

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อ (1) ตรวจสอบคุณลักษณะของระบบการจัดการ การควบคุมคุณภาพ ประสิทธิภาพในการขนส่ง และระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย (2) วิเคราะห์อิทธิพลทางตรง และทางอ้อมของระบบการจัดการ การควบคุมคุณภาพ ประสิทธิภาพในการขนส่ง และระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย (3) ค้นหาแบบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์และขนส่งแบบโซ่ความเย็น ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นอย่างมีสัดส่วน (Proportional Stratified random sampling) จากนั้นทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง 440 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหาร คุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการด้านโลจิสติกส์ และผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญสินค้าที่มีการควบคุมอุณหภูมิตลอดขบวนการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง และสถิติวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน สถิติวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

สรุปผลการวิจัยในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์การวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้คือ (1) ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านระบบการจัดการ การควบคุมคุณภาพ ประสิทธิภาพในการขนส่ง และระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย (2) ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของระบบการจัดการ การควบคุมคุณภาพ ประสิทธิภาพในการขนส่ง และระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย

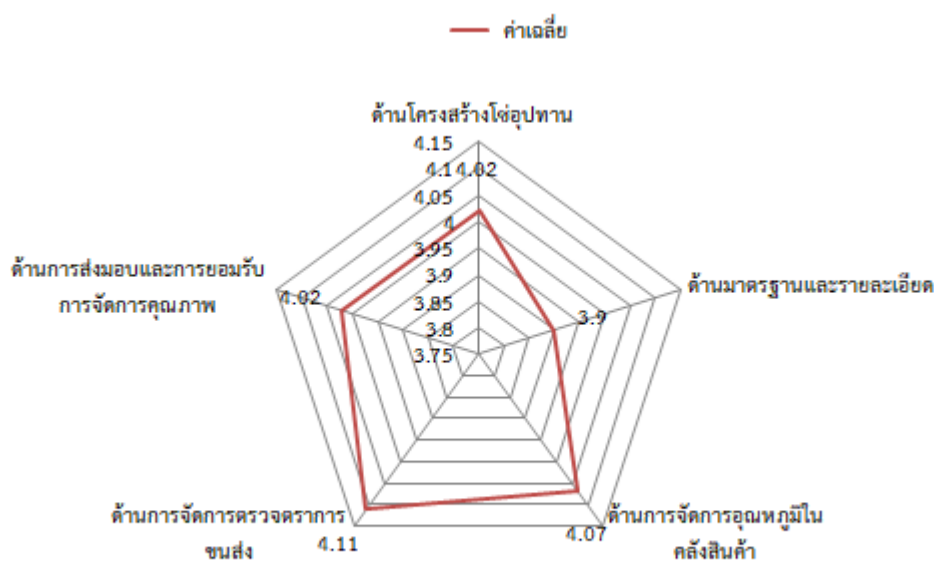
(3) ผลการค้นหารูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย

สรุปผลการวิจัยแยกตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ข้อดังนี้

1. เพื่อสำรวจคุณลักษณะของระบบการจัดการการควบคุมคุณภาพ ประสิทธิภาพในการขนส่ง และระดับบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย

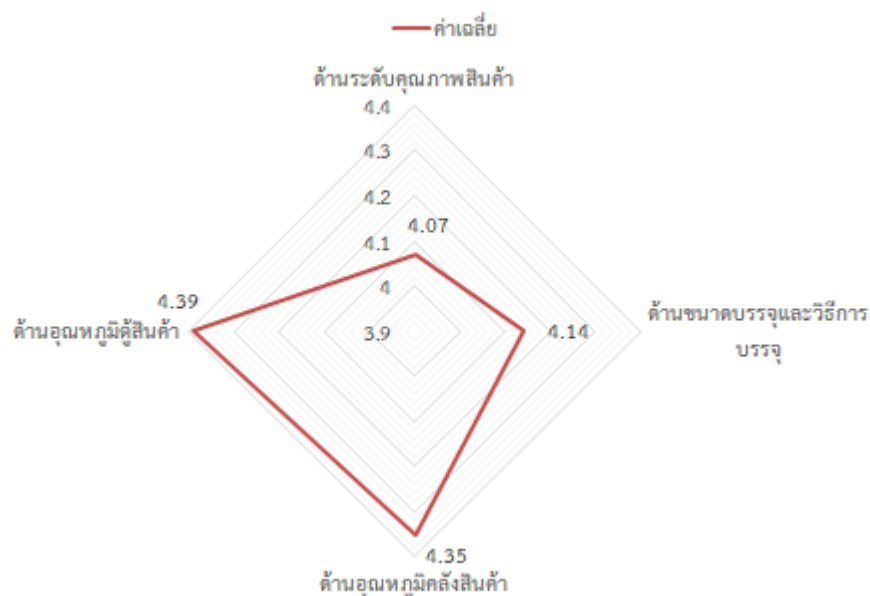
1.1 ผลการสำรวจคุณลักษณะของระบบการจัดการเป็นไปตามแผนภาพที่ 5.1



ภาพที่ 5.1 คุณลักษณะด้านระบบการจัดการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งอาหารทะเลแช่แข็งให้ความสนใจด้านการจัดการตรวจตราการขนส่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 แปลผลว่าให้ความสนใจในเรื่องนี้ในระดับ มาก รองลงมาเรื่องการจัดการอุณหภูมิในคลังสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 แปลผลว่าให้ความสนใจในเรื่องนี้ในระดับ มาก เช่นกัน

