บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการ 7's แมคคินซีย์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจน้ำดื่ม ในจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยจะนำเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการ 7's แมคคินซีย์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจน้ำดื่ม ในจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการจัดการ 7's แมคคินซีย์ของธุรกิจน้ำดื่ม ในจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.65) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านระบบ (μ = 3.75) รองลงมาได้แก่ ด้านกลยุทธ์ (μ = 3.69) ด้านค่านิยมร่วม (μ = 3.67) ด้านทักษะ (μ = 3.64) ด้านบุคลากร (μ = 3.62) ด้านโครงสร้าง (μ = 3.60) และด้านรูปแบบ (μ = 3.59) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลการดำเนินงานของธุรกิจน้ำดื่ม ในจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.89) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความยืดหยุ่น (μ = 3.99) รองลงมาได้แก่ ด้านศักยภาพทางการแข่งขัน (μ = 3.90) ด้านคุณภาพการให้บริการ (μ = 3.86) และด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด (μ = 3.81) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์การจัดการ 7's แมคคินซีย์ (X) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจน้ำดื่ม (Y) ในจังหวัดมหาสารคาม ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง (ρ = .403) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การจัดการ 7's แมคคินซีย์ (X) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจน้ำดื่ม ในจังหวัดมหาสารคาม ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Y_2) อยู่ในระดับปานกลาง (ρ = .400) รองลงมา ได้แก่ การจัดการ 7's แมคคินซีย์ (X)

มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจน้ำดื่ม ด้านศักยภาพทางการแข่งขัน (Y_1) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($\rho = .375$) การจัดการ 7's แมคคินซีย์ (X) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจน้ำดื่ม ด้านคุณภาพการให้บริการ (Y_3) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($\rho = .262$) และการจัดการ 7's แมคคินซีย์ (X) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจน้ำดื่ม ด้านความยืดหยุ่น (Y_4) อยู่ในระดับต่ำ ($\rho = .130$)

อภิปรายผล

ผลการวิจัยที่พบในครั้งนี้ มีประเด็นที่สำคัญสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การจัดการ 7's แมคคินซีย์ของธุรกิจน้ำดื่ม ในจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านระบบ ด้านกลยุทธ์ ด้านค่านิยมร่วม ด้านทักษะ ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้าง และด้านรูปแบบ ตามลำดับ

ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายเหตุผลได้ว่า การจัดการ 7's แมคคินซีย์ของธุรกิจน้ำดื่ม ในจังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบ มีการจัดระบบข้อมูล บัญชีที่ถูกต้อง ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการติดต่อ สื่อสาร ด้านกลยุทธ์ ธุรกิจได้กำหนดราคาการจำหน่ายน้ำดื่มเหมาะสมกับปริมาณเมื่อเทียบกับยี่ห้ออื่น จูงใจลูกค้าด้วยส่วนลดในกรณีที่สั่งซื้อในปริมาณมาก ด้านค่านิยมร่วม ผู้บริหาร หัวหน้า และพนักงานแต่ละฝ่ายทำงานร่วมกันได้ดี พนักงานมีความเชื่อมั่นในคุณภาพและการให้บริการน้ำดื่ม ด้านทักษะ มีการจัดอบรมทักษะเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับการผลิตน้ำดื่มให้กับพนักงาน และจัดบุคลากรเข้าทำงานตามความถนัดความสามารถในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ด้านบุคลากร พนักงานทำงานแก้ปัยหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานติดต่อพบปะปรึกษางานกันเองแบบไม่เป็นทางการและเกิดความคุ้นเคยกันมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรวีย์ สมิตตะสิงห์ (2551 : 77) ศึกษาเรื่องความสำเร็จในการดำเนินโครงการตามนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจชุมชนของกลุ่มผลิตน้ำดื่มตำบลสันพระเนตร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า 1) ความสำเร็จตามเป้าหมายของการดำเนินงานกลุ่มผลิตน้ำดื่มตำบลสันพระเนตรของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมโครงการของกลุ่มผลิตน้ำดื่มตำบลสันพระเนตร มีความเห็นว่าประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายในระดับปานกลาง 2) ความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผลิตน้ำดื่มตำบลสันพระเนตรที่อยู่ในสังคมเมือง ไม่ได้มากกว่ากลุ่มที่อยู่ในสังคมชนบทแต่ประการใด 3) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการตามนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจชุมชนของกลุ่มผลิตน้ำดื่มตำบลสันพระเนตร โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง 4) การมีส่วนร่วมใน

การดำเนินงานของกลุ่มผลิตน้ำดื่มตำบลสันพระเนตรพบว่ามีส่วนร่วมน้อยมากถึงไม่เคยมีส่วนร่วม และความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของผู้ที่อยู่ในสังคมเมืองไม่ได้มากกว่าผู้ที่อยู่ในพื้นที่ชนบทเลย

2. ผลการดำเนินงานของธุรกิจน้ำดื่ม ในจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความยืดหยุ่น ด้านศักยภาพทางการแข่งขัน ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตามลำดับ

ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายเหตุผลได้ว่า ด้านความยืดหยุ่น ธุรกิจสามารถปรับตัวให้เข้ากับงานที่หลากหลายได้ ในการผลิต การบริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในทางเศรษฐกิจและความอยู่รอดขององค์กร ด้านศักยภาพทางการแข่งขัน ธุรกิจน้ำดื่มมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการผลิตและบริการอย่างต่อเนื่อง ในการแข่งขันเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาดใช้ศักยภาพทางการแข่งขันในการเพิ่มยอดขายและรายได้ ด้านคุณภาพการให้บริการ พนักงานมีการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ธุรกิจใช้ทรัพยากร เช่นวัสดุ อุปกรณ์ ขวดบรรจุน้ำดื่ม เครื่องใช้สำนักงานตามจำนวน ขนาด คุณภาพ ลักษณะอย่างเหมาะสม และสามารถนำมาใช้งานได้อย่างคุ้มค่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดารัตน์ ติรพันธุพาณิชย์ (2552 : 70) พบว่า ในด้านการผลิต ผู้ผลิตน้ำดื่มบริสุทธิ์ใช้กลยุทธ์ด้านกรรมวิธีและเทคนิคที่ใช้ในการผลิต คือ การกรองน้ำและการอุลตราไวโอเลต กลยุทธ์ด้านทำเลที่ตั้งและการออกแบบโรงงานนั้น ผู้ผลิตน้ำดื่มบริสุทธิ์ส่วนใหญ่จะเลือกทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งวัตถุดิบและห่างไกลจากแหล่งปฏิกูล ด้านการตลาด ให้ความสำคัญในด้านความสะอาดของน้ำและภาชนะบรรจุมาที่สุด กำหนดราคาขายขึ้นอยู่กับต้นทุนของสินค้า การจำหน่ายน้ำดื่มจะจำหน่ายให้ลูกค้าโดยตรง การส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญกับการใช้พนักงานขายและการประชาสัมพันธ์มากกว่าด้านอื่น ด้านการจัดการ ให้ความสำคัญในด้านการวางแผน การควบคุมการสังการการจัดคนเข้าทำงานและการจัดองค์กร โดยในการวางแผนนั้นใช้ปัจจัยภายในได้แก่ เงินทุนและกำลังการผลิต ปัจจัยภายนอกที่ใช้ ได้แก่ คู่แข่งขัน ลูกค้า และสภาพเศรษฐกิจ ด้านการเงิน มีเงินลงทุนเริ่มแรกอยู่ในช่วง 100,001-500,000 บาท และมีเงินทุนหมุนเวียนที่ใช้ในการดำเนินงานในรอบระยะเวลา 1 เดือนอยู่ช่วง 10,001-50,000 บาท ซึ่งการจัดหาทุนนั้นผู้ผลิตน้ำดื่มโดยส่วนใหญ่มียอดขายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในระดับต่ำ 50,000 บาท

3. การจัดการ 7's แมคคินซีย์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจน้ำดื่ม ในจังหวัดมหาสารคาม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($\rho = .403$) ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า

การจัดการ 7's แมคคินซีย์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจน้ำดื่ม ในจังหวัดมหาสารคาม มีนโยบายเปิดกว้างแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับพนักงานเพื่อแก้ปัญหาและเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน มีการโฆษณาด้านความสะอาดน้ำดื่ม เจาะกลุ่มเป้าหมายด้วยการให้ส่วนลดสำหรับลูกค้าที่สั่งซื้อเป็นจำนวนมาก พนักงานขายน้ำดื่มสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับน้ำดื่ม นอกจากนี้ธุรกิจมีการจัดอบรมทักษะเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับการผลิตน้ำดื่มให้กับพนักงาน บริหารงานโดยการมีส่วนร่วม มุ่งเน้นศักยภาพทางการแข่งขันในการเพิ่มยอดขาย และรายได้ สนับสนุนบุคลากรให้มีการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการขยายตัวและการดำเนินงานในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลพร กิติสุข (2555 : 113) พบว่า มิติด้านการเงิน ตัวชี้ที่ได้ คือ ผลตอบแทนเมื่อเทียบกับสินทรัพย์ (ROA) และสัดส่วนของต้นทุนต่อรายได้ มิติด้านลูกค้า ตัวชี้วัดที่ได้ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านต่าง ๆ ความถี่ในการสั่งซื้อซ้ำของลูกค้าเก่า และจำนวนลูกค้ารายใหม่ มิติกระบวนการภายใน ตัวชี้วัดที่ได้ คือ ประสิทธิภาพในการผลิต การใช้เครื่องจักรสัดส่วนระหว่างของเสียเทียบกับสินค้าที่ผลิตได้ทั้งหมด และจำนวนลูกค้าที่สั่งซื้อผ่านช่องทางอินเตอร์เน็ตซึ่งเป็นช่องทางใหม่ที่เราสร้างขึ้น มิติการเรียนรู้และพัฒนา ตัวชีวัดที่ได้ คือ จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงานที่เคยเข้าร่วมการฝึกอบรม สัดส่วนของเครื่องจักรประสิทธิภาพสูง จำนวนหน่วยงานที่เข้าระบบมาตรฐาน และจำนวนหน่วยงานที่เชื่อมต่อกับระบบสนเทศสำหรับการบริหาร

ข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการ 7's แมคคินซีย์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจน้ำดื่ม ในจังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

เพื่อประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจน้ำดื่ม ในจังหวัดมหาสารคาม และผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

1.1 ด้านการจัดการ 7's แมคคินซีย์

การวิเคราะห์ระดับการจัดการ 7's แมคคินซีย์ของธุรกิจน้ำดื่ม พบว่า อยู่ในระดับมาก จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1.1 ด้านรูปแบบ ธุรกิจน้ำดื่มควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการในการดำเนินงาน

1.1.2 ด้านโครงสร้าง ธุรกิจควรมีการกำหนดลักษณะงานในแต่ละตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ

1.1.3 ด้านบุคลากร พนักงานควรมีศักยภาพในการพัฒนาความรู้ ความคิดในการทำงาน

1.1.4 ด้านทักษะ พนักงานควรมีทักษะในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตน้ำดื่ม

1.2 ผลการดำเนินงานของธุรกิจน้ำดื่ม ในจังหวัดมหาสารคาม

จากการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของธุรกิจน้ำดื่ม ในจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.2.1 ด้านการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ธุรกิจควรมีการใช้ทรัพยากร เช่น วัสดุ อุปกรณ์ ขวดบรรจุน้ำดื่ม เครื่องใช้สำนักงานตามจำนวน ขนาด คุณภาพ คุณลักษณะอย่างเหมาะสมและสามารถนำมาใช้งานได้อย่างคุ้มค่า

1.2.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ธุรกิจควรให้บริการได้อย่างรวดเร็วตามคำสั่งซื้อของลูกค้า

1.2.3 ด้านศักยภาพทางการแข่งขัน ธุรกิจควรใช้ศักยภาพทางการแข่งขันในการเพิ่มยอดขายและรายได้

1.2.4 ด้านความยืดหยุ่น ธุรกิจควรให้พนักงานมีอิสระในการทำงาน การแก้ปัญหาในการผลิตและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจน้ำดื่มที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจน้ำดื่ม ในจังหวัดมหาสารคาม

2.2 ควรศึกษาส่วนผสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของธุรกิจน้ำดื่ม ในจังหวัดมหาสารคาม