

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ทักษะของลูกค้าในการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 (กรณีศึกษา บริษัท ไข่ ฟู หลง อินเทอร์เน็ต เนชั่นเนล จำกัด) จากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าของบริษัท ไข่ ฟู หลง อินเทอร์เน็ต เนชั่นเนล จำกัด จำนวน 400 คน สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลสถานภาพทั่วไป

ผลการศึกษาข้อมูลสถานภาพทั่วไปของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จบการศึกษาดำรงตำแหน่งพนักงาน / เจ้าหน้าที่ / ช่างคุมงาน รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท ประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป และเคยศึกษาหรือมีความรู้เรื่องระบบมาตรฐาน ISO 9000

2. ทักษะของลูกค้าในการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000

ผลการศึกษาระดับทักษะของลูกค้าในการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมพบว่าลูกค้าจะมีระดับทักษะคิดเชิงบวกมากทั้งทางด้านความรู้สึกรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 และความรู้สึกลังจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความรู้และมีทัศนคติเชิงบวกมากที่สุด ในส่วนของ ISO 9000 เป็นระบบมาตรฐานที่ทั่วโลกยอมรับ รองลงมาคือ บริษัทที่มีเครื่องหมาย ISO 9000 นั้นหมายถึงบริษัทนั้นมีคุณภาพและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับโดยทั่วกัน ธุรกิจจะได้รับมาตรฐาน ISO 9000 หากมีการจัดการบริหารงานอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นการรับรองในระบบคุณภาพขององค์กร ไม่ใช่เป็นการรับรองตัวผลิตภัณฑ์เหมือนกับมาตรฐานสินค้าอื่น ๆ ส่วนผลจากข้อคำถามเชิงลบ พบว่า ลูกค้าไม่ได้ตัดสินใจเลือกติดต่อธุรกิจเฉพาะ ที่มีการรับรองระบบ ISO 9000 แล้วอย่างเดียว และพิจารณาเป็นรายข้อจากด้านความรู้สึกลังจากการติดต่อธุรกิจแล้ว โดยภาพรวมพบว่า ลูกค้ามีทัศนคติเชิงบวกมาก ในเรื่องของการได้รับสินค้าตรงตามใบสั่งซื้อทุกครั้ง การได้รับการบริการหลังการส่งมอบเมื่องานนั้นมีปัญหา

การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การรักษา และการส่งมอบสินค้ามีมาตรฐาน ความถูกต้อง ทางด้านเอกสาร ความรวดเร็วและการส่งมอบสินค้าตรงเวลา ความสะดวกในการติดต่อ ประสานงาน สินค้ามีคุณภาพตรงตามความต้องการ หากงานเกิดข้อผิดพลาดจะได้รับการแก้ไขให้ ถูกต้องอย่างรวดเร็ว ขั้นตอนการขอราคาและตัวอย่างงานมีความรวดเร็ว บุคลากรมีความรู้ สามารถตอบคำถามได้เมื่อลูกค้าเกิดข้อสงสัยในงาน และ ความสุภาพและบุคลิกของบุคลากร ส่วน ผลจากข้อคำถามเชิงลบพบว่า อย่างไรก็ตามลูกค้าก็มีความไม่แน่ใจในเรื่องของการควบคุม การ ออกแบบ และการตรวจติดตามคุณภาพของผลิตภัณฑ์รวมถึงคุณภาพในองค์กรของธุรกิจที่ไม่มี มาตรฐาน ISO 9000

3. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ากับทัศนคติของลูกค้าจากการติดต่อธุรกิจ กับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ผลการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ากับทัศนคติของลูกค้าจากการติดต่อธุรกิจกับ กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9000 พบว่า

3.1 ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.2 ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยัง ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ในภาพรวมแตกต่างกัน ตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกัน ทางด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 และด้านความรู้สึกหลังการติดต่อ เมื่อพิจารณาเป็นราย กลุ่มพบว่า

- ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึก ทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 แตกต่างกับลูกค้าที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- ลูกค้าที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยัง ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึก ทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 แตกต่างกับลูกค้าที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- ลูกค้ายที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 แตกต่างกับลูกค้ายที่มีช่วงอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- ลูกค้ายที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกหลังการติดต่อ แตกต่างกับลูกค้ายที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- ลูกค้ายที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกหลังการติดต่อ แตกต่างกับลูกค้ายที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ลูกค้ายที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ในภาพรวม แตกต่างกัน ตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ .05 แตกต่างกันทางด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 และด้านความรู้สึกหลังการติดต่อ เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า

- ลูกค้ายที่มีระดับการศึกษาดำรงปริญญาตรี มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านภาพรวม แตกต่างกับลูกค้ายที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่าง

- ลูกค้ายที่มีระดับการศึกษาดำรงปริญญาตรี มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกหลังการติดต่อ แตกต่างกับลูกค้ายที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่าง

3.4 ลูกค้ายที่มีตำแหน่งงานผู้บริหารระดับกลาง มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านภาพรวม แตกต่างกับลูกค้ายที่มีตำแหน่งงานพนักงาน / เจ้าหน้าที่ / ช่างคุมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แตกต่างกันทางด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 และด้านความรู้สึกหลังการติดต่อ เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า

- ลูกค้ายที่มีตำแหน่งงานผู้บริหารระดับกลาง มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000