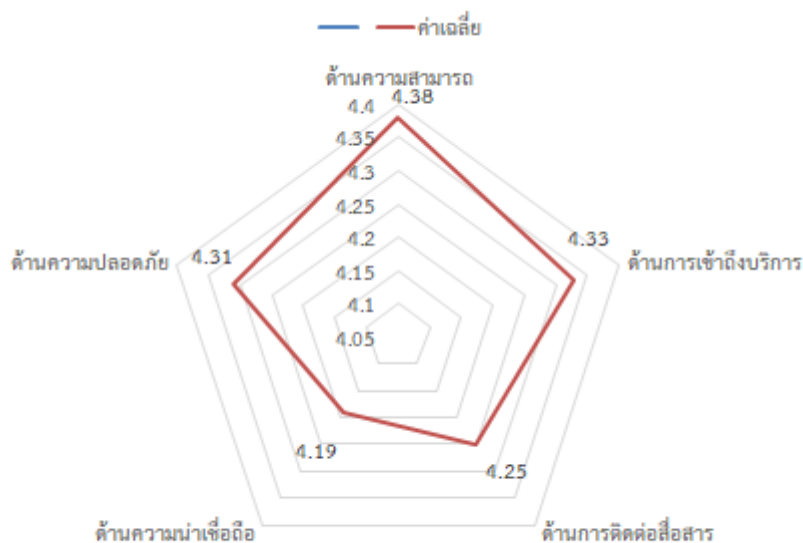
1.2 ผลการสำรวจคุณลักษณะด้านการควบคุมคุณภาพเป็นไปตามแผนภาพที่ 5.2



ภาพที่ 5.2 คุณลักษณะด้านการควบคุมคุณภาพ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งอาหารทะเลแช่แข็งให้ความสนใจด้านอุณหภูมิของตู้สินค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 แปลผลว่าให้ความสนใจในเรื่องนี้ในระดับ มากที่สุด รองลงมาเรื่องอุณหภูมิในคลังสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 แปลผลว่าให้ความสนใจในเรื่องนี้ในระดับ มากที่สุดเช่นกัน

1.3 ผลการสำรวจคุณลักษณะด้านประสิทธิภาพในการขนส่งเป็นไปตามแผนภาพที่ 5.3

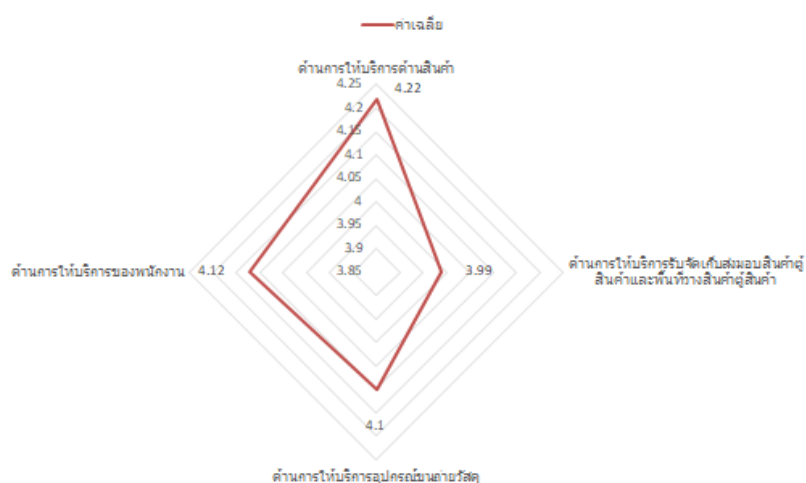


ภาพที่ 5.3 คุณลักษณะด้านประสิทธิภาพในการขนส่ง

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งอาหารทะเลแช่แข็งให้ความสนใจด้านความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 แปลผลว่าให้ความสนใจในเรื่องนี้ในระดับ มากที่สุด รองลงมาเรื่อง การเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 แปลผลว่าให้ความสนใจในเรื่องนี้ในระดับ มากที่สุด รวมถึงด้านความปลอดภัย และ ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยมีค่าเฉลี่ย 4.31 และ 4.25 ซึ่งแปลผลว่า ให้ความสนใจในระดับ มากที่สุด เช่นกัน

1.4 ผลการสำรวจคุณลักษณะด้านการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นไป

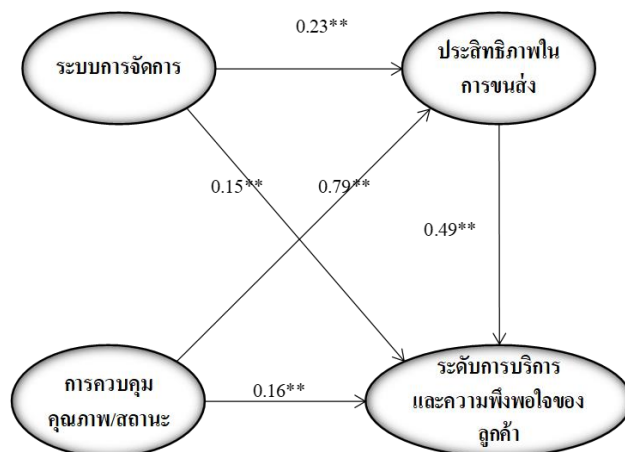
ตามแผนภาพที่ 5.4



ภาพที่ 5.4 คุณลักษณะด้านการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการขนส่งอาหารทะเลแช่แข็งให้ความสนใจด้านการให้บริการสินค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 แปลผลว่าให้ความสนใจในเรื่องนี้ในระดับ มากที่สุด รองลงมาเรื่อง การให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 แปลผลว่าให้ความสนใจในเรื่องนี้ในระดับ มาก เช่นกัน

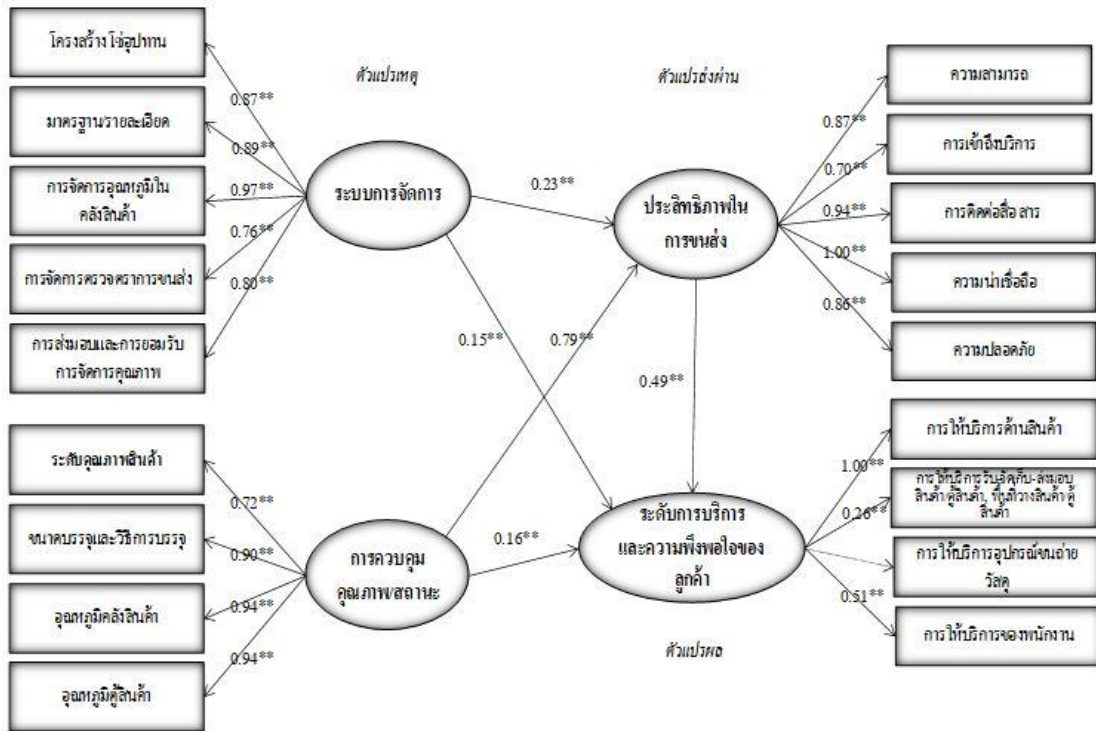
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง และทางอ้อมของระบบการจัดการ การควบคุมคุณภาพ ประสิทธิภาพในการขนส่ง ที่มีอิทธิพลต่อระดับบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย ผลการวิจัยเป็นไปตามแผนภาพที่ 5.5



ภาพที่ 5.5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรเหตุที่ส่งผลต่อระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยด้านระบบการจ้ดมากมีอิทธิพลทางตรงกับประสิทธิภาพในการขนส่ง และ มีอิทธิพลทางตรงกับ ปัจจัยด้านระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า แต่จะมีอิทธิพลทางอ้อมกับปัจจัยด้านระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าโดยส่งผ่านปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการขนส่ง (2) ปัจจัยด้านการควบคุมคุณภาพ มีอิทธิพลทางตรงกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการขนส่ง และ ปัจจัยด้านระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า แต่ปัจจัยด้านการควบคุมคุณภาพจะมีอิทธิพลทางอ้อมกับตัวแปรระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า โดยส่งผ่านปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการขนส่ง (3) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการขนส่ง มีอิทธิพลทางตรงกับ ปัจจัยด้านระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า

3. เพื่อค้นหารูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย ผลการวิจัยเป็นไปตามแผนภาพที่ 5.6



ภาพที่ 5.6 ผลการวิเคราะห์รูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า ธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย

ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย พบว่า มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดีมาก (ค่าสถิติ Chi square/df = 1.46, P-value = 0.00889, RMSEA = 0.031, GFI = 0.98, AGFI = 0.95) โดยองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของรูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย คือ 1) ระบบการจัดการด้านการจัดการอุณหภูมิในคลังสินค้า รองลงมาคือ ด้านมาตรฐาน/รายละเอียด และด้านโครงสร้างโซ่อุปทาน ตามลำดับ 2) การควบคุมคุณภาพด้านอุณหภูมิกลิ้งสินค้า มีค่าเท่ากับ ด้านอุณหภูมิตู้สินค้า รองลงมาคือ ด้านขนาดบรรจุและวิธีการบรรจุ และด้านระดับคุณภาพสินค้า ตามลำดับ 3) ประสิทธิภาพในการขนส่งด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความสามารถ ตามลำดับ และ 4) ระดับบริการและความพึงพอใจของลูกค้าด้านการให้บริการด้านสินค้า รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของพนักงาน และด้านการให้บริการรับ-จัดเก็บ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า, พื้นที่วางสินค้า/ตู้สินค้า ตามลำดับ

ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านระบบการจัดการ การควบคุมคุณภาพ ประสิทธิภาพในการขนส่ง และระดับบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย

คุณลักษณะขององค์กร พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นผู้รับจัดการขนส่งสินค้า (Freight forwarder) โดยส่วนใหญ่โครงสร้างการบริหารงานในบริษัท ผู้ประกอบการไทยถือหุ้นมากกว่าผู้ประกอบการต่างชาติ และประเภทสินค้าส่วนใหญ่ คือ พบว่า เนื้อพลาสติกเจียรหรือกระป๋อง สลัด แซนวิช ขนมอบ พสาต้าสด ซอสหรือซูป

กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านระบบการจัดการอยู่ในระดับมาก เรียงความสำคัญจากมากไปหาน้อย คือ การจัดการตรวจตราการขนส่ง การจัดการอุณหภูมิในคลังสินค้า โครงสร้างโซ่อุปทาน การส่งมอบและการยอมรับการจัดการคุณภาพ และมาตรฐานและรายละเอียดตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการควบคุมคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงความสำคัญจากมากไปหาน้อย คือ อุณหภูมิตู้สินค้า อุณหภูมิคลังสินค้า ขนาดบรรจุและวิธีการบรรจุ และระดับคุณภาพสินค้า ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการขนส่งอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงความสำคัญจากมากไปหาน้อย คือ ความสามารถ การเข้าถึงบริการ ความปลอดภัย การติดต่อสื่อสาร และความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการใช้บริการอาหารทะเลแช่แข็งอยู่ในระดับมาก เรียงความสำคัญจากมากไปหาน้อย คือ การให้บริการด้านสินค้า การให้บริการของพนักงาน การให้บริการอุปกรณ์ขนถ่ายวัสดุ และการให้บริการรับจัดเก็บส่งมอบสินค้าตู้สินค้า และพื้นที่วางสินค้าตู้สินค้า ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของระบบการจัดการ การควบคุมคุณภาพ ประสิทธิภาพในการขนส่ง และระดับบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย

ตัวบ่งชี้องค์ประกอบตัวแปรปัจจัยระบบการจัดการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 5 ตัวแปร ที่นำมาศึกษาทั้งหมดเป็นองค์ประกอบที่สามารถชี้ระบบการจัดการได้ โดยเรียงลำดับค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานจากมากไปหาน้อย ดังนี้ (1) การส่งมอบและการยอมรับการจัดการคุณภาพ (2) โครงสร้างโซ่อุปทาน (3) มาตรฐาน/รายละเอียด (4) การจัดการตรวจตราการขนส่ง และ (5) การจัดการอุณหภูมิในคลังสินค้า ตามลำดับ

ตัวบ่งชี้องค์ประกอบตัวแปรปัจจัยการควบคุมคุณภาพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 4 ตัวแปร ที่นำมาศึกษาทั้งหมดเป็นองค์ประกอบที่สามารถชี้การควบคุมคุณภาพได้ โดยเรียงลำดับค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานจากมากไปหาน้อย ดังนี้ (1) อุณหภูมิตู้สินค้า (2) ขนาดบรรจุและวิธีการบรรจุ (3) อุณหภูมิคลังสินค้า และ (4) ระดับคุณภาพสินค้า ตามลำดับ

ตัวบ่งชี้องค์ประกอบตัวแปรปัจจัยประสิทธิภาพในการขนส่งของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 5 ตัวแปร ที่นำมาศึกษาทั้งหมดเป็นองค์ประกอบที่สามารถชี้ประสิทธิภาพในการขนส่งได้ โดยเรียงลำดับค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานจากมากไปหาน้อย ดังนี้ (1) การติดต่อสื่อสาร (2) การเข้าถึงบริการ (3) ความน่าเชื่อถือ (4) ความสามารถ และ (5) ความปลอดภัย ตามลำดับ

ตัวบ่งชี้องค์ประกอบตัวแปรปัจจัยระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัวแปร ที่นำมาศึกษาทั้งหมดเป็นองค์ประกอบที่สามารถชี้ระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าได้ โดยเรียงลำดับค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานจากมากไปหาน้อย ดังนี้ (1) การให้บริการด้านสินค้า (2) การให้บริการรับ-จัดเก็บ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า, พื้นที่วางสินค้า/ตู้สินค้า และ (3) การให้บริการของพนักงาน ตามลำดับ โดยตัวแปรการให้บริการอุปกรณ์ขนถ่ายวัสดุมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำมากจึงไม่นำมาใช้ในการวิเคราะห์รูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย

จากผลการวิเคราะห์อิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมของกลุ่มตัวอย่าง ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วย 1) ระบบการจัดการ และ 2) การควบคุมคุณภาพ/สถานะ โดยค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของสมการโครงสร้างตัวแปรแฝงภายในของประสิทธิภาพในการขนส่ง พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.94 แสดงว่าตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการขนส่งได้ร้อยละ 94 สำหรับค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของสมการโครงสร้างตัวแปรแฝงภายในของระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.59 แสดงว่าตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า ได้ร้อยละ 59 มีรายละเอียดดังนี้

1) ระบบการจัดการ มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าโดยส่งผ่านประสิทธิภาพในการขนส่ง คือ ระบบการจัดการมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการขนส่ง โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.23 และมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ

0.23 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และระบบการจัดการมีอิทธิพลทางตรงต่อระดับบริการและความพึงพอใจของลูกค้าโดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.15 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และระบบการจัดการมีอิทธิพลทางอ้อมต่อระดับบริการและความพึงพอใจของลูกค้าโดยส่งผ่านประสิทธิภาพในการขนส่งโดยมีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.12 และมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.27 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

2) การควบคุมคุณภาพมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าโดยส่งผ่านประสิทธิภาพในการขนส่ง คือ การควบคุมคุณภาพมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการขนส่ง โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.79 และมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.79 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และการควบคุมคุณภาพมีอิทธิพลทางตรงต่อระดับบริการและความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.16 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และการควบคุมคุณภาพมีอิทธิพลทางอ้อมต่อระดับบริการและความพึงพอใจของลูกค้า โดยส่งผ่านประสิทธิภาพในการขนส่งโดยมีขนาดอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.39 และมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.55 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

ผลการค้นหารูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย พบว่า มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดีมาก (ค่าสถิติ Chi square/df = 1.46, P-value = 0.00889, RMSEA = 0.031, GFI = 0.98, AGFI = 0.95) โดยองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของรูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย คือ 1) ระบบการจัดการด้านการจัดการอุณหภูมิในคลังสินค้า รองลงมาคือด้านมาตรฐาน/รายละเอียด และด้านโครงสร้างโซ่อุปทาน ตามลำดับ 2) การควบคุมคุณภาพด้านอุณหภูมิคลังสินค้า มีค่าเท่ากับ ด้านอุณหภูมิตู้สินค้า รองลงมาคือ ด้านขนาดบรรจุและวิธีการบรรจุ และด้านระดับคุณภาพสินค้า ตามลำดับ 3) ประสิทธิภาพในการขนส่งด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความสามารถ ตามลำดับ และ 4) ระดับบริการและความพึงพอใจของลูกค้าด้านการให้บริการด้านสินค้า รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของพนักงาน และด้านการให้บริการรับ-จัดเก็บ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า, พื้นที่วางสินค้า/ตู้สินค้าตามลำดับ

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความสำคัญต่อการกำหนดกลยุทธ์ด้านการจัดหาวัตถุดิบ ความมีประสิทธิภาพและต้นทุนต่ำในการผลิต รวมถึงแสดงผลประกอบ การงบกำไรขาดทุนที่ใช้ประกอบการตัดสินใจ การวางแผนปฏิบัติการ การวางกลยุทธ์เพื่อก่อประโยชน์ สูงสุดกับบริษัทในด้านการแข่งขันและได้ผลตอบแทนสูงสุด โดยมีการนำเทคโนโลยีการผลิตและการแปรรูปสมัยใหม่ สอดคล้องกับแบบจำลองในด้านระบบการจัดการ

2. ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความสำคัญต่อการพัฒนาระบบการจัดการ การขนส่ง และรูปแบบการดำเนินงานอื่นๆ เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ การวางแผนเพื่อกำหนดแนวทางหรือกลยุทธ์ที่เหมาะสมมาใช้กับบริษัทและการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการจัดการต่างๆ ตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ ทั้งสินค้า ข้อมูลข่าวสาร การจัดการคลังห้องเย็น หรือการลดกระบวนการซ้ำซ้อน และการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มศักยภาพการดำเนินการ สอดคล้องกับแบบจำลองในด้านระบบการจัดการ

3. ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความสำคัญต่อการพิจารณาระบบทำความเย็นที่ได้ประสิทธิภาพ รวมทั้งมีคุณสมบัติตรงตามข้อกำหนด/มาตรฐานด้านความปลอดภัยของอาหาร (มีการเก็บรักษาในช่วงอุณหภูมิที่เหมาะสม) การเลือกใช้แผ่นฉนวนกันความร้อนที่มีประสิทธิภาพ มีความแข็งแรงทนทาน ทำความสะอาดง่าย รองรับมาตรฐานควบคุมการผลิต GMP และ HACCP มาเป็นองค์ประกอบของโครงสร้างห้องเย็น สอดคล้องกับแบบจำลองในด้านประสิทธิภาพในการขนส่ง

4. ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความสำคัญต่อการให้บริการคลังสินค้าห้องเย็นพิจารณาถึงความรวดเร็ว ความแม่นยำและอุณหภูมิที่เหมาะสม ในการรับ เก็บและจ่ายสินค้า ที่ต้องรักษาไว้ซึ่งความสดใหม่อย่างต่อเนื่อง ภายใต้มาตรฐานและเงื่อนไขที่เข้มงวด ของ FDA, GMP กรมปศุสัตว์และกรมประมง ในกลุ่มสินค้าอาหาร สอดคล้องกับแบบจำลองในการควบคุมคุณภาพ

5. ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความสำคัญต่อการใช้บริการตู้รีเฟอริคอนเทนเนอร์ในการขนส่งอาหารแช่แข็งและแปรรูปของตัวแทนขนส่งสินค้าพิจารณาถึงด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ เพื่อกำหนดความถี่ในการใช้บริการ สอดคล้องกับแบบจำลองในด้านระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า

6. ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความสำคัญต่อการบ่งชี้ความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลงานหลักของการทำงาน รวมทั้งสามารถวัด/ประเมินได้ตรงเป้าหมาย และกำหนดวิธีการวัดความก้าวหน้าการปฏิบัติงาน รวมถึงระดับผลการปฏิบัติงาน/ผู้รับบริการ เพื่อจัดทำแผนงานโครงการ กิจกรรมที่ต้องทำ ตั้งแต่ระดับบนลงสู่ระดับพนักงาน สอดคล้องกับแบบจำลองในด้านระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า

7. ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความสำคัญต่อปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ และความยุ่งยากเมื่อสินค้าที่ขนส่งไม่ผ่านการอนุญาตของศุลกากร โดยเฉพาะกับสินค้าแช่เย็นและแช่แข็ง การควบคุมระดับการ

ควบคุมอุณหภูมิของสินค้าตลอดช่วงเวลาที่ขนส่ง การประกันภัย หรือการบรรจุหีบห่อใหม่ รวมถึงบริษัทมีนโยบายอย่างชัดเจนที่อาจไม่รับขนส่งหรือไม่รับรองความปลอดภัยสำหรับอาหารแช่แข็ง และแปรรูป สอดคล้องกับแบบจำลองในด้านการควบคุมคุณภาพ

8. ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ความสำคัญต่อ ปัญหาที่เกิดขึ้นในการขนถ่ายสินค้า เมื่อสินค้าที่ต้องการขนส่งไม่สามารถดำเนินการขนถ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลมาจากการใช้งานอุปกรณ์ในการขนถ่ายหรือยกขนสินค้า เข้าหรือออกจากคลังสินค้า โดยเฉพาะคลังสินค้าที่ใช้ในการเก็บรักษาสินค้าชนิดแช่แข็ง ที่ไม่สามารถทนต่อการเปลี่ยนแปลงอุณหภูมิได้

อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออาหารทะเลแช่แข็งโดยมุ่งค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลที่จะส่งผลกระทบต่อระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย ผู้วิจัยจึงนำผลการวิเคราะห์มาสู่การอภิปรายผล ดังนี้

ระบบการจัดการทั้ง 5 องค์ประกอบ คือ โครงสร้างโซ่อุปทาน มาตรฐาน/รายละเอียด การจัดการอุณหภูมิในคลังสินค้า การจัดการตรวจตราการขนส่ง การส่งมอบและการยอมรับการจัดการคุณภาพ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า และระบบการจัดการมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าโดยผ่านประสิทธิภาพในการขนส่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538, 145) ที่กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการสร้างความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ การให้บริการ โดยการรักษาระบบการจัดการให้บริการที่อยู่เหนือคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพบริการตามที่ใช้บริการหรือลูกค้าได้คาดหวังไว้ ไม่ว่าจะเป็น การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริม ในรูปแบบที่ผู้ให้บริการต้องการ จะทำให้ผู้ให้บริการเห็นความสำคัญของระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจ นำไปสู่การใช้บริการอย่างต่อเนื่องในที่สุด ดังนั้นระบบการจัดการจะใช้ควบคุมทิศทางการประกอบธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมาย และนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระยะยาวต่อไปได้ในอนาคต และสอดคล้องกับสำนักโลจิสติกส์ (2017) กล่าวว่า ผลลัพธ์ที่แตกต่างกันจะต้องการอุณหภูมิที่ใช้ในการเก็บรักษา การจัดการ และการขนส่งที่แตกต่างกันด้วย การจัดการผลิตผลเกษตรและผลิตภัณฑ์อาหารตลอดโซ่อุปทานจากช่วงหลังการเก็บเกี่ยวจนถึงผู้บริโภคนั้น ต้องอาศัยระบบการดูแลเก็บรักษาเป็นพิเศษ โดยเฉพาะการใช้ โซ่ความเย็นเพื่อเพิ่มมูลค่าในผลิตผลเกษตรและผลิตภัณฑ์ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ทั้งในด้านคุณภาพและความปลอดภัย นำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเกิดความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด

การควบคุมคุณภาพทั้ง 5 องค์ประกอบ คือ ระดับคุณภาพสินค้า ขนาดบรรจุและวิธีการบรรจุ อุณหภูมิคลังสินค้า อุณหภูมิตู้สินค้า มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อระดับบริการและความพึงพอใจของลูกค้า และการควบคุมคุณภาพมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อระดับบริการและความพึงพอใจของลูกค้า โดยผ่านประสิทธิภาพในการขนส่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Michael A. Hitt และคณะ (2012) ที่กล่าวว่า การจัดส่งสินค้าให้ผู้รับเพื่อกิจกรรมการขาย เป้าหมายหลักในการบริหารดำเนินธุรกิจ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคลังสินค้าก็เพื่อให้เกิดการดำเนินการเป็นระบบให้คู่กับการลงทุน การควบคุมคุณภาพของการเก็บ การหยิบสินค้า การป้องกัน ลดการสูญเสียจากการดำเนินงานเพื่อให้ต้นทุนการดำเนินงานต่ำที่สุด และการใช้ประโยชน์เต็มที่จากพื้นที่ ดังนั้นการควบคุมคุณภาพจะใช้ควบคุมทิศทางการประกอบธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมาย และนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระยะยาวต่อไปได้ในอนาคต และสอดคล้องกับศุภฤกษ์ ศิลปรัตนภรณ์ (2011) กล่าวว่า กิจกรรมจำหน่ายสินค้าโดยทั่วไปจะประกอบด้วยส่วนสำคัญที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสินค้าอยู่ 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายควบคุมสินค้ากับฝ่ายขายสินค้า ฝ่ายควบคุมสินค้าทำหน้าที่กำหนดความต้องการจัดหาสินค้าเข้ามาเป็นฝ่ายที่กำหนดว่าจะสะสมสินค้าชนิดใด รายการใด ไว้เป็นปริมาณมากน้อยเพียงใด ซึ่งมักจะใช้หลักการสะสมที่เรียกว่า “ปริมาณการสั่งอย่างประหยัด หรือ (Economic Order Quantity: EQO) โดยมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ว่าสั่งซื้อมาสะสมเฉพาะรายการที่จำเป็นแต่เพียงจำนวนจำกัด แต่ไม่ขาดแคลนด้วยอัตราความถี่ของการสั่งที่เหมาะสมคลังสินค้าประเภทนี้เป็นเครื่องมือของฝ่ายควบคุมสินค้าทำหน้าที่เก็บรักษาสินค้าตามเกณฑ์สะสมที่กำหนดนั้น

ข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะเชิงนโยบายการบริหารธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย มีรายละเอียดดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทยสามารถนำรูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเชิงบูรณาการให้มีความเหมาะสมกับการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ ตลอดจน เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือแก้ไขผลการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมตามลักษณะการประกอบธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็ง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการ ทำให้ผู้บริการมีความเชื่อมั่นต่อสินค้าและบริการที่ได้รับ ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของ

อาหารทะเลแช่แข็งดีขึ้น และย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจ ตลอดจนเป็นการเพิ่มฐานผู้ใช้บริการรายใหม่

2. หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ควรจัดให้มีหน่วยงานกลางหรือศูนย์กลางที่ทำหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงกิจกรรมต่างๆ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็ง และผู้บริการ เพื่อความสะดวกในการติดตามและแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกัน

3. หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ควรเสริมกลุ่มผู้ใช้บริการธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็ง โดยการจัดอบรมสัมมนา เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้และหลักการอาหารทะเลแช่แข็งมาตรฐานสากลให้แก่ผู้ใช้บริการ ตลอดจนทำให้ผู้ใช้บริการทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จากผลวิจัยผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการให้บริการอาหารทะเลแช่แข็งสูงสุด ด้านการให้บริการรับจัดเก็บส่งมอบสินค้าคู่สินค้าและพื้นที่วางสินค้าคู่สินค้า ต่ำสุด ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในส่งเสริมการสร้างความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อใช้บริการรับ-จัดเก็บ-ส่งมอบ, พื้นที่วางสินค้า ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการรับ-จัดเก็บ-ส่งมอบพื้นที่วางสินค้า ควรให้ความสำคัญในการตรวจสอบความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการความพร้อมและเพียงพอในสถานที่สำหรับสินค้าและความพร้อมและเพียงพอในสถานที่สำหรับสินค้า ทัณฑ์บน ตลอดจนให้ความสำคัญในการตรวจสอบและการรักษาความปลอดภัยในการจัดเก็บรักษาสินค้า/คู่สินค้า การนำเสนอมาตรการแผนรองรับสำหรับเหตุการณ์ฉุกเฉินและอันตรายที่อาจเกิดได้ การรักษาความปลอดภัยในการจัดเก็บรักษาวัตถุดิบคู่สินค้าอันตรายและการให้บริการส่วนของการรับประกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น เป็นต้น

