

บทที่ 5

การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวคิดของผู้ประกอบการค้าปลีกต่อบริษัทโอสดสภา จำกัด ให้คุณภาพบริการ ระบบโลจิสติกส์ กรณีศึกษา ผู้ประกอบการค้าปลีก ในเขต กรุงเทพมหานคร ใน 5 ด้าน คือคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ ด้านเวลาในการจัดส่งที่รวดเร็ว ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการสื่อสารกับฝ่ายจัดส่งสินค้า ด้านความสะดวก และปริมาณสินค้าที่ส่งมีความถูกต้อง ผู้วิจัยอภิปรายผลและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ได้มีข้อค้นพบที่สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานของการวิจัยได้ ดังนี้

1. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีผลทำให้ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ ไม่แตกต่างกันเลยในทุกปัจจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยที่ได้นั้นสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปริญา บัวทอง(2550 : 91-98) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพของร้านซิคเก้น ทรีท สาขาฟิวเจอร์ พาร์ค โดยการวิจัยครั้งนั้นพบว่า ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านคุณภาพบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ผลการวิจัยที่พบว่า ความคิดเห็นแต่ละความคิดเห็นอยู่ในระดับที่ไม่แตกต่างกันต่อกิจกรรมโลจิสติกส์ด้านการบริการลูกค้า ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยจากสูงที่สุดไปถึงความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้ คือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านเวลา ด้านความสะดวก และด้านบริการเพิ่มคุณค่า และความคิดเห็นระดับน้อยได้แก่ ด้านการสื่อสาร ผลการวิจัยที่ได้นั้นสอดคล้องกับผลการวิจัยของเกียรติพงษ์ นาคประภา (2547) ที่ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของลูกค้าและการรับรู้คุณภาพบริการของสำนักงานบริการดีแทค (เซอร์วิส ฮอลล์)” กรณีศึกษาบริการดีแทคในเขตกรุงเทพมหานครและสอดคล้องกับหลักการให้บริการ (กุลธน ธนาพงศ์ธร, 2530) หน้า 303-304) ที่สำคัญมี 5 ประการคือ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค หลักความประหยัด และหลักความสะดวก และเป็นไปตามแนวคิดการให้บริการของ kotler , Philip. Marketing Management , (New Jersey : Practice Hall , 1994) 464-468. kotler กล่าวว่า ลักษณะการบริการมีลักษณะที่แตกต่างกันไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ จะต้องมีการสร้างให้เกิดความไว้วางใจ (Trust) ความกระตือรือร้น (Responsiveness) ความเชี่ยวชาญ (Competence) ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ(Creditability) การเข้าถึงบริการ (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication)

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการวิจัย ความคิดเห็นของพนักงานต่อคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ของบริษัท โอสดสภา จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประการที่เห็นว่ามีค่าสำคัญทั้งสิ้น ผู้ให้บริการควรจะต้องศึกษาและแยกแยะให้ออกในการให้บริการว่าทำอยู่กับใคร มีความรู้ความสามารถในด้านใด เพื่อศึกษาและเป็นองค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านความรู้สึก เป็นลักษณะทางความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล ความรู้สึกทางบวก เช่น ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ เช่น ไม่ชอบ ไม่พอใจ รังเกียจ

2. ด้านความคิด คือการที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิด หรือสภาพการณ์ขึ้น เป็นที่มาของ ทักษะที่ออกมา ถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3. ด้านพฤติกรรม เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ ดังนั้น เพื่อให้พนักงานและบริษัทตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการที่ให้เกิดความพึงพอใจ ควรมีการจัดอบรมแนวทางในการให้บริการ คือ การฟังในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าต้องการอะไร เมื่อไร อย่างไร เป็นต้น ทำให้ลูกค้ารู้จักเรา คือให้ลูกค้าได้รับรู้ข่าวสารในการบริการของบริษัทให้มากที่สุด เช่น ด้านเทคโนโลยีต่างๆ มีเครื่องจักรอะไรบ้าง และความพร้อมน่านของบุคลากร ในการบริการ เป็นต้น

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวกับบริษัท เพิ่มเติมเพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการทางธุรกิจของบริษัท ต่างๆ

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทด้านต่างๆในบริษัท ด้านต่างๆ ระหว่างบริษัทอื่น ๆ ด้วย

3. ควรมีการติดตามผลเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุง และพัฒนาระบบโลจิสติกส์ ด้านต่าง ๆ ของบริษัทโอเอสเอส จำกัด ให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ประกอบการค้าปลีกอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

5.3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ดังนี้

สมมติฐานข้อ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ผู้ประกอบการค้าปลีกไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอายุต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ผู้ประกอบการค้าปลีก ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ผู้ประกอบการค้าปลีก ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ผู้ประกอบการค้าปลีกไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อ 5 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีประสบการณ์ทำธุรกิจค้าปลีกต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพบริการระบบโลจิสติกส์ผู้ประกอบการค้าปลีก ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05