ด้านภาพรวม แตกต่างกับลูกค้าที่มีตำแหน่งงานพนักงาน / เจ้าหน้าที่ / ช่างคุมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

- ลูกค้าที่มีตำแหน่งงานผู้บริหารระดับกลาง มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 แตกต่างกับลูกค้าที่มีตำแหน่งงานพนักงาน / เจ้าหน้าที่ / ช่างคุมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

3.5 ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 แตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แตกต่างกันทางด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 และด้านความรู้สึกหลังการติดต่อ เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า

- ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกหลังการติดต่อ แตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท และ 31,001 - 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกหลังการติดต่อ แตกต่างกับลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 31,001 - 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.6 ลูกค้าที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ในภาพรวม แตกต่างกันทางด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 และด้านความรู้สึกหลังการติดต่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่า

- ลูกค้าที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 แตกต่างกับลูกค้าที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี และมากกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

- ลูกค้าที่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 1-5 ปี มีระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000

ด้านความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 แตกต่างกับลูกค้าที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

3.7 ลูกค้าที่ความรู้เรื่องระบบมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกันมีระดับระดับทัศนคติจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาทัศนคติของลูกค้าในการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ลูกค้าที่ติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 มีระดับทัศนคติเชิงบวกมาก ทั้งทางด้านของความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับ ISO 9000 โดยส่วนใหญ่ลูกค้าก็มีความเข้าใจและทราบว่า ISO 9000 คืออะไร โดยไม่ได้จำเพาะเจาะจงในการเลือกติดต่อธุรกิจกับองค์กรที่มีมาตรฐาน ISO 9000 และส่วนใหญ่มองว่าธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 สามารถตอบสนองความต้องการทางสินค้าได้เป็นอย่างดี เช่น การได้รับสินค้าที่ตรงตามใบสั่งซื้อ (Purchase Order) ทุกครั้ง การได้รับการบริการหลังการส่งมอบสินค้า (หากสินค้านั้นเกิดปัญหา) และการเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การรักษา ความถูกต้องทางด้านเอกสารและข้อมูล การได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงาน มีความรวดเร็วและตรงเวลาในการส่งมอบสินค้า หากงานเกิดข้อผิดพลาดจะได้รับการแก้ไขให้ถูกต้องอย่างรวดเร็ว การขอราคาและตัวอย่างมีความรวดเร็ว บุคลากรมีความรู้ มีบุคลิกภาพดี สามารถตอบคำถามในงานได้ และราคามีความเหมาะสม ส่วนทางด้านการควบคุมการออกแบบผลิตภัณฑ์ การตรวจติดตามคุณภาพภายในองค์กร ลูกค้าให้ทัศนคติอยู่ในเกณฑ์ น้อย ซึ่งลูกค้าไม่แน่ใจในระบบเรื่องคุณภาพในการควบคุมคุณภาพนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของธำรง จุ้ยอินทร์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงผลิตเบียร์ ในเครือ บุญรอดเบียร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในโรงงานผลิตเบียร์ในเครือบริษัท บุญรอดเบียร์ จำกัด มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ในระดับสูง และพบว่า เพศ และอายุมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ อายุงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000

การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ ก็เพราะว่า ส่วนใหญ่ลูกค้าที่ติดต่อกิจการกับบริษัท ให้ ผู้หลงอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เป็นคู่ค้าที่ติดต่อกิจการกันมายาวนาน เหมือนเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกันไปแล้ว เพราะเนื่องจากบริษัท ฯ เป็นองค์กรที่ผลิตสินค้าหลายชนิดและซื้อมาขายไปสินค้าหลากหลายประเภท (ตามความต้องการของลูกค้า) โดยเน้นที่ความถูกต้องและรวดเร็วในการนำส่งสินค้าให้ลูกค้าเป็นหลักสำคัญของบริษัท และ ลูกค้าของบริษัทฯ ก็ได้รับประโยชน์จากองค์กรที่ไม่มีมาตรฐาน ISO 9000 รายอื่นๆ เช่นกัน ด้วยความรวดเร็วในการผลิต การนำส่ง สินค้ามีคุณภาพตามความต้องการ แต่อย่างไรก็ดี ลูกค้าก็ยังมองว่า กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ยังไม่สามารถหามาตรฐานที่จะเป็นตัวการันตีสินค้าได้หากจะนำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดโลก เพราะปัจจุบัน การส่งออกสินค้า ต้องมีระบบมาตรฐาน ISO การันตีถึงคุณภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากข้อจำกัดด้านการวัดทัศนคติของลูกค้า ที่ผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะทัศนคติของลูกค้าในการติดต่อกิจการกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่มีองค์กรไม่ใหญ่ และ เป็นองค์กรที่ไม่กำหนดทางด้านข้อมูลของ ซัพพลายเออร์ ที่จะต้องผ่านการรับรองระบบมาตรฐานต่างๆ เช่น ISO 9000 ผลการวิจัยที่ได้จากวิเคราะห์ข้อมูล จึงอยู่ในเกณฑ์ที่มีทัศนคติเชิงบวกมาก หาก
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของลูกค้าในการติดต่อกิจการกับองค์กรที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 มาแล้วเป็นระยะเวลามากกว่า 2 ปี ขึ้นไป เพื่อที่จะได้ทราบว่าหากองค์กรนั้นมีการรับรองระบบมาตรฐานแล้ว จะส่งผลต่อทัศนคติของลูกค้าอย่างไร