

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ทักษะคิดที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาถึงทัศนคติของพนักงานบริการลูกค้า และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจ Freight Forwarder เพื่อเป็นแนวทางในการหาระดับประสิทธิภาพในการทำงานด้านการให้บริการของบริษัทที่เลือกขึ้นมาเป็นบริษัทกรณีศึกษา โดยทำการแจกแบบสอบถาม 2 ชุด เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทางสถิติมาทำการวิเคราะห์และประมวลผล โดยใช้ทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในการพรรณนาผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องทัศนคติที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการลูกค้า ผลการศึกษา พบว่า จากการวิเคราะห์ข้อมูลของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกรณีบริษัทตัวอย่างนี้ ประสิทธิภาพของพนักงานให้บริการอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น โดยแบ่งการพิจารณาออกเป็นมิติต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในการบริหารจัดการขนส่งสินค้าของบริษัทผู้บริหารจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล จากผลการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในด้านนี้ของบริษัทตัวอย่าง มีประสิทธิภาพที่ค่อนข้างสูง

1.2 ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของพนักงาน จากค่าเฉลี่ยของผลการศึกษา พบว่า มีประสิทธิภาพที่สูงเช่นกัน

1.3 ประสิทธิภาพในด้านการติดต่อสื่อสารและสารสนเทศ จากค่าเฉลี่ยของผลการศึกษา พบว่า บริษัทกรณีศึกษานี้ มีประสิทธิภาพทางด้านนี้ในระดับปานกลาง

1.4 ประสิทธิภาพทางด้านความเพียงพอของลักษณะการให้บริการที่มีให้เลือกใช้บริการ จากค่าเฉลี่ยของผลการศึกษา พบว่า บริษัทกรณีศึกษานี้ มีประสิทธิภาพทางด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ลักษณะของบริการที่มีอยู่ยังมีให้เลือกใช้บริการไม่มากพอ

1.5 ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน จากค่าเฉลี่ยของผลการศึกษา พบว่า บริษัทกรณีศึกษานี้ มีประสิทธิภาพทางด้านนี้ในระดับปานกลางเช่นกัน กล่าวคือ ผลงานการปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพในระดับปานกลางเท่านั้น

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการลูกค้า ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่เลือกทำการศึกษาจากบริษัทกรณีศึกษาในครั้งนี้ นับว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการลูกค้า อยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ มีผลต่อการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพเป็นอย่างมาก โดยแบ่งการพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็นมิติต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านนโยบายของบริษัท จากค่าเฉลี่ยของผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านนี้มีผลต่อการเกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงมาก กล่าวคือ หากบริษัทมีนโยบายในการทำงานและการบริหารงานที่ดีและสามารถปฏิบัติตามนโยบายที่ตั้งไว้ได้ จะสามารถสร้างประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นแก่บริษัทได้

2.2 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการจัดการ จากค่าเฉลี่ยของผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านนี้มีผลต่อการเกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงมากเช่นกัน กล่าวคือ หากสามารถจัดสรรงานแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลได้อย่างถูกต้องเหมาะสมแล้วนั้น ก็สามารถสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้เกิดขึ้นกับบริษัทได้เช่นกัน

2.3 ปัจจัยด้านความพร้อมของอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานและช่องทางในการติดต่อสื่อสาร จากค่าเฉลี่ยของผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยนี้เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมากต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพได้ เนื่องจาก หากอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อการใช้งานแล้วนั้น เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดการทำงานไม่สะดวก ไม่ต่อเนื่อง ผลงานที่ออกมาจึงไม่มีประสิทธิภาพ หรือแม้แต่หากช่องทางในการติดต่อสื่อสารของบริษัท ไม่มีความสะดวก การรับรู้ข่าวสารที่ทันสมัยก็ไม่สามารถทำได้ ก่อให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงได้เช่นกัน

2.4 ปัจจัยด้านทัศนคติที่พนักงานมีต่อผู้บริหารและบริษัท จากค่าเฉลี่ยของผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยนี้ก็มีความสำคัญสูงมากเช่นกัน กับประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท เนื่องจาก หากตัวพนักงานของบริษัทเอง ยังไม่มั่นใจในความสามารถของผู้บริหารหรือไม่มั่นใจในความมั่นคงของบริษัทแล้วนั้น จะสามารถทำให้บุคคลภายนอกหรือลูกค้าเกิดความมั่นใจกับบริษัทได้อย่างไร

2.5 ปัจจัยด้านคุณภาพของบุคลากร จากค่าเฉลี่ยของผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านนี้สำคัญในระดับปานกลาง เนื่องจากบุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านการให้บริการอาจเป็นบุคคลที่มีวุฒิ

ค่อนข้างน้อย คุณภาพในการทำงานอาจยังมีไม่มากพอ ซึ่งปัจจัยนี้ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ ของบริษัทที่ทำการศึกษาค้างนี้ ควรมีการยกระดับของประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากในภาพรวม ยังไม่ถือว่าบริษัท มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านการให้บริการที่สูงเท่าที่ควร ยังคงประสิทธิภาพแค่ในระดับปานกลางเท่านั้น สำหรับประสิทธิภาพที่ควรให้ความสำคัญและทำการปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้นนั้น ได้แก่ ประสิทธิภาพทางการติดต่อสื่อสารและสารสนเทศ ประสิทธิภาพทางด้านการเพียงพอของลักษณะการให้บริการที่มีให้เลือกใช้บริการ และประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 มีการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ โดยให้ความสำคัญกับหน่วยงานด้านการให้บริการลูกค้ามากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะด้านบุคลากร ควรมีนโยบายในการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

1.2 มีการเพิ่มประสิทธิภาพความเพียงพอของลักษณะการให้บริการ ผู้บริหารควรมีการทบทวนนโยบายด้านลักษณะการให้บริการว่าสมควรที่จะขยายขอบเขตขึ้นหรือไม่ มากน้อยเพียงใด เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าให้สูงขึ้นด้วยเช่นกัน

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 ในการเพิ่มคุณภาพของพนักงานบริการนั้น บริษัท ควรมีวิธีและเครื่องมือในการสรรหาบุคลากรที่เหมาะสมกับหน้าที่การงานที่กำหนดให้ และควรมีการสนับสนุนและพัฒนาความรู้ให้แก่พนักงานอยู่เสมอ เช่น มีการส่งพนักงานไปสัมมนาในโครงการต่าง ๆ มีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ที่ทันสมัยให้แก่พนักงาน เป็นต้น

2.2 ผู้บริหารควรมีการพิจารณาเพิ่มลักษณะของการให้บริการ โดยอาจมีการสำรวจความต้องการของลูกค้าว่า มีลูกค้าจำนวนเท่าไร ที่ต้องการให้เพิ่มลักษณะการให้บริการ และควรเพิ่มอะไรบ้าง อย่างไร เมื่อเพิ่มขึ้นแล้วจะมีผลได้มากกว่าผลเสียหรือไม่ ซึ่งการพิจารณาตัดสินใจนี้ จำเป็นต้องมีการสำรวจข้อมูลจากลูกค้า และผ่านการพิจารณาอย่างรอบคอบจากผู้บริหารก่อน หากเห็นว่าการเพิ่มลักษณะการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้มีมากยิ่งขึ้น จะสามารถเพิ่มผลกำไรให้แก่บริษัทได้ ก็นึกได้ว่าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของบริษัทไปในตัวได้ด้วย

2.3 ควรมีการพิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารและสารสนเทศให้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผลโดยรวมของการศึกษาวิจัยออกมาว่า ประสิทธิภาพในด้านนี้ยังอยู่แค่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารควรพิจารณาปรับปรุงให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดด้วย โดยอาจมีการนำอุปกรณ์และเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในบริษัทอย่างเพียงพอกับจำนวนที่ต้องการใช้งาน อาจพิจารณาโดยการให้ลำดับความสำคัญว่าอุปกรณ์ใดจำเป็นต้องมีมาก หรืออุปกรณ์ใดที่มีเพียงตัวเดียวก็สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

3. ข้อเสนอแนะในเชิงวิชาการ

3.1 ควรมีการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานด้านการให้บริการและด้านอื่น ๆ ของบริษัท กับบริษัทอื่น ๆ ที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน และขนาดของส่วนแบ่งทางการตลาดใกล้เคียงกัน เพื่อสามารถทราบได้ว่าบริษัท มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใดเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

3.2 ควรมีการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานด้านการให้บริการและด้านอื่น ๆ กับบริษัทอื่น ๆ ที่ดำเนินธุรกิจต่างประเภทกัน หรือใกล้เคียงกับธุรกิจของบริษัท เพื่อสามารถทราบถึงระดับประสิทธิภาพของบริษัทว่าอยู่ในระดับมาตรฐานของตลาดหรือไม่

4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ ครั้งนี้ เป็นการศึกษาประสิทธิภาพในเฉพาะส่วนการทำงานด้านการให้บริการเท่านั้น ซึ่งหากต้องการวัดประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวม จะต้องทำการศึกษาประสิทธิภาพในทุก ๆ ด้านของกระบวนการทำงานทั้งบริษัท ซึ่งในแต่ละองค์การ จะแบ่งโครงสร้างของการบริหารงานไม่เหมือนกัน จะแตกต่างกันไปตามลักษณะของธุรกิจและลักษณะในการบริหารงานของผู้บริหาร ดังนั้น หากท่านต้องการที่จะศึกษาถึงประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ของบริษัท สามารถนำวิธีการวัดประสิทธิภาพจากงานวิจัยเล่มนี้ ช่วยในการวัดประสิทธิภาพในส่วนงานต่าง ๆ และในภาพรวมขององค์กรได้ในระดับหนึ่ง