระยะเวลาที่เคยใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

5.5 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ในการใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในหมู่บ้าน ถวาย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัญหาสำคัญที่สุดคือการบรรจุหีบห่อสินค้า ที่ยังไม่ได้มาตรฐาน หรือคุณภาพที่เพียงพอ รองลงมาเป็น ปัญหาการสื่อสารที่ผิดพลาด เพราะบางครั้งทักษะทางด้านภาษา ของทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ยังบกพร่องในด้านนี้ และปัญหาต่อมาเป็นการเรียกร้องเงิน ประกันความเสียหาย ที่เกิดความยุ่งยากหรือล่าช้า อันดับต่อมาเป็นปัญหาสินค้าเกิดแตกหักเสียหาย ระหว่างการขนส่ง ซึ่งทำให้เกิดความเสียหายในด้านมูลค่า หรือสินค้าชิ้นนั้นไม่สามารถนำไป จำหน่ายหรือใช้การได้ต่อไป ปัญหาต่อมาเป็นปัญหาด้านการไหลคสินค้า ซึ่งสินค้าที่จะไหลคเข้าไป ในตู้สินค้าบางครั้งมีขนาดที่ต่างกันทำให้ไม่สามารถ คำนวณได้ตั้งแต่เริ่มต้น ทำให้บางครั้งสินค้า ล้นตู้ หรือบางครั้งสินค้าไม่เต็มตู้ทำให้เสียพื้นที่ในการขนส่ง ปัญหาถัดมาเป็น ปัญหาเอกสารล่าช้า อันเนื่องจากการที่ต้องมีการตรวจทานทั้งสองผ่าน หรือการจัดส่งที่ผิดพลาด ทำให้เกิดความล่าช้าใน การจัดส่งเอกสารส่งผลกระทบต่อกระบวนการพิธีการ ณ ปลายทางทำให้ไม่สามารถนำตู้สินค้าออกจาก ท่าเรือได้ ส่วนปัญหาด้านความล่าช้าในการขนส่ง จะเกิดขึ้นเนื่องจาก ร้านค้าไม่สามารถผลิตสินค้า ได้ทัน หรือเกิดการล่าช้าทางด้านสายเรือ ซึ่งทำให้สินค้าไปถึงปลายทางไม่ทันกำหนดเวลา ลำดับ ต่อไปเป็นปัญหาเอกสารผิดพลาด อันเนื่องมาจากความบกพร่องบริษัท ในการพิมพ์เอกสาร ทำให้ เกิดความเสียหาย เช่น ราคาสินค้า จาก 10,000 กลายเป็น 100,000 ทำให้ต้องเสียภาษีเพิ่มขึ้น เป็นต้น ต่อมาเป็นปัญหาด้านการชำระเงิน ซึ่งบางครั้งจำนวนผู้ให้บริการฝากเงินเพื่อจ่ายค่าสินค้าให้ร้านค้า แทน แต่กลับนำเงินไปใช้ในทางอื่นก่อน ส่งผลกระทบต่อทั้งผู้ฝากจ่ายและร้านค้าที่รอการชำระเงิน ส่วนปัญหาสินค้าสูญหายขณะขนส่ง จะเกิดขึ้นน้อยมากอาจเนื่องจากความผิดพลาดในการรับและ นับสินค้าของพนักงาน และสุดท้ายเป็น ปัญหาการตกลงราคาค่าขนส่ง ซึ่งจะไม่เป็นปัญหามากนัก เนื่องจากในบริเวณนั้นมีผู้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศอยู่หลายรายทำให้ผู้จะใช้บริการ สามารถเลือกราคาที่ต้องการได้

5.6 ข้อเสนอแนะในการศึกษา

การประกอบธุรกิจ ขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Shipping) ได้รับความนิยมนอกจากชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการรองรับการขยายตัวของเศรษฐกิจในหมู่บ้านถวายและจังหวัดเชียงใหม่ และยังเพิ่มศักยภาพการส่งออกให้มีประสิทธิภาพ และรวดเร็วยิ่งขึ้น ด้วยภาวะการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น ทำให้ธุรกิจขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ต้องเร่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุดและแก้ไขข้อบกพร่องที่ยังมีอยู่ให้ลดน้อยลงหรือหมดไป

ดังนั้นควรมีการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานดังต่อไปนี้

5.6.1 ด้านการบริการ ลูกค้าต้องการความรวดเร็วมากที่สุด ทั้งทางด้านความรวดเร็วของเรือเดินสมุทร, ความรวดเร็วของการดำเนินงานต่างที่เกิดขึ้นเช่น การเสนอราคา ,การรับสินค้า,การบรรจุหีบห่อ,การผ่านพิธีการ เป็นต้น

5.6.2 ด้านราคา ลูกค้าให้ความสนใจในราคาที่ถูกลงกว่าราคาตลาด ไม่ว่าจะลูกค้าที่ซื้อสินค้าเพื่อตกแต่งบ้านหรือนักธุรกิจก็ตาม ต่างมีความเห็นส่วนใหญ่ให้รูปแบบการเสนอบริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในราคาที่ถูกลง ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

5.6.3 ด้านบริษัท ความน่าเชื่อถือของบริษัทถือเป็นสิ่งสำคัญ บางครั้งลูกค้าจะสอบถามความน่าเชื่อถือจากร้านค้าในบริเวณนั้น เพื่อประกอบการตัดสินใจใช้บริการ ดังนั้นความซื่อสัตย์ให้บริการช่วยเหลือร้านค้าก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน

5.6.4 ด้านบริการเสริม ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่ง que เพิ่มขีดความสามารถในการตัดสินใจของลูกค้า และการมีรถให้บริการก็เป็นแนวโน้มที่มีการตอบรับเป็นอย่างดี

5.6.5 ปัญหาด้านต่างๆที่เกิดขึ้น ทั้งทางด้านการบรรจุหีบห่อ การติดต่อสื่อสาร ความล่าช้าในการขนส่ง ล้วนแล้วแต่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้น แต่ถ้าสามารถลดความเสียหายลงได้ก็จะเป็นสิ่งที่ดี และข้อเสนอแนะที่ได้รับการแนะนำมา มาก จะเป็นเรื่องของการติดตามการทำงานหรือบริการหลังการขาย ที่ลูกค้าอยากให้บริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ติดตามการขนส่งจนจบกระบวนการ

จากการศึกษา เนื่องจากข้อมูลที่ใช้ในการสำรวจมีน้อย อาจทำให้ค่า Chi – Square ที่คำนวณได้ มีความคลาดเคลื่อนหรือไม่สมบูรณ์พอ เพื่อให้ผลการคำนวณที่ได้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ควรมีการเก็บข้อมูลเพิ่มเติม