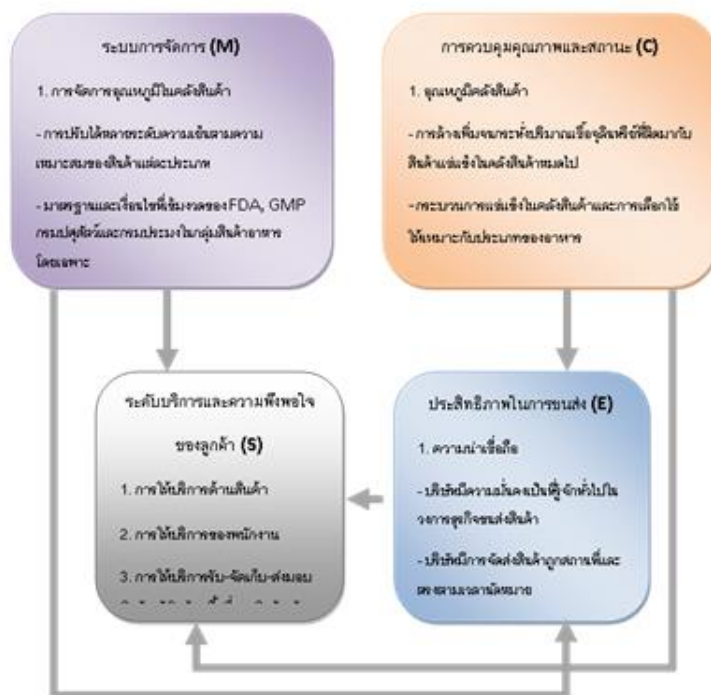
2. จากผลวิจัยปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการขนส่ง มีอิทธิพลความพึงพอใจในการให้บริการอาหารทะเลแช่แข็งสูงสุด ดังนั้น บริษัทควรให้ความสำคัญในการจัดส่งสินค้าตรงตามข้อสัญญาที่ให้ไว้ทุกประการในการจัดส่งสินค้าถูกสถานที่และตรงตามเวลานัดหมาย ควรให้ความสำคัญในการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือในสายตาของลูกค้ามีขั้นตอนการทำงานเป็นไปอย่างมีระบบมีกระบวนการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้และให้ความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรในการกระจายสินค้าและขนส่งสินค้า ตลอดจนให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบการจัดการการขนส่งและรูปแบบการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ และให้ความสำคัญในการวางแผนเพื่อกำหนดแนวทางหรือกลยุทธ์ที่เหมาะสมมาใช้กับบริษัทและการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการจัดการให้บริการอาหารทะเลแช่แข็งให้เกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น

3. จากผลวิจัยปัจจัยด้านระบบการจัดการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการให้บริการอาหารทะเลแช่แข็ง ดังนั้น บริษัทควรให้ความสำคัญในการกำหนดกลยุทธ์ระบบการ

จัดการให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และให้ความสำคัญในการเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ในการบริหารจัดการ เช่นการใช้ระบบบาร์โค้ด ระบบ RFID การใช้ระบบงานหรือซอฟต์แวร์ เพื่อวางแผนการกระจายสินค้าและการขนย้ายได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนควรให้ความสำคัญในการปรับเปลี่ยนและพัฒนารูปแบบการดำเนินการให้เกิดความทันสมัยมีการพัฒนาระบบการจัดการขนส่งและรูปแบบการดำเนินงานเพื่อให้สามารถแข่งขัน

การนำโมเดลที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้

จากภาพที่ 5.6 ผลการวิเคราะห์รูปแบบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย ทำให้ได้โมเดล MCSE จากงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ทางด้านการขนส่งสินค้าแบบโซ่ความเย็น สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็ง ดังแสดงในภาพ 5.7



ภาพที่ 5.7 โมเดล MCSE ของธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็ง

จากภาพที่ 5.7 ประสิทธิภาพการขนส่งที่ส่งผลกระทบต่อระดับบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย ในรูปแบบจำลอง (MCSE model) กลยุทธ์ที่นำเสนอเพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ทางด้านการขนส่งสินค้าแบบโซ่ความเย็นในธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็ง (1) ด้านระบบการจัดการควรใช้ระบบการด้านการจัดการอุณหภูมิในคลังสินค้า กล่าวคือ ควรมีการปรับได้หลายระดับความเย็นตามความเหมาะสมของ

สินค้าแต่ละประเภท และมีมาตรฐานและเงื่อนไขที่เข้มงวดของ FDA, GMP กรมปศุสัตว์และกรมประมงในกลุ่มสินค้าอาหาร โดยเฉพาะ เป็นต้น เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (2) ด้านการควบคุมคุณภาพ ผู้ให้บริการต้องมีการควบคุมสภาพและสถานะ อาทิเช่น มีการล้างเพิ่มจนกระทั่งปริมาณเชื้อจุลินทรีย์ที่ติดมากับสินค้าแข็งแรงในคลังสินค้าหมดไป และมีกระบวนการแช่แข็งในคลังสินค้าและการเลือกใช้ให้เหมาะสมกับประเภทของอาหาร (3) ด้านประสิทธิภาพในการขนส่งผู้ให้บริการ ต้องคำนึงถึงความสำคัญกับประสิทธิภาพในการขนส่งโดยตลอดโซ่อุปทานความเย็น โดยเฉพาะความน่าเชื่อถือ เพราะหากบริษัทมีความมั่นคงเป็นที่รู้จักทั่วไปในวงการธุรกิจขนส่งสินค้า และมีการจัดส่งสินค้าถูกสถานที่และตรงตามเวลานัดหมาย เพื่อสร้างความประทับใจ (4) ด้านระดับการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจการให้บริการด้านสินค้า ความพึงพอใจการให้บริการของพนักงาน และความพึงพอใจการให้บริการรับ-จัดเก็บ-ส่งมอบสินค้า/ตู้สินค้า, พื้นที่วางสินค้า/ตู้สินค้าในที่สุด

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่อาจส่งผลในการยกระดับการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย เพื่อให้มีความสามารถในการทำนายเพิ่มมากขึ้น เช่น ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เป็นต้น
2. การศึกษาครั้งต่อไปควรจำแนกประเภทธุรกิจ เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการการส่งมอบในการดำเนินธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด