



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน)

ปริญญา

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง

Development Service of the Singtarual Phatthalung Logistic

นามผู้วิจัย นางสาวสุชมา ประเทพ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รองศาสตราจารย์ นาวาอากาศโท สุมิตร สุวรรณ, ค.ด.)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สันติ ศรีสวนแดง, ศศ.ด.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

สิงห์สีทอง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

แนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง

Development Service of the Singtarual Phatthalung Logistic

โดย

นางสาวสุมา ประเทพ

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาระบบการขนส่งและชุมชน)

พ.ศ. 2557

สุขมา ประเทพ 2557: แนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือ
พัทลุงขนส่ง ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน) สาขาวิชา
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน ภาควิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน อาจารย์
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รองศาสตราจารย์ นาวาอากาศโท สุมิตร สุวรรณ, ค.ศ. 156 หน้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าในการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและขวัญกำลังใจให้กับพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง จำนวน 367 คน และพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง จำนวน 50 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในด้านการบริการที่จุดรับสินค้าต้นทาง ด้านการบริการที่จุดกระจายสินค้าปลายทาง ด้านพนักงานที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความต้องการให้พนักงานบริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส รวมทั้งต้องการสถานที่จอดรถให้เพียงพอ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในด้านสถานที่ทำงาน ด้านหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการให้บริการ และด้านความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้บริษัทควรมีแนวทางการพัฒนาการให้บริการ ดังนี้ 1) จัดการวางแผนระบบการทำงานให้เป็นขั้นตอนชัดเจนและจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน 2) จัดแบ่งหน้าที่ตามความถนัดของพนักงานในปริมาณที่เหมาะสม 3) จัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม 4) จัดให้มีการอบรมการให้บริการแก่พนักงาน 5) จัดให้มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า 6) จ่ายค่าตอบแทนและค่าล่วงเวลา เพื่อจูงใจในการทำงาน รวมทั้งการเพิ่มสวัสดิการต่างๆให้กับพนักงาน

Sukuma Pratep 2014: Development Service of the Singtarual Logistic. Master of Art (Human and Community Resource Development), Major Field: Human and Community Resource Development, Department of Human and Community Resource Development. Thesis Advisor: Associate Professor Wing Commander Sumit Suwan, Ph.D. 156 pages.

The purposes of this research were to 1) study the satisfactions and needs of the customers for development service of the Singtarual Phatthalung Logistics Co., Ltd., 2) study the problems and obstructions for development service of the Singtarual Phatthalung Logistics Co., Ltd., 3) study the ways to develop the service of logistics which satisfied the customers and develop the moral support to the employees of Singtarual Phatthalung Logistics Co., Ltd. The populations used for this study were 367 customers using the logistics service of Singtarual Phatthalung Logistics Co., Ltd., and 50 employees of Singtarual Phatthalung Logistics Co., Ltd., The data collection was collected by using the questionnaires and focus group discussion. The statistics used for data collection included percentage, mean, standard deviation, and content analysis.

The research results revealed that the satisfactions of customers who used the logistics service of Singtarual Phatthalung Logistics Co., Ltd., as overall image were at the moderate level including the door to door service, cross dock, service employees, and facilitation. These services were needed for employees to give services willingly and friendly. Moreover, the customers needed the sufficient parking lots. For the problems and obstructions of services as overall image, they were at the moderate level which included the workplace, operational duties, colleagues cooperation, services, and operational satisfactions. In addition, the Company had the ways of development service as follows: 1) manage and plan the operational systems to be clear and in procedures, as well as environmental management of operation, 2) allocate the duties of employees in accordance with their skills appropriately, 3) organize the activities to increase the effectiveness of team operation, 4) organize the training courses for the employees, 5) organize the channels of communication for the customers, and 6) pay the compensates and overtime wages for operational motivation, as well as increasing various welfares for the employees.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับการอนุเคราะห์อย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ นาวาอากาศโท ดร.สุมิตร สุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำ ชี้แนะแนวทางตรวจสอบความถูกต้องในการจัดทำวิทยานิพนธ์ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย อาจารย์ ดร.ฐวิทย์ รัตนพลแสน อาจารย์ ดร. จุฑาทิพย์ ถาวรรัตน์ อาจารย์ ดร. สุภาสิณี นุ่มเนียม ที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย พร้อมทั้งให้คำแนะนำปรับปรุงแก้ไขที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งในการทำวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณลูกค้าและพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด สิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่งทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามการทำวิจัยครั้งนี้

ด้วยพระคุณของ บิดา มารดา ผู้เป็นกำลังใจและส่งเสริมให้ลูกได้มีโอกาสศึกษาเล่าเรียนตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และขอบคุณกำลังใจดีๆ จากครอบครัว เพื่อน พี่ๆ น้องๆ และเพื่อนๆ สาขาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยและชุมชน ที่ให้กำลังใจ ให้ความรักและความเมตตาด้วยดีตลอดมา

สุชมา ประเทพ

มิถุนายน 2557

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
-------------	-----

สารบัญภาพ	(6)
-----------	-----

บทที่ 1 บทนำ	1
--------------	---

ความสำคัญของปัญหา	1
-------------------	---

วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
-------------------------	---

ขอบเขตของการวิจัย	5
-------------------	---

ประโยชน์ที่ได้รับ	5
-------------------	---

นิยามศัพท์	6
------------	---

บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	7
-----------------------	---

แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่งสินค้า	8
-------------------------------	---

แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงาน	22
-------------------------------------	----

แนวคิดเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการทำงาน	27
--------------------------------------	----

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	36
---	----

ข้อมูลทั่วไปของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง	49
---	----

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	50
-----------------------	----

กรอบแนวคิดในการวิจัย	56
----------------------	----

บทที่ 3 วิธีการวิจัย	57
----------------------	----

วิธีการเก็บข้อมูล	60
-------------------	----

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	60
------------------------	----

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลและวิจารณ์	61
ผลการวิจัย	63
ข้อวิจารณ์	104
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	109
สรุปผลการวิจัย	109
ข้อเสนอแนะ	119
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	121
ภาคผนวก	131
ภาคผนวก ก ราชานามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	132
ภาคผนวก ข หนังสือเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม	134
ภาคผนวก ค ราชานามผู้เข้าร่วมการสนทนา	138
ภาคผนวก ง ค่าบรรณานุกรมความสอดคล้อง	140
ภาคผนวก จ แบบสอบถาม	145
ภาคผนวก ฉ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	153
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	156

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง (ลูกค้าที่ใช้บริการต้นทาง)	63
2	จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง (ลูกค้าที่ใช้บริการปลายทาง)	66
3	จำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือ พัทลุงขนส่ง	70
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการบริการที่จูดรับสินค้าต้นทาง (สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการต้นทาง) จำแนกรายข้อ	74
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการบริการที่จูดกระจายสินค้าปลายทาง (สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการ ปลายทาง) จำแนกรายข้อ	77
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านพนักงานที่ให้บริการที่จูดรับสินค้าต้นทาง จำแนกรายข้อ	80
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านพนักงานที่ให้บริการที่จูดรับสินค้าปลายทาง จำแนกรายข้อ	82
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จูดรับสินค้าต้นทาง จำแนกรายข้อ	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่จุศรีบดินค้าปลายทาง จำแนกรายข้อ	87
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของ พนักงานในการทำงาน ด้านสถานที่ทำงาน จำแนกรายข้อ	92
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของ พนักงานในการทำงาน ด้านหน้าที่ในการปฏิบัติงาน จำแนกรายข้อ	94
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของ พนักงานในการทำงาน ด้านการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน จำแนกรายข้อ	97
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของ พนักงานในการทำงาน ด้านการให้บริการ จำแนกรายข้อ	99
14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของ พนักงานในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกรายข้อ	101

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางผนวกที่		หน้า
1	ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง	141
2	ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการ ทำงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง	143
3	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง	154
4	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความต้องการของพนักงานของห้างหุ้นส่วน จำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง	155

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กิจกรรมโลจิสติกส์	12
2	กรอบแนวคิดในการวิจัย	56



