

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานขายบริษัท เทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าของร้านค้า หรือตัวแทนของร้านค้าต่อการให้บริการของพนักงานบริษัท เทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของร้านค้า หรือตัวแทนของร้านค้าต่อการให้บริการของพนักงานบริษัท เทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา โดยจำแนกตามปัจจัยต่าง ๆ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาของเจ้าของร้านค้า หรือตัวแทนของร้านค้าในการประกอบอาชีพ หรือกิจการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าของร้านค้าหรือตัวแทนของเจ้าของร้านค้าที่ใช้บริการของพนักงานขายบริษัท เทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา จำนวน 339 คน จากทั้งหมด 2,241 คน โดยใช้สูตรของยามานะ ในการการสุ่มหากกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการประกอบกิจการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ข้อมูลความถี่ (ร้อยละ) 2) ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานบริษัท เทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยาโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) 3) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่าง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการประกอบอาชีพหรือกิจการ โดยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ Independent Sample t-test และวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และใช้ LSD เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าของร้านค้าหรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่ใช้บริการพนักงานขายของบริษัท เทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา

ผลการศึกษา พบว่า เจ้าของร้านค้าหรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่ใช้บริการพนักงานขายของบริษัท เทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยาสวนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 ปี-50 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ปวส./อนุปริญญา และมีระยะเวลาในการประกอบกิจการ 3 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าของร้านค้าหรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่ใช้บริการพนักงานขายของบริษัทเทเลเทคดี ดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา

ผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าของร้านค้าหรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่ใช้บริการพนักงานขายของบริษัทเทเลเทคดี ดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา รวมทั้งหมด 3 ด้านคือ 1) ด้านผู้ให้บริการ 2) ด้านการให้บริการ 3) ด้านการสื่อสารให้ข่าวสารข้อมูล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการสื่อสารให้ข่าวสารข้อมูล ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 1 คือ พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้ายคือ พนักงานมีความตรงต่อเวลา อยู่ในระดับมาก

2. ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก อันดับที่ 1 คือ พนักงานเข้าเยี่ยมร้านค้าของท่านเป็นประจำทุกสัปดาห์ อยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้ายคือ พนักงานสามารถบริการได้รวดเร็ว ทันใจ อยู่ในระดับมาก

3. ด้านการสื่อสารให้ข่าวสารข้อมูล อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 1 คือ พนักงานมีการแจ้งข่าวสารโปรโมชั่นแก่ท่าน อยู่ในระดับมาก อันดับสุดท้ายคือ พนักงานสามารถตอบข้อสงสัยในโปรโมชั่นของท่านได้เป็นอย่างดี

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าของร้านค้าหรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่ใช้บริการพนักงานขายของบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการประกอบกิจการ

1. เจ้าของร้านค้า หรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน บริษัทเทเลเทคดี ดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา ไม่แตกต่างกัน

2. เจ้าของร้านค้า หรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน บริษัทเทเลเทคดี ดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา ไม่แตกต่างกัน

3. เจ้าของร้านค้า หรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน บริษัทเทเลเทคดี ดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา แตกต่างกัน

4. เจ้าของร้านค้า หรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน บริษัทเทเลเทคดี ดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา ไม่แตกต่างกัน

5. เจ้าของร้านค้า หรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพ หรือกิจการต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน บริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา แตกต่างกัน

อภิปรายผล

การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าของร้านค้าหรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่ใช้บริการพนักงานขายของบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา ผู้ศึกษาได้ข้อค้นพบดังนี้

1. จากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าของร้านค้าหรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่ใช้บริการพนักงานขายของบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา ทั้ง 3 ด้าน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเป็นเพราะตัวผู้ให้บริการหรือพนักงานขายของบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยานั้นมีความรู้ เข้าใจ และรู้จักหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงานบริการว่าจะทำอย่างไรให้ลูกค้าหรือผู้รับการนั้นเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ เหตุเป็นเพราะผู้จัดการมีการเรียกพนักงานประชุมในทุกเช้าเพื่อแจ้งยอดขายของพนักงาน และพูดคุยในเรื่องการทำงานปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาปรับปรุงและหาแนวทางแก้ไขให้ดีขึ้น แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ยังมีสิ่งที่เป็นข้อด้อยของผู้ให้บริการหรือพนักงานขายเทเลเทคดีดีแทคคือ ในเรื่องของ การตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับโปรโมชั่นต่าง ๆ ของบริษัท ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานยังไม่เกิดความเข้าใจ หรือขาดการสนใจในเรื่องของโปรโมชั่นที่เกิดในบริษัทได้พอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนกฤต แสงทะวงศ์ (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินนกแอร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินนกแอร์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินนกแอร์ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินนกแอร์ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยขององค์กรที่ส่งผลต่อการบริการของสายการบินนกแอร์

โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการวิจัยประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินนกแอร์ จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบ t-test, F-test เปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe Test ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีระดับรายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,000-30,000 บาท และมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อไปท่องเที่ยว ในภาพรวมผู้ให้บริการสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินนกแอร์ มีระดับความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับมาก

1.1 ผลการศึกษาด้านผู้ให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าของร้านค้าหรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่ใช้บริการพนักงานขายของบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก พื้นฐานของผู้ให้บริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดี เช่นการแต่งกายเรียบร้อย สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถดูได้ทันทีจากวันที่พนักงานเข้ามาสมัครงาน ในพื้นฐานส่วนต่อไปที่จำเป็นต้องมีอย่างยิ่งคือ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการทำงาน ความตรงต่อเวลา การมีความกระตือรือร้นในการทำงานซึ่งพื้นฐานเหล่านี้สามารถวัดได้จากการประเมินการทำงานใน 3 เดือนแรกซึ่งผู้ที่สามารถทำงานที่เกี่ยวกับการบริการตำแหน่งพนักงานขายนี้ได้จะต้องผ่านการคัดกรองภายใน 3 เดือนแรกมากแล้วเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนกฤต แสันทะวงศ์ (2553, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินนกแอร์ พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมของความพึงพอใจในผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก

1.2 ผลจากการศึกษาด้านการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าของร้านค้าหรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่ใช้บริการพนักงานขายของบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ทางบริษัทจะมีการสุ่มตรวจ โทรสอบถามลูกค้าในเรื่องของการให้บริการว่าเป็นอย่างไรบ้าง มีความพึงพอใจหรือไม่ในการรับบริการ มีการร้องเรียน หรือแนะนำในการให้บริการหรือไม่ จึงทำให้ผู้ให้บริการหรือพนักงานขายเกิดความกระตือรือร้น และมีความตั้งใจในการทำงานยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัชราดิษฐสอน (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท วิ.เอ็ม.ซี.เซฟตี้กลาส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางพลี พบว่าความคิดเห็นในภาพรวมของความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับ มาก

1.3 ผลจากการศึกษาด้านด้านการสื่อสารให้ข่าวสารข้อมูล พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าของร้านค้าหรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่ใช้บริการพนักงานขายของบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากทางบริษัทมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างและกระตุ้นกลยุทธ์ ในการขายสินค้า เพื่อเป็นการเพิ่มยอดขายให้แก่บริษัท ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการหรือพนักงานขายจะต้องมีการสื่อสาร ให้ข่าวสารข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้าเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และเป็นการเพิ่มยอดขายของตัวเองพนักงานเองให้เป็นไปตามยอด หรือเป้าหมายการขายของเดือนนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ตรีเพชร อ่ำเมือง (ม.ป.ป.) ได้กล่าวไว้ว่า หลักการบริการที่ดีนั้นจะต้องประกอบไปด้วย 1) ความเชื่อถือได้ 2) ความสม่ำเสมอ 3) ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา 4) การตอบสนอง ประกอบด้วย 4.1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ 4.2) ความต่อเนื่องในการติดต่อ

4.3) ความสามารถ 4.4) การเข้าถึงบริการ 4.5) ความอ่อนโยน 4.6) การสื่อสาร ข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ 4.7) ความเข้าใจ มีการให้คำแนะนำ 4.8) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ อำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ ซึ่งการสื่อสารนั้นก็เป็นส่วนประกอบที่สำคัญของการบริการที่ดีเช่นกัน

2. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าของร้านค้าหรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่ใช้บริการพนักงานขายของบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา

2.1 ผลจากการศึกษา การเปรียบเทียบเพศของเจ้าของร้านค้าหรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่ใช้บริการพนักงานขายของบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา พบว่า เจ้าของร้านค้าหรือตัวแทนเจ้าของร้านค้า ที่เป็นเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจไม่แตกต่างไปจากเจ้าของร้านค้าหรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่เป็นเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก การปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือพนักงานขายพื้นฐานการทำงานของ ผู้ให้บริการหรือพนักงานขายนั้นจะมีรูปแบบการขายหรือเสนอสินค้าในรูปแบบคล้าย ๆ กันเนื่องจากตัวสินค้าเป็นเหมือนกันการขายสินค้าจึงไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งไม่ว่าเจ้าของร้านค้าหรือตัวแทนเจ้าของร้านนั้นจะเป็นเพศหญิง หรือเพศชาย ก็จะได้รับบริการในรูปแบบที่คล้าย ๆ กัน ทำให้ความคิดเห็นในเรื่องของความพึงพอใจนั้นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นนทพร วรรณศิริพัฒน์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาตราด ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ มีระดับความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลจากการศึกษา การเปรียบเทียบระยะเวลาในการประกอบอาชีพ หรือกิจการของเจ้าของร้านค้าหรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่ใช้บริการพนักงานขายของบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา พบว่าระยะเวลาในการประกอบอาชีพ หรือกิจการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากทางบริษัทมีพนักงานสมัครใหม่ และลาออกหมุนเวียนกันเข้ามาทำงานทางบริษัทจึงมีความจำเป็นต้องสลับพื้นที่ในการขายของพนักงานขายทำให้ร้านค้าในบางส่วนของร้านค้าหรือกิจการมานานได้พบ และใช้บริการของพนักงานขายคนใหม่แทนคนเก่า และอาจพึงพอใจในตัวผู้ให้บริการหรือพนักงานขายคนเก่ามากกว่าผู้ให้บริการหรือพนักงานคนใหม่ ในส่วนของร้านที่เพิ่งประกอบอาชีพหรือกิจการได้ไม่นานอาจจะมีความพึงพอใจในผู้ให้บริการหรือพนักงานขายมากเนื่องจากยัง ไม่มีการปรับเปลี่ยนพื้นที่ในการขายสินค้าทำให้ทำให้ความคิดเห็นในเรื่องของความพึงพอใจนั้นแตกต่างกันออกไปซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นนทพร วรรณศิริพัฒน์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ

การให้บริการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาทลาด ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระยะเวลาในการเป็น มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบในการศึกษาวิจัยเรื่อง พึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานขายบริษัท เทเลเทค ดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานขายบริษัท เทเลเทค ดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา นั้นอยู่ในระดับ มากในทุกด้าน แต่ในด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการสื่อสาร ให้ข่าวสารข้อมูล ควรนำประเด็นนี้มาเป็นประเด็นหลักในการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาให้ดีขึ้นเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าของร้านค้าหรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่ใช้บริการพนักงานขายของบริษัทเทเลเทค ดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา รวมทั้งหมด 3 ด้านคือ 1) ด้านผู้ให้บริการ 2) ด้านการให้บริการ 3) ด้านการสื่อสารให้ข่าวสารข้อมูล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการสื่อสารให้ข่าวสารข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้เสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาให้ดีขึ้น ดังนี้

1. ทางบริษัทควรมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้มีศักยภาพในการให้ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ที่มาใหม่ หรือโปรโมชั่นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
2. ทางบริษัทควรมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้มีศักยภาพในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และเสนอบริการต่าง ๆ ของบริษัทเทเลเทค ดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าของร้านค้าหรือตัวแทนเจ้าของร้านค้าที่ใช้บริการพนักงานขายของบริษัทเทเลเทค ดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา รวมทั้งหมด 3 ด้านคือ 1) ด้านผู้ให้บริการ 2) ด้านการให้บริการ 3) ด้านการสื่อสารให้ข่าวสารข้อมูล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการสื่อสารให้ข่าวสารข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้เสนอข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการเพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาให้ดีขึ้น ดังนี้

1. ควรจะมีการสอบประเมินผลในเรื่องของข่าวสาร ข้อมูล และโปรโมชั่นต่าง ๆ ที่ทางบริษัทจัดทำขึ้นเป็นระยะ เพื่อเป็นการตอกย้ำความจำและพัฒนาในเรื่องการให้ข่าวสาร ข้อมูล โปรโมชั่น ได้ชัดเจน และถูกต้องแก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น

2. ทางบริษัทควรมีการออกตรวจสอบสื่อโฆษณาตามร้านค้า หรือกิจการของลูกค้า ว่าได้รับสื่อโฆษณาจริงหรือไม่ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานขายนำสื่อโฆษณาไปให้แก่ร้านค้า หรือกิจการอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาแนวทาง วิธีการส่งเสริมและพัฒนาการบริการของพนักงานขาย บริษัท เทเลเทค ดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยาให้ดียิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาพนักงานขายบริษัทเทเลเทค ดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยาให้ดียิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบระหว่างพนักงานขายกับพนักงานตำแหน่งอื่น ๆ ในบริษัทเทเลเทค ดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา