

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking ของพนักงานภายใต้แบบจำลอง Technology Acceptance Model ซึ่งเป็นการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking ของพนักงานภายในบริษัท K Kingdom และเป็นการนำเสนอแนวทางในการนำระบบ E-Booking เข้ามาประยุกต์ใช้กับการให้บริการแก่ผู้บริหารให้ทราบถึงผลที่มีต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้บริการต่อไป โดยจากการวิจัยได้แสดงผลลัพธ์ไว้ในบทที่ 4 ซึ่งสามารถนำมาสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลเชิงทฤษฎี จาก วารสารทางวิชาการ ตำรา ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มในการยอมรับการใช้บริการระบบ E-Booking และเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมต่างๆภายใต้แบบจำลอง TAM (Technology Acceptance Model) ทั้งในส่วนของการรับรู้ประโยชน์ (Perceive of Use) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceive Ease of Use) ทศนคติ (Attitude toward use) ความตั้งใจที่จะใช้ (Behavioral Intention to use) จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากแหล่ง ทฤษฎีไปทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview) กับผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูลที่ได้ เพื่อปรับปรุงและศึกษาเพิ่มเติมก่อนทำการศึกษาในขั้นตอนต่อไป

ภายหลังจากที่ได้ปัจจัยที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญแล้วทำการออกแบบเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (closed-ended) แบบการประมาณค่า (rating scales) หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย (Pilot test) เพื่อทดสอบค่าความเที่ยงของคำถามโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Cronbach's Alpha) ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากบทที่ 4 พบว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงคือมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.957 จึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิด้วยการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 183 ราย และได้แบบสอบถามกลับมาเพียง 171 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.44 หลังจากนั้นนำ

แบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS โดยผลที่ได้จากการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ดังนี้

5.2 สรุปผลเชิงพรรณนา

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่ออธิบายลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม (Descriptive Analysis) ที่สำคัญพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เป็นพนักงานคิดเป็นร้อยละ 81.90 ในส่วนของประสบการณ์ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานมากกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 92.40

ระดับความคิดเห็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่าจะระบบ E-Booking มีประโยชน์อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเชื่อว่า การใช้งานระบบ E-Booking ทำให้การทำงานของตนมีประสิทธิภาพมากขึ้น ($\bar{x} = 3.87$)

ระดับความคิดเห็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่าจะระบบ E-Booking นั้นง่ายต่อการใช้งานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.48$) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ระบบ E-Booking นั้นสามารถประยุกต์ให้เข้ากับการทำงานได้ง่าย ($\bar{x} = 3.67$)

ทัศนคติที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อระบบ E-Booking มีแนวโน้มไปในทางที่ดีมาก ($\bar{x} = 3.68$) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับการใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้า ($\bar{x} = 3.80$)

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking อยู่ในเกณฑ์ที่ดี ($\bar{x} = 3.54$) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้าทุกครั้งที่มีโอกาส ($\bar{x} = 3.83$)

5.3 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัย

จากผลของการวิเคราะห์ปัจจัยด้วยวิธีวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) สามารถตัดตัวแปรจากเดิม 29 ตัวแปรในส่วนของ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking ให้เหลือ 26 ตัวแปร และสามารถแยกได้เป็น 4 ปัจจัย โดยสรุปได้ดังนี้

ขึ้น

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ E-Booking

- 1.1 ท่านพบว่าระบบ E-Booking มีประโยชน์ต่องานของท่าน
- 1.2 การใช้ระบบ E-Booking ทำให้การทำงานของท่านง่ายยิ่งขึ้น
- 1.3 ระบบ E-Booking ช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำงานของท่าน
- 1.4 การใช้ระบบ E-Booking ช่วยให้งานของท่านเสร็จเร็วขึ้น
- 1.5 การใช้ระบบ E-Booking ทำให้การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 1.6 การใช้ระบบ E-Booking สามารถช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของท่านได้
- 1.7 การใช้ระบบ E-Booking ช่วยทำให้ท่านสามารถบริหารงานได้มากยิ่งขึ้น
- 1.8 มีความผิดพลาดน้อยลงเมื่อใช้ระบบ E-Booking
- 1.9 การใช้ระบบ E-Booking สามารถยกระดับคุณภาพการทำงานของท่านได้
- 1.10 ความถูกต้องของงานมากขึ้นเมื่อใช้ระบบ E-Booking

2. การรับรู้ความง่ายในการใช้ระบบ E-Booking ซึ่งแยกได้เป็น 2 ปัจจัย

การรับรู้ความง่ายของพนักงานที่มีต่อระบบ E-Booking

- 2.1 เป็นเรื่องง่ายที่ท่านจะเรียนรู้เกี่ยวกับระบบ E-Booking
- 2.2 ระบบ E-Booking ดูง่ายแก่การเข้าใจ
- 2.3 ระบบ E-Booking ง่ายต่อการใช้งานจริง
- 2.4 รูปแบบของระบบ E-Booking ดูง่ายต่อการใช้งาน

ความยุ่งยากในการใช้ระบบ E-Booking

- 2.5 ท่านต้องใช้เวลามากในการศึกษาการใช้งานระบบ E-Booking
- 2.6 ท่านพบว่าต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเรียนรู้ทักษะในการใช้ระบบ

E-Booking

- 2.7 การใช้ระบบ E-Booking นั้นมีความยุ่งยากสำหรับท่าน

3.ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ E-Booking

- 3.1 ระบบ E-Booking สามารถยกระดับการให้บริการของท่านได้
- 3.2 การใช้ระบบ E-Booking บ่อยครั้ง เป็นการช่วยเพิ่มผลประโยชน์ให้กับบริษัทของท่านมากขึ้น
- 3.3 ท่านมีความชื่นชอบที่จะใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้า
- 3.4 ท่านมีความพึงพอใจในการใช้ระบบ E-Booking

- 3.5 การใช้ระบบ E-Booking เป็นสิ่งที่น่าสนใจสำหรับท่าน
- 3.6 ระบบ E-Booking มีความเหมาะสมกับงานของท่านอย่างมาก
- 3.7 ท่านเห็นด้วยกับการใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้า
- 3.8 การใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้าเป็นวิธีการที่ดีสำหรับท่าน
- 3.9 ระบบ E-Booking เป็นระบบการให้บริการที่มีคุณภาพ

หลังจากนั้นได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking พบว่าปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์สามารถแบ่งเป็นปัจจัยย่อยได้ดังนี้

4. ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ซึ่งแยกได้เป็น 2 ปัจจัย

ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ของพนักงานเอง

- 4.1 เป็นการสมควรอย่างยิ่งที่จะผลักดันให้พนักงานทุกคนใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระวางสินค้าทุกครั้ง
- 4.2 ท่านมีความตั้งใจที่จะหาโอกาสใช้ระบบ E-Booking เพื่อจองพื้นที่ระวางสินค้า
- 4.3 ท่านมีความรู้สึกดีที่บริษัทขนส่งทุกบริษัทมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการเป็นเชิงลักษณะ E-Booking ทั้งหมด
- 4.4 ท่านมีความสนใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระวางสินค้า
- 4.5 ท่านมีความรู้สึกกระตือรือร้นที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระวางสินค้า
- 4.6 ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระวางสินค้าทุกครั้งเมื่อมีโอกาส
- ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking เนื่องจากนโยบายบริษัท
- 4.7 ท่านจะใช้ระบบ E-Booking ก็ต่อเมื่อมีความจำเป็นให้ต้องใช้เท่านั้น
- 4.8 ท่านจะใช้งานระบบ E-Booking ก็ต่อเมื่อ บริษัทขนส่ง มีนโยบายบังคับให้ใช้เท่านั้น

5.4 สรุปผลการวิจัยด้วยวิธีวิเคราะห์สมการถดถอยชนิดหลายตัวแปร

งานวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดสมมติฐานเพื่อการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking ของพนักงานภายใต้แบบจำลองของ TAM ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ถึงประโยชน์ของการให้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking) (PU) จะมีผลต่อทัศนคติ (Attitude) ในการใช้ระบบ การให้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ E-Booking มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่รับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ E-Booking มาก ทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking ก็จะมีมากขึ้น (Davis F.D.1989, Davis F.D.1993, Paul et al.1999, Chau et al. 2002)

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ การให้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking) (PEOU) จะส่งผลต่อทัศนคติ (Attitude) ในการใช้ระบบ การให้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ E-Booking มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ E-Booking มาก ทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking ก็จะมีมากขึ้น ในกรณีแยกพิจารณาตามการวิเคราะห์ปัจจัยพบว่า การรับรู้ถึงความง่ายที่มีต่อระบบ E-Booking มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ E-Booking มาก ทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking ก็จะมีมากขึ้น (Davis F.D.1989, Davis F.D.1993, Paul et al.1999)

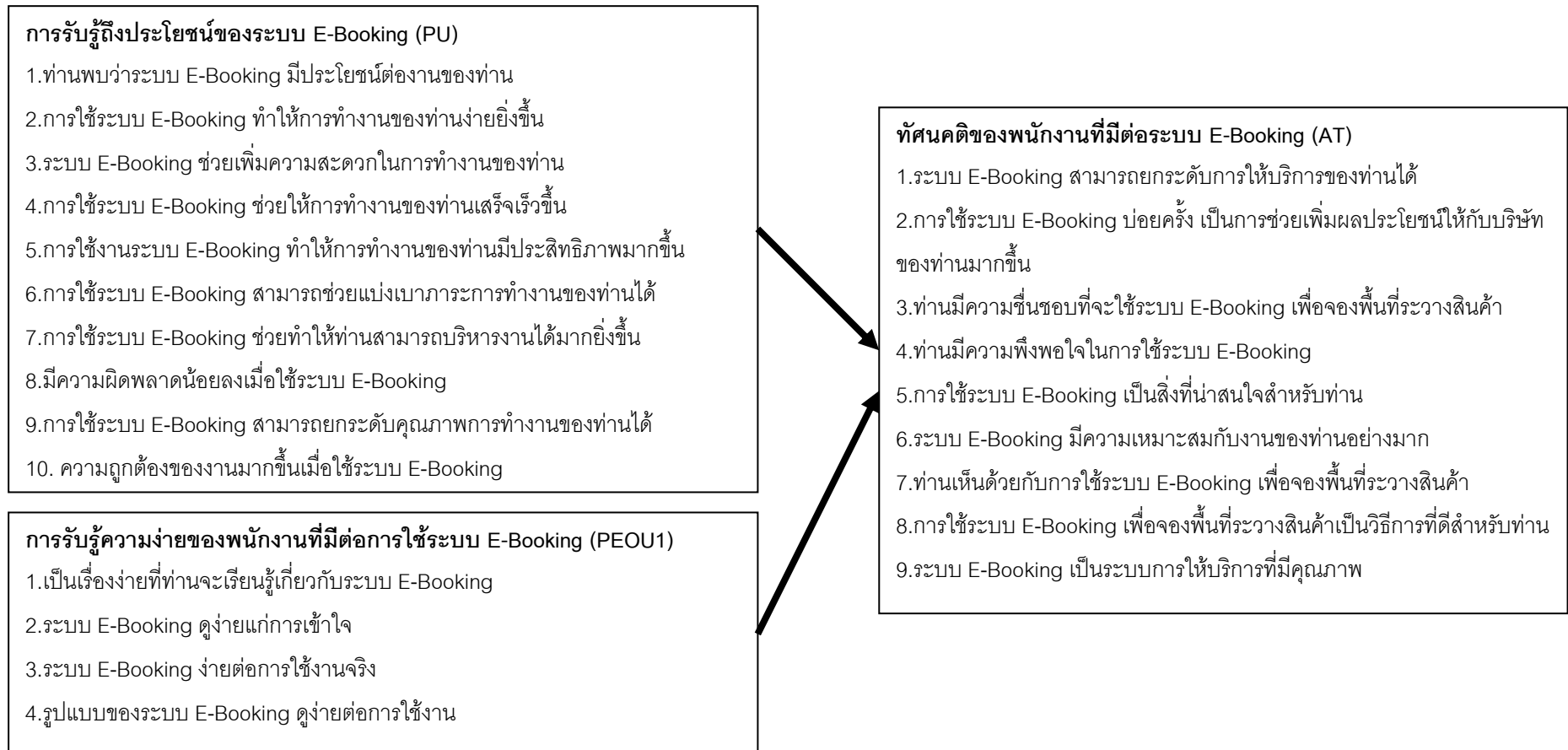
สมมติฐานที่ 3 ทัศนคติ (Attitude) ที่มีต่อการใช้ระบบการให้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking) จะมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะใช้ระบบ (BI) การให้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีต่อระบบ E-Booking ก็จะมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking เช่นกัน ในกรณีแยกพิจารณาตามการวิเคราะห์ปัจจัยพบว่า ทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking ของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ของตัวพนักงานเอง ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีต่อระบบ E-Booking ก็จะมีความตั้งใจที่จะใช้

ระบบ E-Booking ด้วยตัวของพนักงานเอง (Davis F.D.1993, Paul et al.1999, Chau et al. 2002)

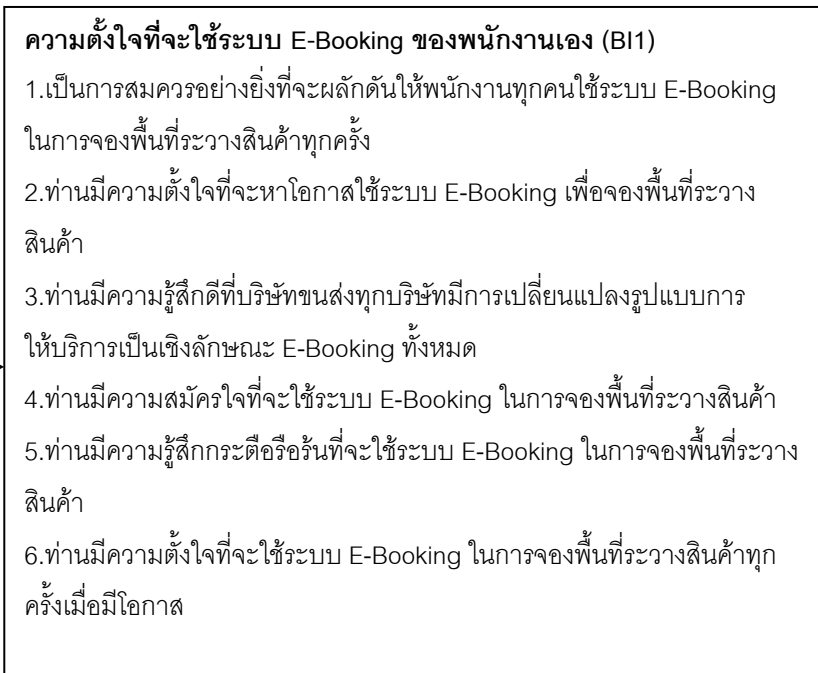
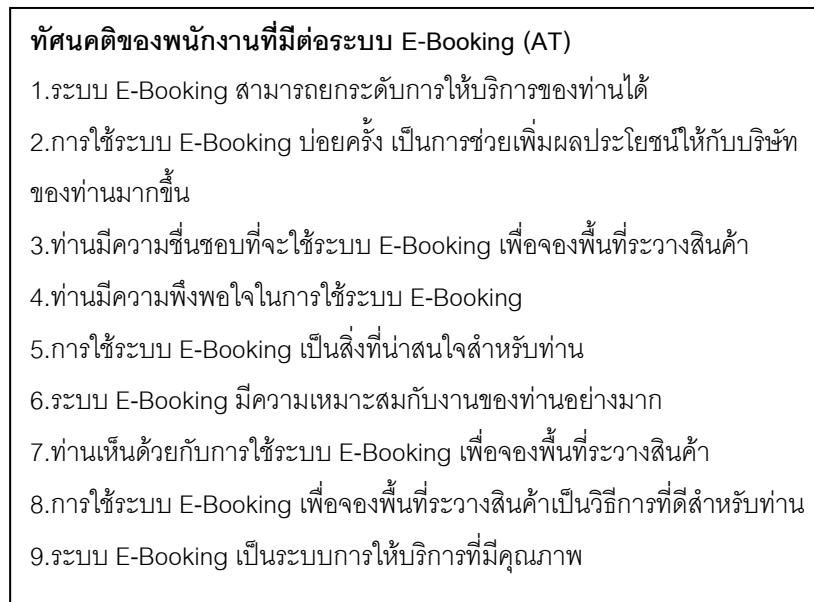
จากสรุปผลการวิจัยสามารถนำมาสรุปเป็นแผนภาพได้ดังภาพที่ 5.1 แสดงถึงผลต่อ
แนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking ของพนักงานภายใต้แบบจำลอง Technology
Acceptance Model

ภาพที่ 5.1

ผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking ของพนักงานภายใต้แบบจำลอง Technology Acceptance Model



ภาพที่ 5.1 (ต่อ)



จากภาพที่ 5.1 สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ E-Booking

จากแบบจำลอง Technology Acceptance Model การรับรู้ประโยชน์ของระบบ E-Booking (PU) เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งซึ่งจะส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking (AT) ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis F.D.(1989), Davis F.D.(1993), Paul et al.(1999), Chau et al. (2002) ซึ่งศึกษาไว้ว่า การที่บุคคลมีการรับรู้ว่าคุณค่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ และตัวเทคโนโลยีนั้นเสนอทางเลือกที่มีคุณค่า และเหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานเดียวกัน ถ้าใช้เทคโนโลยีใหม่นี้แล้วงานที่ได้มีคุณภาพดีขึ้นหรือทำงานเสร็จเร็วขึ้น หรือแบ่งเบาภาระของงานที่กระทำอยู่ในปัจจุบันได้ ตามแบบจำลอง Technology Acceptance Model ก็ถือได้ว่าการรับรู้ประโยชน์ของระบบ E-Booking ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติที่มีต่อตัวระบบ E-Booking กล่าวคือถ้าผู้รับรู้อะบบ E-Booking มีประโยชน์ต่อการทำงานของตน ทำให้ผู้ใช้เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบ E-Booking และจะส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ E-Booking จึงทำให้เกิดแนวโน้มในการยอมรับในตัวระบบ E-Booking จากตัวผู้ใช้เช่น พนักงานพบว่าระบบ E-Booking มีผลช่วยลดภาระในการทำงานของตน พนักงานก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อตัวระบบ E-Booking ว่า มีประโยชน์ในการช่วยลดภาระการทำงานของตนได้

2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ E-Booking

จากแบบจำลอง Technology Acceptance Model การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ E-Booking (PEOU) เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งซึ่งจะส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking (AT) ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis F.D.(1989), Davis F.D.(1993), Paul et al.(1999) โดยศึกษาไว้ว่า การรับรู้ว่าคุณค่าเทคโนโลยีที่ใช้งานง่ายและสะดวกไม่ซับซ้อน มีความเป็นไปได้มากที่จะส่งผลต่อทัศนคติที่ดีต่อตัวผู้ใช้ ทำให้เกิดความตั้งใจที่จะใช้ซ้ำต่อไป ดังนั้นตามแบบจำลอง Technology Acceptance Model จึงสามารถบอกได้ว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ E-Booking ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติที่มีต่อตัวระบบ E-Booking กล่าวคือถ้าผู้รับรู้อะบบ E-Booking นั้นง่ายต่อการใช้งานหรือง่ายต่อการประยุกต์ใช้กับงานของตน ก็จะทำให้ผู้ใช้เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบ E-Booking และจะส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ E-Booking จึงทำให้เกิดแนวโน้มในการยอมรับในตัวระบบ E-Booking จากตัวผู้ใช้ เช่น ระบบ E-booking นั้นง่ายต่อการใช้งานและเมื่อพนักงานได้ใช้

แล้วพบว่า รูปแบบของระบบ E-Booking นั้นง่ายแก่การใช้งานจริง ผู้ใช้ก็เกิดทัศนคติที่จะอยากใช้งานระบบ E-Booking อีกเมื่อมีโอกาส

3. ทักษะที่มีต่อระบบ E-Booking

จากแบบจำลอง Technology Acceptance Model ทักษะที่มีต่อระบบ E-Booking (AT) เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งซึ่งจะส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking (BI) ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Davis F.D.(1993), Paul et al.(1999), Chau et al. (2002) ซึ่งศึกษาไว้ว่า การที่บุคคลใดที่มีทัศนคติที่ดีต่อตัวเทคโนโลยี บุคคลนั้นก็จะมีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้เทคโนโลยีนั้นซ้ำอีก ซึ่งตามแบบจำลอง Technology Acceptance Model ก็ถือได้ว่า ทักษะที่มีต่อตัวระบบ E-Booking เป็นปัจจัยสำคัญเช่นเดียวกัน กล่าวคือถ้าผู้ใช้มีทัศนคติที่ดีต่อระบบ E-Booking ก็จะมีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking จึงทำให้เกิดแนวโน้มในการยอมรับในตัวระบบ E-Booking จากตัวผู้ใช้ เช่นเมื่อผู้ใช้รับรู้ได้ว่าการใช้ระบบ E-Booking สามารถช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำงานของตน ผู้ใช้ระบบก็จะเกิดทัศนคติที่ว่าการทำงานในลักษณะนี้ ควรเลือกที่จะใช้ระบบ E-Booking มากกว่า การทำงานในรูปแบบเดิม เพราะระบบ E-Booking ช่วยเพิ่มความสะดวกให้กับการทำงานของตน ก็จะส่งผลผู้ใช้เกิดความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการทำงานครั้งต่อไป

5.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

บริษัท K Kingdom จำกัดเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านการบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศประเภทไม่มียานพาหนะเป็นของตนเอง (Freight Forwarder) ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นตัวกลางให้กับลูกค้าที่ต้องการจะขนส่งสินค้าของตน กับบริษัทขนส่งที่มียานพาหนะเป็นของตนเอง ซึ่งการที่ไม่มียานพาหนะเป็นของตนเองนี้เองทำให้ บริษัท K Kingdom และบริษัท Freight Forwarder ต่างๆ ต้องดำเนินการใช้บริการกับ บริษัทขนส่งที่มียานพาหนะเป็นของตนเอง รวมไปถึงต้องยอมรับเงื่อนไขในการใช้บริการด้วยเช่นกัน ในงานวิจัยนี้ก็เช่นเดียวกัน เนื่องจากบริษัทขนส่งบางรายได้ทำการเปลี่ยนระบบการให้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้าจากลักษณะเดิมไปเป็นเชิงอิเล็กทรอนิกส์ (E-Booking) ดังนั้นประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัยในครั้งนี้สามารถแบ่งได้เป็นสองส่วน คือ

1. ประโยชน์ที่ได้จากงานวิจัย

1.1 ทำให้ทราบว่าพนักงานส่วนใหญ่ที่มีทัศนคติที่ดีต่อระบบ E-Booking มีผลสืบเนื่องมาจาก การที่พนักงานรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ของระบบ และ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use) ที่มีต่อการใช้ระบบ E-Booking ซึ่งจากงานวิจัยนี้สามารถบอกได้ว่า การใช้ระบบ E-Booking ของพนักงาน K Kingdom มีผลเนื่องมาจากความตั้งใจที่จะใช้งานอันสืบเนื่องมาจากทัศนคติที่ดีต่อตัวระบบ E-Booking จากตัวของพนักงานเอง กล่าวคือพนักงานรับรู้ถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการใช้ระบบ E-Booking อาทิ การใช้งานระบบ E-Booking ทำให้การทำงานของตนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หรือพนักงานรับรู้ว่าการใช้ระบบ E-Booking นั้นทำให้งานของตนนั้นเสร็จเร็วขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบ E-Booking เป็นต้น ในกรณีของการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานก็มีผลต่อทัศนคติเช่นเดียวกัน กล่าวคือเมื่อพนักงานรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบ E-Booking แล้ว หรือขั้นตอนการเรียนรู้การใช้ระบบของพนักงานอันเนื่องมาจากการอบรมนั้นมีความง่ายแก่การเรียนรู้และจดจำ ก็จะส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบ E-Booking ได้เช่นเดียวกัน และจากการวิจัยนี้พนักงานให้ความสำคัญกับระบบ E-Booking ที่ดูง่ายแก่การเข้าใจ และใช้งาน ดังนั้นหากจะมีการพัฒนาระบบ ก็ควรคำนึงถึงรูปแบบ หรือหน้าต่างการให้บริการ (interface) ให้ดูง่ายแก่การใช้งานด้วย

1.2 พนักงานส่วนใหญ่ยอมรับระบบ E-Booking อันเนื่องมาจากการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ E-Booking และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ E-Booking จะมีส่วนสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อระบบ E-Booking โดยทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ E-Booking ก็จะมีส่วนสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ของพนักงานเอง ซึ่งอาจถือได้ว่า ถ้าพนักงานรับรู้ว่า ระบบ E-Booking นั้นมีประโยชน์ต่องานของตน รวมไปถึงรูปแบบของระบบ E-Booking ดูง่ายต่อการใช้งานแล้ว จะทำให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบ E-Booking พนักงานก็จะมี ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระวางสินค้าอีกเมื่อมีโอกาส เปรียบเสมือนว่าเป็นการยอมรับการใช้งานระบบ E-Booking ของพนักงาน

1.3 จากการวิจัยในครั้งนี้บริษัทขนส่งใดที่มีแนวคิดที่จะนำระบบ E-Booking เข้ามาใช้งาน ควรที่จะคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวมาในขั้นต้น กล่าวคือการออกแบบระบบการให้บริการชนิดใดก็ตามควรมีการคำนึงถึงประโยชน์ที่ผู้ใช้พึงจะได้รับจากตัวระบบนั้น รวมไปถึงรูปแบบของระบบที่ดูง่ายแก่การเข้าใจและใช้งาน เพื่อให้สามารถพัฒนาระบบของตนให้มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมต่อตัวผู้ใช้ รวมไปถึงเตรียมความพร้อมในส่วนของการบริการให้เป็นที่ยอมรับแก่ผู้ใช้บริการต่อไป ซึ่งจากงานวิจัยชิ้นนี้จะสามารถสรุปได้ว่า การยอมรับระบบ E-Booking ของพนักงานบริษัท K Kingdom จำกัด เป็นผลสืบเนื่องมาจาก ระบบ E-Booking เป็น

ระบบที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินงานของบุคลากรของบริษัท ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และสนใจที่จะใช้ระบบ E-Booking ในการจองพื้นที่ระวางสินค้าด้วยตัวของพนักงานเอง ถึงแม้ว่าขั้นตอนการใช้งานจะยุ่งยาก แต่ก็ไม่มีผลกระทบต่อการใช้งานของพนักงาน

2. ประโยชน์ทางอ้อมที่ส่งผลต่อพนักงาน และบริษัท

ในส่วนนี้เป็นประโยชน์ทางอ้อมที่บริษัทจะได้รับภายหลังจากที่พนักงานมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมมาใช้บริการการจองพื้นที่ระวางสินค้าผ่านทางระบบ E-Booking คือ

2.1 บริษัทสามารถลดต้นทุนการใช้ทรัพยากรของบริษัทได้บางส่วน เช่น ค่าโทรศัพท์ ค่าถ่ายเอกสาร ลดปริมาณการใช้กระดาษ ค่าโทรสาร เป็นต้น เนื่องจากระบบ E-Booking เป็นการให้บริการผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงไม่จำเป็นต้องใช้โทรศัพท์ หรือกระดาษ ควบคู่กับการการใช้บริการจองพื้นที่ระวางสินค้า

2.2 บริษัทสามารถสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจ เนื่องด้วยการใช้บริการ E-Booking มีความเที่ยงตรง และสามารถติดตามข้อมูลได้ตลอด ดังนั้นเมื่อลูกค้าต้องการทราบตารางเวลาการขนส่ง พนักงานสามารถดึงข้อมูลได้จากระบบของบริษัทขนส่งได้ในทันที รวมไปถึงสามารถวางแผนการขนส่งให้กับลูกค้าได้ในทันที

2.3 พนักงานสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง หรือติดตามสถานะของสินค้าได้ตลอดเพื่อลดข้อผิดพลาดในการขนส่ง อีกทั้งยังสามารถแจ้งสถานะการขนส่งให้กับลูกค้าได้อีกด้วย

5.6 ข้อจำกัดงานวิจัย

เนื่องจากงานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบ E-Booking ของพนักงานภายใต้แบบจำลอง Technology Acceptance Model ทางผู้วิจัยได้เลือกใช้เฉพาะกลุ่มตัวอย่างภายในบริษัท K Kingdom จำกัด ซึ่งได้รับความเห็นชอบ และยินยอมอนุญาตจากผู้บริหารให้ผู้วิจัยสามารถใช้พนักงานในบริษัท K Kingdom จำกัด ที่ผู้วิจัยสังกัดอยู่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถาม ดังนั้นผลการวิจัยในครั้งนี้ จึงมีความเหมาะสมอย่างยิ่งที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับบริษัท K Kingdom จำกัด รวมไปถึงสามารถเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ให้กับบริษัทอื่นๆ ที่ดำเนินธุรกิจในรูปแบบลักษณะเช่นเดียวกับ บริษัท K Kingdom จำกัด

5.5 ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทางธุรกิจ

1.1 การพัฒนาศักยภาพขององค์กร เนื่องจากปัจจุบัน ผู้ประกอบการธุรกิจทางด้าน Freight Forwarder มีอยู่เป็นจำนวนมาก ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงมีตัวเลือกมากมายในการใช้บริการ ทำให้บริษัทผู้ประกอบการทางด้าน Freight Forwarder จำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพในการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อลูกค้ามากที่สุด อีกทั้งเพิ่มข้อได้เปรียบทางการตลาดอีกด้วย

1.2 การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี ก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ผู้ประกอบการ Freight Forwarder ควรจะก้าวตามให้ทันตามเทคโนโลยีใหม่ๆ เนื่องด้วยบทบาทเทคโนโลยีในปัจจุบันมีผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามการที่จะนำเทคโนโลยีใดๆเข้ามาประยุกต์ใช้กับบริษัท ควรมีการคำนึงถึง ความเหมาะสม ข้อดี ข้อเสีย รวมไปถึงศักยภาพขององค์กร บุคลากร ถึงความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ ด้วย

1.3 การให้บริการของธุรกิจ Freight Forwarder ไม่ได้ถูกจำกัดอยู่แค่การจองพื้นที่ระวางสินค้าเท่านั้น การวางแผนการขนส่ง การเป็นตัวแทนการออกของ การรับบรรจุหีบห่อ ก็ถือเป็นหน้าที่การให้บริการของธุรกิจ Freight Forwarder เหมือนกัน ดังนั้นนอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาในส่วนของการให้บริการการจองพื้นที่ระวางสินค้าแล้ว ควรมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการต่างๆ ควบคู่กันไปด้วย เพื่อให้สามารถยกระดับการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

จากบทที่ 4 ในส่วนของตารางที่ 4.24 ซึ่งเป็นตารางที่แสดงความคิดเห็นทั่วไปของพนักงานที่มีต่อการนำระบบ E-Booking เข้ามาประยุกต์ใช้กับลูกค้า พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ ร้อยละ 97.7 เห็นว่ามีความเหมาะสมที่จะทำการนำเอาระบบ E-Booking เข้ามาประยุกต์ใช้กับลูกค้าของบริษัท K Kingdom และร้อยละ 46.8 เห็นสมควรที่จะเริ่มนำเอาระบบ E-Booking เข้ามาประยุกต์ใช้กับลูกค้าของบริษัท ภายในปีนี้และปีหน้า โดยร้อยละ 70.8 ของพนักงานทั้งหมดเห็นสมควรที่จะนำเอาระบบ E-Booking เข้ามาทดลองใช้กับลูกค้าประเภท ขาประจำรายใหญ่ นอกจากนี้ ร้อยละ 98.2 ของพนักงานทั้งหมดเห็นด้วยที่ควรมีการจัดอบรมพนักงาน หากมีการนำเอาระบบ E-Booking เข้ามาใช้กับลูกค้าของบริษัท โดยร้อยละ 94.2 เห็นควรให้มีการทดลองใช้ระบบ E-Booking กับพนักงานกลุ่มย่อยก่อนด้วย แต่งานวิจัยในครั้งนี้เป็นกรณีศึกษาเฉพาะบริษัท K Kingdom ซึ่งจัดเป็นการดำเนินธุรกิจประเภท Freight Forwarder ดังนั้นในงานวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาถึงความต้องการและการยอมรับระบบ E-Booking ของลูกค้าที่ไม่ได้ประกอบธุรกิจ

เชิงลักษณะเดียวกันกับกรณีตัวอย่างในงานวิจัยชิ้นนี้ เพื่อนำมาศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการของบริษัท K Kingdom หรือบริษัทอื่นๆ ที่ประกอบการค้าเงินธุรกิจ在这种情况下เดียวกัน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเชิงธุรกิจ และสามารถยกระดับการให้บริการของบริษัทของตนเองได้