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การขนส่ง (Transportation or Transport) คือ การเคลื่อนย้ายคน สัตว์ หรือสิ่งของ จากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง โดยใช้เครื่องมือหรือพาหนะ โดยทางเลือกในการขนส่ง ได้แก่ การขนส่งทางบก การขนส่งทางน้ำ การขนส่งทางอากาศและการขนส่งทางท่อ ซึ่งรัฐบาลเป็นผู้ลงทุนก่อสร้างโครงสร้างสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานเหล่านี้ ในปัจจุบันรัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของการขนส่ง เนื่องจากไทยต้องพึ่งพิงภาคการส่งออกเป็นหลักในการขับเคลื่อนประเทศ โดยเฉพาะภูมิภาคอาเซียนที่ไทยมีส่วนการส่งออกมากที่สุด ร้อยละ 23 ของการส่งออกทั้งประเทศ และรัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการเป็นผู้นำในฐานะศูนย์กลางเศรษฐกิจและการขนส่ง ในภูมิภาคนี้ จึงได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจและก้าวสู่การเป็นศูนย์กลางการขนส่งอย่างสมบูรณ์แบบ ปังจียที่ ทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการขนส่งสินค้าในภูมิภาคอาเซียนและเอเชียได้นั้น ต้องประกอบด้วยหลายส่วน โดยมีการเชื่อมโยงกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับระบบโลจิสติกส์ทั้งหมดไว้อย่างเป็นระบบ ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระบบคมนาคมขนส่ง ระบบสาธารณูปการ การจัดการกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เอื้ออำนวยต่อการส่งเสริมธุรกรรมทางการค้า รวมถึงการเชื่อมโยงระบบขนส่งทั้งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ (โลจิสติกส์ ไทยแลนด์, 2552)

การขนส่งเปรียบเสมือนเส้นเลือดที่นำปัจจัยการผลิต และผลผลิตไปยังที่ต่าง ๆ ที่มีความต้องการ ดังนั้นการขนส่งที่มีประสิทธิภาพและมีต้นทุนต่ำจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและก่อให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจภายในประเทศอย่างยั่งยืน และยังเป็นการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้อีกด้วย ในอดีตตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 ประเทศไทยมีนโยบายในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางถนนเพื่อผลักดันให้เกิดการกระจายความเจริญไปยังภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ ทำให้มีการก่อสร้างถนนและขยายถนน 4 ช่องจราจรไปยังทุกภูมิภาคของประเทศ ผลที่ตามมา คือ การขนส่งทางถนนจึงเป็นรูปแบบการขนส่งหลักของประเทศ โดยมีสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 80

แต่เมื่อไม่นานมานี้ รัฐบาลได้มีนโยบายให้ความสำคัญกับการขนส่งทางรางและทางน้ำสำหรับการขนส่งจำนวนมาก ๆ เนื่องจากการขนส่งทั้งสองรูปแบบมีต้นทุนต่ำกว่าการขนส่งทางถนน ซึ่งสามารถสะท้อนโครงสร้างรูปแบบการขนส่งและการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการขนส่งของประเทศได้ (กรมการขนส่งทางบก, 2554)

การให้บริการรับส่งสินค้า ถือว่าเป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่มีความสำคัญต่อมนุษย์ในการอุปโภคบริโภคเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการขนส่งทางบก การขนส่งทางรถไฟ การขนส่งทางเรือ การขนส่งทางเครื่องบินและการขนส่งทางไปรษณีย์ ซึ่งแต่ละประเภทได้เจริญเติบโตขึ้นมากมาย อันเนื่องมาจากความต้องการของมนุษย์ในการบริโภคเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นแต่ละบริษัทจึงเกิดการพัฒนารับส่งสินค้าเพื่อแข่งขันกับบริษัทคู่แข่งมากขึ้น สิ่งที่บริษัทจะต้องคำนึงถึงมากที่สุด คือ การรักษาลูกค้าเก่าไว้และดึงลูกค้าใหม่ให้เกิดความสนใจเข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น แต่ละบริษัทจึงต้องหาวิธีการดึงดูดลูกค้าให้เกิดความสนใจเพื่อเลือกใช้บริการกับบริษัทของตน สิ่งที่สำคัญในการรักษาลูกค้าเก่าและเพิ่มลูกค้าใหม่ คือ การให้บริการที่ดี รวดเร็ว สะดวก ประหยัด และตรงเวลา สามารถส่งสินค้าตามเวลาที่กำหนด สินค้าถูกส่งให้ถึงลูกค้าตามสถานที่ต่างๆ ที่ลูกค้ามีความต้องการ ราคาในการขนส่งสินค้ามีความเหมาะสมไม่แพงจนเกินไป และที่สำคัญ คือ สินค้าถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัย ไม่เสียหาย แดกซำรุด บริษัทไหนสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีที่สุด บริษัทนั้นก็จะเป็นผู้ได้เปรียบในตลาดการแข่งขันธุรกิจขนส่ง

อย่างไรก็ตาม แนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าจะต้องเกิดจากความร่วมมือระหว่างผู้บริหารและพนักงานในบริษัทร่วมมือกัน บริษัทจะต้องคำนึงถึงพนักงานเป็นอันดับแรก เพราะถ้าพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องและมีความสุขในการทำงานก็จะสามารถทำให้บริษัทก้าวไปอย่างรวดเร็ว เพราะงานด้านขนส่งถือเป็นงานบริการอย่างหนึ่งที่ต้องอาศัยความละเอียดอ่อนและการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นถ้าผู้บริหารสามารถรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นก็จะสามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้อง ในขณะเดียวกันการรักษาลูกค้าถือเป็นหัวใจหลักในงานด้านบริการ ดังนั้นบริษัทจะต้องมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัท การให้บริการของพนักงาน เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ในขณะที่ผลการศึกษาของ Reichheld Frederick F. แห่งบริษัทวิจัย Bain & Co และ Sasser W. Earl ศาสตราจารย์แห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด พบว่า หากรักษาลูกค้าเดิมเอาไว้ได้ด้วยการเพิ่มอัตราการรักษาลูกค้า (Retention Rate) อีกเพียงแค่ 5% จะสามารถสร้างผลกำไรเพิ่มขึ้นมากถึง

25-85 % ขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจ ดังนี้ Reichheld Frederick F. & Sasser W. Earl (อ้างใน จิราภักย์ จันควาปี, จุโรภรณ์ เหล่าสุวรรณ และสุภัทรา เฟ็งมา, 2551)

ประเภทธุรกิจ	กำไรที่เพิ่มขึ้นเมื่ออัตรารักษาลูกค้าเพิ่มขึ้น 5%
อู่ซ่อมรถยนต์	25 %
ซอฟต์แวร์	35 %
การจัดจำหน่ายทางอุตสาหกรรม	45 %
นายหน้าประกันภัย	50 %
เครดิตการ์ด	75 %
เงินฝาก	85 %

ปัจจุบันบริษัทขนส่งต้องประสบปัญหาการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากการเติบโตของบริษัทคู่แข่งอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งปัญหาด้านพลังงานเชื้อเพลิงและปัญหาด้านแรงงาน ส่งผลให้ต้นทุนในการดำเนินการขนส่งสินค้าสูงขึ้นตามไปด้วย ประกอบกับผู้บริโภคสามารถเลือกใช้บริการได้หลากหลาย ดังนั้นหลายบริษัทจึงต้องหาแนวทางในการลดต้นทุน ปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานและการให้บริการ เพื่อสร้างผลกำไรและลดต้นทุนให้มากที่สุด รวมทั้งการดึงดูดความพึงพอใจให้ลูกค้าหันมาใช้บริการกับบริษัทของตนเอง

ห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง เป็นบริษัทที่ให้บริการขนส่งสินค้าได้ก่อตั้งมายาวนานเป็นเวลากว่า 30 ปี โดยใช้รถบรรทุกสิบล้อและรถเทรลเลอร์ มีจำนวนทั้งหมด 2 สาขา คือ สาขากรุงเทพมหานครและสาขาพัทลุง สำนักงานทั้งสองแห่งมีหน้าที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันออกไป คือ สาขากรุงเทพมหานครจะเป็นศูนย์กลางการรับสินค้าจากโรงงานเพื่อส่งต่อไปยังร้านค้าปลายทางที่พัทลุง สาขาพัทลุงจะทำการแยกสินค้าเพื่อจัดส่งไปยังร้านค้าต่างๆ ในปัจจุบันกำลังประสบปัญหาคู่แข่งทางการตลาดที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น ปัญหาเรื่องระบบการขนส่งที่ล่าช้า ราคาบริการที่เพิ่มสูงขึ้น อันเนื่องมาจากราคาน้ำมันที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง สินค้าถึงลูกค้าไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด สินค้าเกิดความชำรุดเสียหายในระหว่างขนส่ง ซึ่งเป็นปัญหาที่บริษัทจะต้องหาแนวทางการแก้ไขและพัฒนาอย่างเร่งด่วน เพราะบริษัทคู่แข่งล้วนมีแนวทางในการดึงดูดลูกค้าเป็นอย่างมาก ดังนั้นห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ควรจะมีแนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้า เพื่อการให้บริการที่ดีของพนักงาน สินค้าถึงลูกค้าตามระยะเวลาที่กำหนด ราคาเหมาะสม สินค้าปลอดภัยไม่ชำรุด การให้บริการที่ดีต่อลูกค้าและสามารถตอบสนอง

ความต้องการของลูกค้าได้ ลูกค้าก็จะเกิดความประทับใจสามารถรักษาลูกค้าเก่าให้คงอยู่ และยังสามารถดึงดูดลูกค้าใหม่ให้สนใจที่จะใช้บริการได้อีกด้วย

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ว่าลูกค้าและพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง มีความต้องการทางด้านใดบ้าง เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้บริษัทสามารถแข่งขันกับคู่แข่งที่เกิดขึ้นและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าในการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขนส่งสินค้าของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและขวัญกำลังใจให้กับพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง

คำถามวิจัย

1. ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าในการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง เป็นอย่างไร
2. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขนส่งสินค้าของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่งมีอะไรบ้าง
3. แนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่งเป็นอย่างไร

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าในการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง
2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขนส่งสินค้าของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง
3. ศึกษาหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง

ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้เป็นกรณีศึกษาของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่งทั้งสองสาขา คือ สาขากรุงเทพและสาขาพัทลุง

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะลูกค้าที่ใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่งและพนักงานของบริษัท

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าในการขนส่งสินค้าห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง
2. ได้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง

3. ได้ทราบแนวทางการพัฒนาการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่งที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

นิยามเฉพาะศัพท์

แนวทาง หมายถึง วิธีการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าในด้านต่างๆ ของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ได้แก่

1. ด้านสถานที่ทำงาน
2. ด้านหน้าที่ในการปฏิบัติงาน
3. ด้านการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน
4. ด้านการให้บริการ
5. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

การให้บริการขนส่ง หมายถึง การจัดการระบบการขนส่งสินค้าระหว่างจุดรับสินค้าต้นทางไปยังจุดหมายปลายทางได้อย่างถูกต้อง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด คือ สามารถส่งสินค้าตรงตามเวลาที่กำหนด สินค้าถึงมือลูกค้าอยู่ในสภาพที่ดีไม่ชำรุดเสียหาย ส่งสินค้าไปยังผู้รับปลายทางได้อย่างถูกต้อง ถูกสถานที่ และการให้บริการมีค่าบริการไม่แพง

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการในด้านต่างๆ ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้ากับห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ได้แก่

1. การให้บริการที่จุดรับสินค้าต้นทาง
2. การให้บริการที่จุดกระจายสินค้าปลายทาง
3. ด้านพนักงานให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการ หมายถึง ความรู้สึกต้องการการตอบสนองด้านต่างๆ ของลูกค้าและพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุง
ขนส่งครั้งนี้ผู้วิจัยได้ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ได้
กำหนดขึ้น โดยผู้วิจัยจะนำเสนอเป็นหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่งสินค้า
2. แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการทำงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5. ข้อมูลทั่วไปของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่งสินค้า

1.1 ความหมายของการขนส่งสินค้า

การขนส่งสิ่งของในยุคศตวรรษที่ 19 หมายถึง การวางแผนและบริหารจัดการ เพื่อลำเลียงสิ่งของจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง โดยเฉพาะในทางทหารและอุตสาหกรรมการผลิต สิ่งของ แต่ถ้าอยู่ในเรื่องของการบริหารองค์กรที่มีสายงานมากและซับซ้อน หมายถึง การวางแผน และบริหารจัดการภารกิจที่มีความยุ่งยากซับซ้อน เมื่อยุคสมัยเปลี่ยนไป ความหมายของการขนส่ง สินค้าก็เปลี่ยนไปตามวิธีการดำเนินธุรกิจของโลก ในยุคศตวรรษที่ 20 ในทางการทหาร หมายถึง การวางแผนและบริหารจัดการเพื่อการเคลื่อนกองทัพ กำลังพลยุทโธปกรณ์และสิ่งอุปโภคต่าง ๆ ส่วนในด้านอุตสาหกรรมและธุรกิจ หมายถึง การวางแผนและควบคุมการเคลื่อนไหวของวัตถุดิบ และผลผลิต รวมไปถึงการกระจายสินค้าสู่ตลาดจนถึงผู้บริโภค โดยมีการจัดองค์กรหรือ กระบวนการผลิตอย่างเหมาะสมคุ้มค่า ต้นทุนด้านการขนส่งมิได้หมายถึงเฉพาะค่าใช้จ่ายของ ยานพาหนะ แต่รวมถึงวิธีการบรรจุหีบห่อ ขนถ่าย และป้อนเข้าโรงงาน หากทำได้รวดเร็ว ประหยัด มีการสูญเสียน้อย นั่นย่อมหมายถึงมีต้นทุนต่ำ ในการกระจายผลผลิตสู่ตลาดและผู้บริโภค ก็ต้องมีต้นทุนต่ำด้วย (นระ คมนามูล, 2007)

สมชาย ปฐมศิริ (2553) การขนส่ง (Transportation) หมายถึง การเคลื่อนย้ายวัตถุดิบหรือ สินค้าตั้งแต่จุดเริ่มต้นไปยังผู้บริโภค หรือการส่งสินค้าผิปกติผ่านคืนกลับมายังคลังสินค้า รวมถึงการขนย้ายสินค้าเพื่อนำไปยังจุดที่จะทำลาย ทำให้องค์กรต้องคำนึงถึงรูปแบบลักษณะ การเลือกวิธีการขนส่งประเภทต่างๆ ที่เหมาะสม เช่น ทางอากาศ ทางน้ำ ทางรถไฟ ทางท่อ ทางรถ เป็นต้น โดยต้องเหมาะสมกับการเลือกเส้นทางที่จะขนส่งด้วย เพื่อให้ถูกต้องตามกฎระเบียบ ของภูมิกาณนั้นๆ และสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า โดยดำเนินการจัดส่งให้ถูกสถานที่ ถูกเวลา ในสภาพที่สมบูรณ์

1.2 ความสำคัญของการขนส่ง

การให้บริการหรืออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายคนหรือสินค้าจากสถานที่หนึ่ง ไปยังอีกสถานที่หนึ่งที่ต้องการ เนื่องจากระบบขนส่งทำหน้าที่เชื่อมโยงกิจกรรมต่างๆ ของชุมชน เข้าด้วยกัน ดังนั้นระบบขนส่งที่มีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้การดำเนินงาน หรือการพัฒนา

ด้านต่างๆในชุมชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประชด ไกรเนตร (2541) ได้สรุปความสำคัญของการขนส่ง ไว้ดังนี้

1.2.1 ความสำคัญของการขนส่งต่อเศรษฐกิจ

- 1) การขนส่งสินค้าที่มีประสิทธิภาพช่วยลดต้นทุนในการผลิต ส่งผลให้ราคาสินค้าต่ำลง
- 2) การขนส่งที่ครอบคลุมไปถึงพื้นที่ชนบทช่วยให้เกษตรกรสามารถเข้าถึงระบบขนส่งได้สะดวก ทำให้สามารถขายผลผลิตทางการเกษตร ได้ง่ายขึ้นเป็นการกระจายรายได้สู่ชนบท
- 3) การขนส่งช่วยขยายโอกาสการจ้างงาน การทำงาน และการค้าให้กระจายไปสู่ชุมชนอย่างทั่วถึง ช่วยให้คนในชุมชนมีรายได้ มีการจ้างงาน เพิ่มรายได้ให้กับคนในชุมชน และลดปัญหาการว่างงาน
- 4) การขนส่งระหว่างประเทศที่มีประสิทธิภาพไม่ว่าจะเป็นการขนส่งคนหรือสินค้าส่วนสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นเงินจำนวนมหาศาลในแต่ละปี ไม่ว่าจะป็นรายได้จากการท่องเที่ยวการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าและภาษี

1.2.2 ความสำคัญของการขนส่งต่อชุมชนและสังคม

- 1) การขนส่งช่วยขยายโอกาสทางการศึกษาและการจ้างงานให้กับคนในชุมชน ช่วยให้ผู้นที่อยู่อ่ห่างไกลความเจริญได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้และประกอบอาชีพการงานทัดเทียมกับคนในเมือง
- 2) การขนส่งเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยลดช่องว่างของสถานะทางสังคมของคนในชุมชน ระบบขนส่งสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ และคนในชุมชนทุกระดับชั้นสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างทั่วถึงจะทำให้คนทุกกลุ่มไม่ว่าจะร่ำรวยหรือยากจน มีการศึกษาหรือไม่มีการศึกษาสามารถใช้ประโยชน์จากระบบขนส่งนั้นได้อย่างเท่าเทียมกัน

3) การขนส่งที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้คนสามารถไปมาหาสู่กันได้อย่างสะดวก และรวดเร็วเป็นการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างคนในชุมชนให้เป็นปึกแผ่นและก่อให้เกิดความสมัครสมานสามัคคีกันของคนในชุมชน

4) การขนส่งช่วยให้เกิดการสื่อสารแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างชุมชน ไม่ว่าจะภายในภูมิภาค ระหว่างภูมิภาค หรือระหว่างประเทศ การแลกเปลี่ยนดังกล่าวเป็นการลดช่องว่างและความแตกต่างทางวัฒนธรรม ช่วยให้คนในพื้นที่ต่างกันเกิดความเข้าใจกัน

1.2.3 ความสำคัญของการขนส่งต่อความมั่นคง

1) ระบบขนส่งและถนนที่ครอบคลุมพื้นที่ห่างไกลความเจริญและพื้นที่ที่เสี่ยงต่อการถูกคุกคามจากผู้นุกรุกนอกประเทศ ช่วยให้ประเทศเกิดความมั่นคงและเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น

2) ถนนที่เข้าสู่หมู่บ้านที่ห่างไกลบริเวณแนวชายแดนช่วยให้หน่วยงานรัฐและทหารสามารถเข้าถึงพื้นที่เหล่านี้ได้สะดวกขึ้น ส่งผลให้ผู้คนในชุมชนดังกล่าวเกิดความอุ่นใจ อีกทั้งยังทำให้สามารถดำเนินการปกป้องพื้นที่ได้อย่างทันท่วงที เมื่อมีเหตุการณ์ไม่สงบเกิดขึ้น

3) การขนส่งที่ทั่วถึงเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งช่วยให้การปกครองบ้านเมืองเป็นไปอย่างราบรื่น เนื่องจากรัฐสามารถเข้าถึงทุกพื้นที่ของประเทศได้อย่างทั่วถึง ทำให้ทราบความเป็นไปของคนในพื้นที่และสามารถวางแผนทางในการพัฒนาชุมชนและกลยุทธ์ในการป้องกันประเทศได้อย่างเหมาะสม

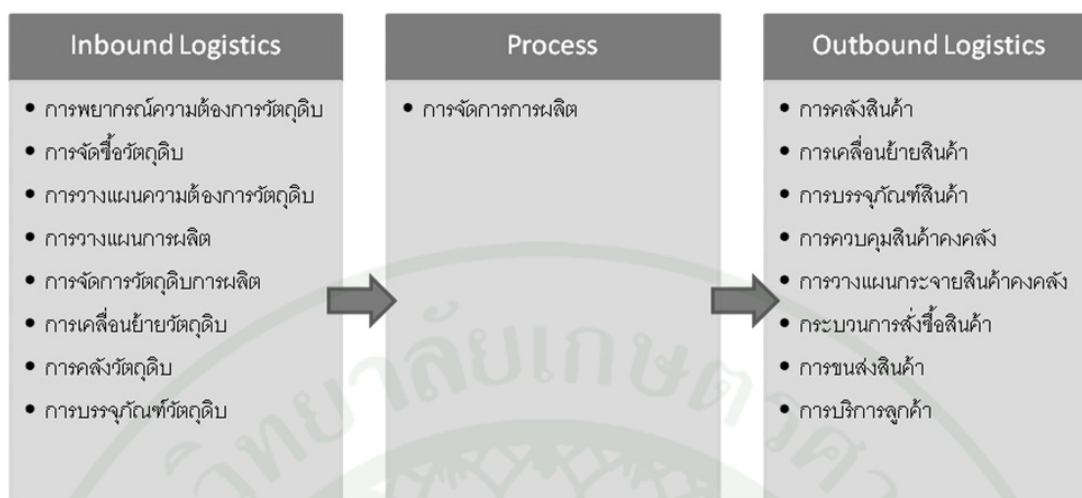
1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการขนส่งกับกิจกรรมโลจิสติกส์อื่นๆ

กมลชนก สุทธิวาทีนฤพุฒิ และคณะ (2547) ได้ให้คำจำกัดความของการจัดการด้านโลจิสติกส์เอาไว้ว่า คือ กระบวนการในการวางแผนดำเนินการ และควบคุมประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บสินค้า บริการ และสารสนเทศจากจุดเริ่มต้นไปยังจุดที่มีการใช้งาน โดยมีเป้าหมายที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค รวมถึงกระบวนการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการภาคการผลิตและภาคการบริการ นอกจากนี้เรายังต้องพิจารณาถึงการจัดการขั้นสุดท้าย การจัดการแปรสภาพหรือการนำสินค้ากลับมาใช้ เนื่องจากโลจิสติกส์มี

ขอบข่ายของความรับผิดชอบที่สูงขึ้น เช่น การจัดหีบห่อวัตถุดิบ เมื่อส่งสินค้าถึงจุดหมายปลายทางแล้ว การกำจัดอุปกรณ์เก่าที่ไม่ใช่แล้ว เป็นต้น และได้อธิบายกิจกรรมหลักของโลจิสติกส์ครอบคลุมกระบวนการต่างๆ ดังต่อไปนี้

กระบวนการโลจิสติกส์ครอบคลุมกิจกรรมหลายด้านและเกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายๆ ทั้งผู้ขาย ปัจจัยการผลิต (Supplier) ผู้ผลิตสินค้าหรือผู้ให้บริการ การกระจายสินค้าไปจนกระทั่งสินค้าหรือบริการถูกส่งถึงลูกค้าที่ปลายทาง หากเราพยายามจำแนกกิจกรรมย่อยๆ ในกระบวนการโลจิสติกส์ จะพบว่ากิจกรรมต่างๆ ที่อยู่ในขอบข่ายของกระบวนการทางโลจิสติกส์อาจประกอบด้วย

1. การบริการลูกค้า
2. การวางแผนเกี่ยวกับตำแหน่งที่ตั้งของอาคาร โรงงาน คลังสินค้า
3. การพยากรณ์และการวางแผนอุปสงค์
4. การจัดซื้อจัดหา
5. การจัดการสินค้าคงคลัง
6. การจัดการวัตถุดิบ
7. การเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ
8. การบรรจุหีบห่อ
9. การดำเนินการกับคำสั่งซื้อของลูกค้า
10. การขนของและการจัดส่ง
11. โลจิสติกส์ย้อนกลับ (อาทิเช่น การจัดการสินค้าส่งคืน)
12. การจัดการกับช่องทางจัดจำหน่าย
13. การกระจายสินค้า (Physical Distribution)
14. คลังสินค้าและการเก็บสินค้าเข้าคลัง
15. กิจกรรมการแปรรูปเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (Reverse Logistics)



ภาพที่ 1 แสดงกิจกรรมโลจิสติกส์

ที่มา : สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐาน กระทรวงอุตสาหกรรม (2549)

จะเห็นได้ว่ากระบวนการโลจิสติกส์นั้นมีกิจกรรมด้านการขนส่ง (และการเคลื่อนย้าย) อยู่ในหลายส่วน ทั้งทางด้าน โลจิสติกส์ฝั่งขาเข้า (Inbound Logistics) ซึ่งนำปัจจัยการผลิตมาสู่โรงงานผลิตและส่งผลิตภัณฑ์ที่ได้ไปยังศูนย์กระจายสินค้า ก่อนที่กิจกรรมโลจิสติกส์ฝั่งขาออก (Outbound Logistics) จะเกิดขึ้นพร้อมๆ กับการนำสินค้าออกสู่ตลาดผ่านร้านค้าปลีกทั้งหลาย ก่อนจะไปถึงมือผู้บริโภค ดังนั้นคนจำนวนไม่น้อยจึงเข้าใจโลจิสติกส์ คือ การขนส่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ชุมชนและสังคมเห็นบ่อยที่สุดจนจินตนาการต่างกับกิจกรรมโลจิสติกส์

การขนส่งไม่เพียงแต่จะเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นบ่อยในกระบวนการโลจิสติกส์ แต่ยังเป็นกิจกรรมที่มีมูลค่าสูงที่สุดในกระบวนการโลจิสติกส์ ประมาณว่าต้นทุนการขนส่งนั้นเป็นต้นทุนจำนวนมากที่สุดในต้นทุนโลจิสติกส์รวม อาจสูงถึงร้อยละ 40 ของกิจกรรมโลจิสติกส์ทั้งหมด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานะที่น้ำมันเชื้อเพลิงมีราคาแพงมาก ดังนั้นการมีระบบบริหารจัดการการขนส่งที่ดีมีประสิทธิภาพจะสามารถช่วยให้บริษัทลดต้นทุนโลจิสติกส์ลงได้มาก

1.4 ประเภทของการขนส่ง

ณัฐธิดา หมวดคง (2551) ปัจจุบันการขนส่งมีความเจริญก้าวหน้าและมีพัฒนาการมากยิ่งขึ้น มีวิธีการขนส่งให้ผู้ประกอบการธุรกิจเลือกหลายวิธี ผู้ประกอบการธุรกิจต้องเลือกวิธีการขนส่ง

ให้เหมาะสมกับธุรกิจของตนเอง ซึ่งการขนส่งในประเทศไทยมีทางเลือกอยู่ 4 ประเภท ประกอบด้วย

1.4.1 การขนส่งทางบก (Land Transportation) สามารถแบ่งย่อยออกเป็น 2 รูปแบบได้แก่

1) การขนส่งทางบก แบ่งออกเป็น ทางราง และทางถนน การเดินทางโดยทางราง ปลอดภัย สะดวกสบาย แต่ก็ไม่สามารถแวะพักระหว่างทาง หรือออกไปนอกเส้นทางได้ แต่การเดินทางทางถนนสามารถแวะพักตามเส้นทางที่ต้องการได้ ในปัจจุบันมีรถยนต์หลายประเภท บริการรับส่งผู้โดยสาร เช่น รถประจำทาง รถยนต์รับจ้าง(Taxi) รถเช่า การมีรถยนต์หลายประเภท ทำให้การเดินทางสะดวกสบายและสอดคล้องกับความต้องการในการเดินทางมากขึ้น

การขนส่งทางถนน (Road Transportation) เป็นรูปแบบการขนส่งที่มีปริมาณสูงที่สุดและเป็นรูปแบบการขนส่งหลักที่หล่อเลี้ยงสังคมและชุมชนมาโดยตลอด การขนส่งทางถนน กระทำได้โดยการใช้อุปกรณ์ทุก 4 ล้อ 6 ล้อ 10 ล้อ หรือมากกว่า 10 ล้อ เป็นยานพาหนะในการเคลื่อนย้ายสินค้า อาจกล่าวได้ว่าสินค้าทุกชนิดสามารถขนส่งได้โดยการขนส่งทางถนน ข้อดีที่สำคัญที่สุดของการขนส่งทางถนน ได้แก่ คุณลักษณะที่เรียกว่าบริการถึงที่หรือ Door-to-door Service หรือการนำสินค้าไปส่งได้ถึงบ้าน ทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภคได้รับความสะดวกสบายมากกว่ารูปแบบการขนส่งอื่นๆ ในปัจจุบันประเทศไทยมีโครงข่ายถนนค่อนข้างดีมากทั้งในเขตเมืองและนอกเมือง การขนส่งสินค้าทางถนนสามารถเข้าถึงได้ทั่วทุกอำเภอของ 76 จังหวัดในประเทศ

รถยนต์ได้มีบทบาทสำคัญในด้านการท่องเที่ยว เพราะว่ารถยนต์สามารถให้บริการด้านการท่องเที่ยวได้หลายประเภท เช่น รถยนต์นั่งส่วนบุคคล (Car) รถเช่า (Car Hire) รถรับจ้าง (Taxi) รถโดยสาร (Coach) และรถประจำทาง (Bus) ยานพาหนะดังกล่าวจัดบริการผู้โดยสารระหว่างสนามบินกับที่พัก การเดินทางภายในเมือง การเดินทางระหว่างเมืองหรือระหว่างประเทศ การบรรจุผู้โดยสารของรถยนต์แต่ละประเภทสามารถยืดหยุ่นได้ตามวัตถุประสงค์ของการเดินทาง เช่น ถ้าต้องการเดินทางท่องเที่ยวกลุ่มเล็กประมาณ 3-4 คน ก็สามารถเลือกรถเช่าขนาดเล็ก ถ้าเป็นกลุ่มใหญ่ประมาณ 30-40 คน ก็สามารถเลือกรถโดยสารขนาดใหญ่ ซึ่งสามารถบรรจุผู้โดยสารได้ประมาณ 42 คน นอกจากสามารถเลือกยานพาหนะให้เหมาะสมกับผู้โดยสารแล้ว ภายในรถยนต์ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ติดตั้งเครื่องปรับอากาศ ห้องสุขภัณฑ์ วิทยุ โทรทัศน์ หรือรายการบันเทิงอื่นๆ รวมทั้งจัดอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ ถึงแม้ว่ารถยนต์จะมี

ความสะดวกสบายดังกล่าวแล้ว แต่การเดินทางท่องเที่ยวโดยรถยนต์ก็ต้องตระหนักว่าผู้โดยสารหรือนักท่องเที่ยวไม่ต้องการนั่งรถยนต์ในระยะเวลาอันยาวนานติดต่อกันหลายวัน เพราะทำให้เกิดการเหนื่อยล้า ถ้าเป็นรถโดยสารประเภทเช่าเหมา ก็ควรจัดให้มีการสับเปลี่ยนที่นั่ง ในการเดินทางแต่ละวัน เพื่อให้บุคคลที่นั่งแถวหลัง ได้มีโอกาสหมุนเวียนขึ้นมานั่งแถวหน้าบ้าง เพื่อได้ชื่นชมกับธรรมชาติและสถานที่สองข้างทางชัดเจนขึ้น (Mancini, 1990: 60-61)

2) การขนส่งทางราง (Rail Transportation) เป็นรูปแบบการเดินทางที่อยู่คู่สังคมและคนไทยมานับตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 สินค้าที่ขนส่งทางรางมักจะเป็นสินค้าที่มีการขนย้ายคราวละมากๆ เช่น ข้าว น้ำตาล ปูนซีเมนต์ ถ่านหิน ก๊าซและผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม ในรอบหลายปีที่ผ่านมาการขนส่งสินค้าทางรถไฟมีปริมาณและมูลค่าเพิ่มสูงขึ้น แต่ก็ยังมีปัญหาอีกหลายประการที่ยังรอการปรับปรุงแก้ไข ทั้งในส่วนของโครงข่ายที่ไม่ทั่วถึงและการเชื่อมโยงระหว่างรถไฟกับการขนส่งวิธีอื่นๆ ยังทำได้ไม่ดีอย่างที่ผู้ประกอบการขนส่งต้องการ

ทั้งนี้การเดินทางโดยรถไฟ สะดวกสบาย เพลิดเพลิน ค่าโดยสารถูกกว่าเครื่องบิน และสามารถเดินทางเข้าถึงย่านใจกลางเมืองได้ เพราะสถานีรถไฟตั้งอยู่ในจุดใจกลางของแต่ละเมือง ดังนั้นการขนส่งทางรถไฟ จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้โดยสารที่ต้องการราคาประหยัด การเดินทางในระยะสั้นและไม่มีความเร่งรีบในเรื่องของเวลา

1.4.2 การขนส่งทางน้ำ (Water Transportation) เป็นการขนส่งที่มีต้นทุนต่อหน่วยต่ำที่สุด ในบรรดาทางเลือกการขนส่งทั้งหมด ไม่จำเป็นต้องสร้างเส้นทางขึ้นมา อาศัยเพียงเส้นทางที่มีอยู่แล้วตามธรรมชาติเป็นสำคัญ เช่น คลอง แม่น้ำ ทะเล และมหาสมุทร อย่างไรก็ตามการขนส่งทางน้ำเป็นการขนส่งที่ช้าที่สุด ดังนั้นจึงเหมาะกับสินค้าที่ไม่มีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาส่งมอบสินค้า มักจะเป็นสินค้าที่มีมูลค่าต่อหน่วยต่ำและขนส่งในปริมาณมากๆ เช่น วัสดุก่อสร้าง จำพวกอิฐ หิน ปูน ทราย เป็นต้น การขนส่งทางน้ำ อาจแบ่งย่อยออกเป็น 2 รูปแบบตามลักษณะของเส้นทางขนส่งได้แก่

1) การขนส่งทางลำนน้ำ (Inland Water Transportation) หมายถึง การขนส่งทางน้ำที่ใช้สายน้ำในแผ่นดินเป็นเส้นทางขนส่งสินค้า ได้แก่ การขนส่งผ่านคลองและแม่น้ำ เส้นทาง การขนส่งทางลำนน้ำที่สำคัญของประเทศไทย คือ แม่น้ำโขง เจ้าพระยา ท่าจีน ป่าสัก แม่กลองและบางปะกง

2) การขนส่งทางทะเล (Sea and Ocean Transportation) หมายถึง การขนส่งทางน้ำที่ผ่านทะเลและมหาสมุทร การขนส่งรูปแบบนี้ต้องใช้เงินลงทุนมหาศาลในการก่อสร้างโครงสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐาน เช่น ท่าเรือ และจุดเชื่อมต่อการขนส่งทางถนนและทางราง สำหรับประเทศไทย การขนส่งทางทะเลเป็นการขนส่งระหว่างประเทศที่มีมูลค่ามากที่สุด อาจกล่าวได้ว่าสินค้านำเข้าและส่งออกเกือบทั้งหมดของประเทศไทยใช้การขนส่งทางทะเลทั้งสิ้น ณ ปัจจุบันการขนส่งทางทะเลของประเทศไทยเกือบทั้งหมดจะผ่านท่าเรือสองแห่ง ได้แก่ ท่าเรือกรุงเทพ (คลองเตย) และท่าเรือน้ำลึกแหลมฉบัง จากสถิติของการท่าเรือแห่งประเทศไทย ณ ปี พ.ศ. 2550 มีสินค้าประมาณ 18 ล้านตันและ 45 ล้านตันผ่านท่าเรือกรุงเทพและท่าเรือแหลมฉบังตามลำดับ

1.4.3 การขนส่งทางอากาศ (Air Transportation) เป็นรูปแบบการขนส่งที่ไปได้ไกลและรวดเร็วที่สุด แต่มีต้นทุนต่อหน่วยแพงที่สุด จำเป็นต้องก่อสร้างโครงสร้างสาธารณูปโภคจำนวนมากเพื่อรองรับรูปแบบการขนส่งทางอากาศทั้งระบบ อีกทั้งต้องอาศัยระบบขนส่งสินค้าทางถนนเพื่อให้สินค้าไปถึงลูกค้าที่ปลายทางตามพื้นที่ต่างๆ ได้ ปัจจุบันประเทศไทยมีสนามบินที่ให้บริการเชิงพาณิชย์ 35 แห่ง จำแนกออกเป็น

1) สนามบินระหว่างประเทศ (International Airports) ดำเนินการโดยบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ สนามบินดอนเมือง สุวรรณภูมิ เชียงใหม่ เชียงราย ภูเก็ต และหาดใหญ่จังหวัดสงขลา ปริมาณการขนส่งสินค้าของประเทศไทยเกือบทั้งหมดผ่านท่าอากาศยานเหล่านี้

2) สนามบินภายในประเทศ (Domestic Airports) เกือบทั้งหมดบริหารโดยกรมการขนส่งทางอากาศ กระทรวงคมนาคม ยกเว้นสนามบินสุโขทัย สมุยและระนอง ซึ่งบริหารโดยบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด นอกจากนี้ยังมีสนามบินอยู่ตะเภา จังหวัดระยอง ซึ่งเป็นของกองทัพเรือ

1.4.4 การขนส่งทางท่อ (Pipeline Transportation) เป็นระบบการขนส่งที่มีลักษณะเฉพาะเนื่องจากสินค้าที่ขนส่งต้องอยู่ในรูปของเหลว เป็นการขนส่งทางเดียวจากแหล่งผลิตไปยังปลายทาง ไม่มีการขนส่งที่ขยับกลับสินค้าที่นิยมขนส่งทางท่อ ได้แก่ น้ำ น้ำมันดิบ ผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมและก๊าซธรรมชาติ ในส่วนของน้ำมันนั้น มีผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันทางท่ออยู่ 2 ราย ได้แก่ บริษัทท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด และบริษัทขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด

รูปแบบการขนส่งต่างๆ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น มีทั้งข้อดีและข้อเสีย ไม่มีรูปแบบใดสมบูรณ์แบบ โดยที่การขนส่งทางถนนจะมีข้อได้เปรียบมากกว่าการขนส่งรูปแบบอื่นๆ ถ้าเป็นการขนส่งในประเทศ จึงไม่น่าประหลาดใจว่าการขนส่งทางถนนครองสัดส่วนปริมาณสินค้ามากที่สุด

1.5 การสร้างโครงข่ายการขนส่ง

สมชาย ปฐมศิริ (2552) กล่าวว่าในทางปฏิบัติรัฐบาลเป็นผู้ลงทุนก่อสร้างโครงสร้างสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานด้านการขนส่ง ผู้ประกอบการขนส่งทุกรายสามารถใช้งานถนน รางรถไฟ ท่าเรือ สนามบินและท่าอากาศยานได้ค่อนข้างอิสระและเท่าเทียมกัน ดังนั้นสิ่งที่ท้าทายความสามารถอย่างมากของบริษัทขนส่งทั้งหลาย คือ ทำอย่างไรจึงจะหาประโยชน์จากสาธารณูปโภคฟรีๆ เหล่านี้ให้ได้เหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับความคิดสร้างสรรค์ของผู้ประกอบการที่จะสามารถออกแบบและคิดค้นนวัตกรรมด้านการขนส่งให้เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจของตนเองได้หรือไม่ ในทางทฤษฎีนั้น มีการคิดค้นรูปแบบการสร้างโครงข่ายการขนส่งที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งมากมาย ในที่นี้จะขอยกตัวอย่างที่ชัดเจนสองประการได้แก่ การใช้ศูนย์กลางกระจายสินค้า (Distribution Center, DC) และการพัฒนาระบบขนส่งหลายรูปแบบ (Multimodal Transportation)

การใช้ศูนย์กลางกระจายสินค้า (Distribution Center, DC) เป็นการสร้างโครงข่ายที่คิดขึ้นเพื่อลดเส้นทางการขนส่งจำนวนมากและลดซับซ้อน ให้เหลือโครงข่ายการขนส่งน้อยลงและเรียบง่ายขึ้น ทำให้บริหารจัดการเส้นทางง่ายขึ้น เปิดโอกาสให้เกิดการรวมสินค้าให้เต็มคันรถบรรทุก ณ ศูนย์กลาง เนื่องจากมีคำสั่งซื้อหนาแน่น และช่วยลดต้นทุนการขนส่ง

ปัจจุบันผู้ประกอบการรายใหญ่ให้ความสำคัญกับการขนส่งโดยผ่านศูนย์กลางกระจายสินค้าอย่าง เช่น เทสโก้ โลตัส ให้ส่งสินค้ามาที่ศูนย์กลางกระจายสินค้าของตนที่ศูนย์วังน้อย จังหวัดอยุธยา หรือศูนย์บางบัวทอง จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อทำการคัด-แยก-จัดเรียง-บรรจุ-ลำเลียงใส่รถขนส่งวิ่งกระจายส่งไปให้ร้านค้า (Stores) ทั้งหลายในเครือข่าย โดยที่เทสโก้ โลตัสเก็บค่าใช้จ่ายในการบริหารศูนย์กลางกระจายสินค้าจากผู้จัดหาของให้ โดยคิดเสียว่าเป็นการประหยัดค่าขนส่งให้กับที่ไม่ต้องวิ่งรถไปส่งสินค้าให้ร้านค้าในเมืองจำนวนมาก ห้างสรรพสินค้าร้านสะดวกซื้อ ล้วนแล้วแต่ใช้รูปแบบธุรกิจเดียวกันนี้ในการบริหารศูนย์กลางกระจายสินค้าของตน

บริษัทขนส่งซึ่งมีเครือข่ายกว้างขวาง ปริมาณสินค้าจำนวนมากก็สามารถนำเอาแนวคิดของ ศูนย์กลางกระจายสินค้ามาพัฒนาโครงข่ายขนส่งให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้เช่นกัน บริษัทขนส่งขนาดใหญ่แห่งหนึ่งก็ได้ใช้หลักการเดียวกันนี้ได้อย่างได้ผล คือ แทนที่จะส่งสินค้าจากกรุงเทพมหานครไปยังแต่ละจังหวัดโดยตรง ซึ่งจะทำให้เกิดการบรรทุกไม่เต็มคันในหลายเส้นทาง (ต้นทุนค่าขนส่งต่อหน่วยสูงขึ้น) จึงใช้วิธีสร้างศูนย์กลางกระจายสินค้าตามจังหวัดสำคัญๆ ในภูมิภาคให้เป็นจุดกระจายสินค้าอีกทอดหนึ่ง

การใช้การขนส่งหลายรูปแบบ (Multimodal Transportation) ไม่ได้มีเฉพาะการขนส่งทางถนนโดยรถเท่านั้น ความจริงที่เกิดขึ้นขณะนี้ คือผู้ประกอบการโลจิสติกส์ไทย มักจะมีความเชี่ยวชาญการขนส่งแบบใดแบบหนึ่งเท่านั้น ไม่สามารถใช้ประโยชน์จากการขนส่งรูปแบบต่างๆ ร่วมกันได้ แต่ในปัจจุบันรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการขนส่งหลายรูปแบบมากขึ้น มีการออกพระราชบัญญัติการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ พ.ศ. 2548 กระทรวงพาณิชย์เองก็รับเป็น ตัวกลางประสานให้เกิดการรวมกลุ่มของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านต่างๆ เช่น ขนส่งทางเรือมาเป็นพันธมิตรกันเพื่อให้สามารถทำธุรกิจได้ครบวงจร โดยมีเป้าหมายระยะยาวว่าจะสามารถแข่งขันได้กับคู่แข่งที่เข้มแข็งจากต่างชาติ ซึ่งเป็นกรณีที่น่าศึกษาเป็นอย่างยิ่งว่าอนาคตของธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ไทยจะเป็นอย่างไรในอนาคต (สมชาย ปฐมศิริ, 2552)

1.6 องค์ประกอบของการขนส่ง

บริการขนส่งเป็นบริการต่อเนื่อง เกิดขึ้นจากความต้องการของผู้โดยสารที่ต้องการจะย้ายตัวเองไปอยู่ ณ อีกแห่งหนึ่ง เป็นการเปลี่ยนสถานที่ หรือต้องการจะให้สินค้าย้ายจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง องค์ประกอบในการให้บริการขนส่งได้แก่

1.6.1 ยานพาหนะ เป็นสื่อกลางในการลำเลียงผู้โดยสารหรือสินค้า ในสมัยโบราณนั้นพาหนะที่ใช้กัน ได้แก่ ช้าง ม้า ลา อูฐ เกวียน เรือ แต่ในปัจจุบันได้นำเครื่องจักรมาใช้ในการขับเคลื่อนแทนแรงงานคนและสัตว์ ได้แก่ รถยนต์ รถไฟ เครื่องบิน เรือ ฯลฯ

1.6.2 เส้นทาง คือ เส้นทางที่ยานพาหนะจะต้องใช้ ยานพาหนะที่จะใช้วิ่งเป็นประจำหรือไม่ประจำจะต้องมีการปฏิบัติตาม การจัดระเบียบการขนส่งประเภทต่าง ๆ ให้ถูกต้องตามกฎหมาย การจะได้มาซึ่งสิทธิในการใช้เส้นทางหนึ่งเส้นทางใด เพื่อใช้ในเชิงพาณิชย์นั้น บางครั้งอาจจะต้อง

เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางการเมือง เนื่องจากมีผลประโยชน์ตอบแทนผู้มีโอกาสได้ใช้เส้นทางเหล่านั้นในเชิงพาณิชย์

1.6.3 สถานประกอบการ หรือสำนักงานการบริการ หรือสำนักงานขาย ผู้ประกอบการอาจมีเพียงโต๊ะเล็ก ๆ ในศูนย์การค้าหรือชุมชนใหญ่ ๆ หรือมีอาคารเฉพาะ เพื่อใช้เป็นที่ดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการผลิต บริการขายและใช้ติดต่อกับผู้ใช้บริการ ในปัจจุบันสถานที่ติดต่อกับผู้ใช้บริการอาจไม่สำคัญเท่าระบบการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ทั้งโทรศัพท์โทรสารที่สามารถติดต่อได้ทั่วโลก

1.6.4 สถานีรับ-ส่ง หรือ ขน-ถ่าย หรือจอด ไม่มียานพาหนะใด ๆ ที่จะเคลื่อนที่ไปโดยไร้จุดหมาย เมื่อถึงจุดหมายแล้ว ย่อมมีการจอดชั่วคราว หรือการจอดประจำเพื่อบำรุงรักษา และตรวจสอบสภาพของยานพาหนะ ตลอดจนจัดเตรียมของที่จำเป็นต่อยานพาหนะให้ดีพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสารต่อไป

1.6.5 บุคลากรประจำยานพาหนะ สถานประกอบการและสถานีการบริการการขนส่งหรือขนถ่ายไม่อาจดำเนินไปได้หากไม่มีบุคลากรเข้าไปปฏิบัติการ ทุกสถานีประกอบการใหญ่เล็กย่อมต้องมีบุคลากรประจำงานด้านติดต่อกับภายนอกสถานประกอบการ ผู้ใช้บริการ คือ ผู้โดยสาร ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารจะต้องเลือกบุคลากรให้เหมาะกับงานที่ต้องทำ ดังนั้น เพื่อให้งานดำเนินไปได้อย่างราบรื่นต้องใช้บุคลากรที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นหลัก ในขณะที่งานประจำสถานประกอบการ ก็ต้องเลือกคนให้ถูกกับงาน เช่น งานบัญชี การเงิน ต้องหาคนซื่อสัตย์สุจริต พนักงานหรือบุคลากรประจำรถ ซึ่งเป็นผู้ผลิตบริการการขนส่งโดยตรง มีความสำคัญมากต่อเจ้าของกิจการ และผู้ใช้บริการ เช่น พนักงานขับรถจะต้องพาสิ่งของของผู้โดยสารไปยังจุดหมายอีกจุดหนึ่งได้โดยปลอดภัยและตรงเวลานัดหมาย ในกิจการขนส่งใหญ่ ๆ พนักงานขับรถจะมีหน้าที่ขับยานพาหนะอย่างเดียว แต่ในกิจการเล็ก ๆ พวกเขาอาจรับผิดชอบการขับรถ ดูแลความสะอาด และการทำนุบำรุงยานพาหนะ ส่วนพนักงานอื่น ๆ ประจำรถนั้น อาจมีเพิ่มได้ตามบริการอื่น ๆ นอกเหนือจากการขนส่งที่จะใช้บริการเพิ่มเติม

1.6.6 ผู้ประกอบการขนส่ง และการประกอบการขนส่ง หมายถึง ผู้ที่จะผลิตบริการขนส่งให้แก่ผู้ต้องการใช้บริการการขนส่งได้แก่

- 1) ผู้ประกอบการขนส่งสาธารณะ
- 2) ผู้ประกอบการขนส่งตามสัญญา
- 3) ผู้ประกอบการขนส่งส่วนบุคคล
- 4) ผู้รับจัดการขนส่ง
- 5) ผู้ประกอบการสถานีขนส่ง

1.6.7 กฎระเบียบการขนส่งภายในและระหว่างประเทศ เพื่อให้ยานพาหนะต่าง ๆ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัยทั้งชีวิตและสินค้า ตลอดจนยานพาหนะและสิ่งของที่บรรทุก ผู้ปฏิบัติการหรือผู้ขับขี่ยานพาหนะแต่ละประเภท ต้องปฏิบัติตามกฎข้อบังคับที่ใช้อยู่

1.7 ผลกระทบของการขนส่ง

Talley (1983: 3 อ้างใน บทความหน้าบ้านจอมยุทธ, 2543) การขนส่งมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับระบบเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และสิ่งแวดล้อมของแต่ละประเทศเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพราะการพัฒนาระบบการขนส่งย่อมมีส่วนผลกระทบต่อการพัฒนาระบบอื่นๆของประเทศ ด้วย การพัฒนาระบบการขนส่งที่ดีย่อมทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายผลผลิตจากภาคชนบทสู่ตัวเมือง ทำให้คนชนบทมีรายได้ดีขึ้น แต่ก็ส่งผลกระทบให้ประชาชนในชนบทเปลี่ยนการดำรงชีวิตที่แตกต่างไปจากเดิม ทั้งนี้เพราะสามารถจัดซื้อสิ่งอุปโภค บริโภคจากตัวเมืองได้สะดวกขึ้น การเปลี่ยนระบบการผลิตในชนบท จากการผลิตเพื่อบริโภคไปสู่การผลิตเพื่อขาย ต้องใช้ที่ดิน น้ำ และยาฆ่าแมลงมากขึ้นกว่าเดิม ย่อมส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งผลกระทบดังกล่าวสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.7.1 ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ ขนส่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของแต่ละพื้นที่ พื้นที่ที่มีการพัฒนาการขนส่งอย่างพอเพียงย่อมทำให้เศรษฐกิจเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เพราะการสร้างทางรถยนต์ ทางรถไฟ เข้าไปในพื้นที่ ทำให้ประชาชนในพื้นที่สามารถนำผลผลิตออกสู่ตลาด และส่งผลให้เกิดรายได้ต้องการขยายผลผลิตมากขึ้น การขนส่งนอกจากนำผลผลิตออกจากหมู่บ้านแล้ว ยังนำสินค้าจากเมืองเข้าสู่หมู่บ้านอีกด้วย การแลกเปลี่ยนผลผลิตและการสร้างผลผลิตเพิ่มขึ้นดังกล่าวแล้วก่อให้เกิดรายได้ การสร้างงาน การลงทุน ผลที่สุดก็เกิดการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ในสหรัฐอเมริกาการพัฒนาการขนส่งทางรถไฟ และทางรถยนต์เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง ทำให้ประเทศนี้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว

เหตุการณ์ถ้าเปรียบเทียบกับประเทศไทยก็เช่นกัน หลังจากได้เปิดกิจการเดินรถไฟ ระหว่าง กรุงเทพมหานครกับอยุธยาในวันที่ 26 มีนาคม ค.ศ. 1896 แล้วขยายเส้นทางต่อไปถึงลำปางในปี ค.ศ. 1916 และถึงเชียงใหม่ใน ค.ศ. 1921 (กองจดหมายเหตุแห่งชาติ เอกสารรัชกาลที่ 6 ที่ คค.5.3/12 และ 53/3) ผลกระทบของการขนส่งทางรถไฟ ทำให้ชาวนาในภาคเหนือขยายพื้นที่ทำนามากขึ้นและได้ส่งข้าวเปลือกมาขายในภาคกลาง นอกจากนี้ยังทำให้สินค้าจากโรงงานอุตสาหกรรมประเภทเสื้อผ้า เชื้อเพลิงและสิ่งของเครื่องใช้อื่น ๆ ในชีวิตประจำวัน ถูกส่งเข้ามาจำหน่ายในภาคเหนือทางรถไฟมากยิ่งขึ้น จึงทำให้การตลาดในเมืองเชียงใหม่และลำปางขยายตัวอย่างรวดเร็ว

ต่อมาเมื่อได้มีการพัฒนาทางบก ซึ่งเริ่มต้นจากทางเกวียนเชื่อมระหว่างชนบทกับเมือง ซึ่งสถานีรถไฟแล่นผ่าน ต่อมาทางเกวียนก็ขยายเป็นทางรถยนต์ เชื่อมต่อระหว่างกรุงเทพมหานครกับจังหวัดต่างๆ ในภาคเหนือก็ยิ่งส่งผลให้เศรษฐกิจขยายตัวมากยิ่งขึ้น จากกรณีตัวอย่างในภาคเหนือ สำหรับภาคอื่นๆของประเทศไทย ก็ส่งผลกระทบเช่นเดียวกัน เมื่อมีการพัฒนาขนส่งทางบกขึ้นมาแทนที่ทางน้ำซึ่งมีมาแต่โบราณ การพัฒนาทางเศรษฐกิจหรือการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ หมายถึง การเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวด้วย เพราะองค์ประกอบต่างๆ ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว จัดเป็นส่วนหนึ่งปฏิกิริยาของระบบเศรษฐกิจ

1.7.2 ผลกระทบทางด้านการเมืองและสังคม การเคลื่อนย้ายคนและสินค้าอาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดผลกระทบต่อระบบการเมืองและสังคมของพื้นที่นั้นๆ และผลกระทบ ต่อมาถึงระดับประเทศทั้งในด้านความมั่นคงและวัฒนธรรม

ในด้านการเมือง การสร้างถนนติดต่อระหว่างเมืองกับแนวชายแดนของประเทศหรือการสร้างถนน ติดต่อกันระหว่างประเทศทำให้เกิดการเคลื่อนย้าย คน และสินค้าสะดวกขึ้น การเคลื่อนย้ายคนหรือผลผลิตดังกล่าวแล้วมีทั้งสิ่งที่ถูกต้องตามกฎหมายและไม่ถูกต้อง ในบางครั้งเส้นทางคมนาคมทางบกระหว่างประเทศ กลับกลายเป็นเส้นทางลำเลียงอาวุธ ยาเสพติด หรือสิ่งของผิดกฎหมายอื่นๆ ทั้งนี้เพราะการใช้เส้นทางบกสามารถกระทำได้สะดวกกว่าทางอากาศ ซึ่งมีการตรวจตราที่รัดกุมกว่าและหลบหนีได้ยาก ภายใต้ผลกระทบในทางลบดังกล่าวมาแล้ว แต่การขนส่งก็ส่งผลประโยชน์ต่อระบบการเมืองของประเทศอย่างมากมาย ถนนเชื่อมต่อระหว่างประเทศ ถนนแนวชายแดนสามารถสร้างความมั่นคงให้แก่ประเทศ ซึ่งเกิดจากด้านการค้าขายและการรักษาความปลอดภัย

ในด้านวัฒนธรรม การแพร่กระจายทางวัฒนธรรม (Cultural Diffusion) ซึ่งเกิดจากการพัฒนาการขนส่ง ย่อมทำให้วัฒนธรรมจากเมืองหลังไหลเข้าสู่ชนบท วัฒนธรรมใหม่บางครั้งสามารถทำให้มาตรฐานการดำรงชีวิตของประชาชนในชนบทดีขึ้น เช่น เกี่ยวกับเรื่องสุขภาพอนามัยที่อยู่อาศัย ฯลฯ แต่บางครั้งวัฒนธรรมภายนอกก็เข้าไปผสมผสานหรือแทนที่วัฒนธรรมเดิม เช่น การปลูกฝ้าย เพื่อผลิตเสื้อผ้าใช้เองของชาวเขาหรือชาวไทยในชนบทของประเทศไทยได้เข้ามาเปลี่ยนแปลงวิธีการผลิตเสื้อผ้าใช้เอง หันมาซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูป ในปัจจุบันชาวไทยทุกภาคของประเทศไทยได้ยกเลิกวิธีการปลูกฝ้ายเพื่อขายผ้า แต่ชาวเขาซึ่งหมู่บ้านห่างไกลจากถนนก็ยังทอเสื้อผ้าใช้เองผสมผสานกับการซื้อเสื้อผ้าสำเร็จรูปจากตลาด ตัวอย่างการแพร่กระจายทางวัฒนธรรมซึ่งอยู่ในลักษณะการผสมผสานระหว่างวัฒนธรรมเก่ากับวัฒนธรรมใหม่ การยอมรับวัฒนธรรมใหม่หรือการปฏิเสธวัฒนธรรมใหม่ มีตัวอย่างให้เห็นได้ในลักษณะของประเพณี พิธีกรรม หรือการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชนในสังคม

1.7.3 ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม การขนส่งมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งเส้นทางการขนส่งและพาหนะการขนส่ง ในด้านเส้นทางการขนส่งเพื่อผลประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และความมั่นคงของประเทศ บางครั้งมีการสร้างถนนผ่านป่าภูเขาหรือการก่อสร้างเส้นทางขนส่งมีผลต่อการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ เช่น เกิดการโค่นป่าทำลายหน้าดิน เพื่อตัดถนน เส้นทางถนนมีประโยชน์ในการขนส่งสินค้าและผู้โดยสาร แต่ก็ยังเป็นสาเหตุสำคัญในการบุกรุกทำลายป่า เพื่อค้าไม้ ทำไร่ ทำสวน หรือ ที่พักตากอากาศทั้งในด้านส่วนตัวและเพื่อการประกอบธุรกิจ การประกอบธุรกิจดังกล่าวมิได้ส่งผลกระทบต่อการทำลายระบบนิเวศป่าเพียงอย่างเดียว แต่ยังส่งผลกระทบในเรื่องขาม้าแมลง ขยะและสิ่งปฏิกูลอื่นๆ ผลกระทบดังกล่าวมีความต่อเนื่องและยาวนานซึ่งกันและกัน จากปัญหาหนึ่งไปสู่อีกปัญหาหนึ่ง

ในเรื่องยานพาหนะ ในการขนส่งเป็นบ่อเกิดของมลภาวะทางอากาศและเสียง ระบบการเผาไหม้ของเครื่องยนต์ ทำให้เกิดก๊าซเสีย เช่น คาร์บอนมอนอกไซด์ (Carbon Monoxide) สารประกอบ ไนโตรเจนออกไซด์ (Nitrogen Oxide Compounds) ก๊าซไฮโดรเจนคาร์บอน (Hydrocarbons) และโลหะหนักที่มีมากที่สุด คือ ตะกั่ว รวมทั้งเสียงของยานพาหนะทำให้เกิดผลเสียต่อระบบประสาท การฟังของมนุษย์ และอาจทำให้เกิดอารมณ์ตึงเครียด ขาดสติ และเกิดอารมณ์เสียได้ง่าย นอกจากนี้เสียงยังมีผลกระทบต่อการพักผ่อนหลับนอน ประชาชนที่ดื่งบ้านเรือนอยู่ใกล้ถนนรถยนต์ ถนนรถไฟ หรือสนามบิน จะได้รับการกระทบกระเทือนจากเสียงมากที่สุดทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

ดังนั้นจากแนวคิดการขนส่ง ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การขนส่งสินค้า หมายถึง การให้บริการขนส่ง โดยการเคลื่อนย้ายสิ่งของจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง โดยสิ่งของที่ส่งนั้นต้องถึงตามเวลาที่กำหนด สินค้าอยู่ในสภาพสมบูรณ์ไม่เสียหาย จะเห็นได้ว่าการขนส่งเป็นงานบริการที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมหาศาลในด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และด้านสิ่งแวดล้อม การพัฒนาการขนส่งต้องวางแผนอย่างรอบคอบ เพื่อลดปัญหาต่างๆ ทั้งที่เกิดขึ้นกับสิ่งไม่มีชีวิตและสิ่งมีชีวิต ซึ่งต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างดีที่สุด

2. แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงาน

2.1 ความหมายของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานถือเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยให้องค์กรสามารถก้าวต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ อย่างไรก็ตามได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพไว้ต่าง ๆ กัน โดยทั่วไปแล้ว ประสิทธิภาพ (efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับประสิทธิผล (effectiveness) เพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลก็ไม่จำเป็นว่า การปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป เพราะว่าความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพนั้นมีผู้กล่าวไว้หลายท่านด้วยกัน ดังนี้

Peterson & Plowman (อ้างใน กทาวุธ พรหมายน, 2545) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผล (quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (competence and capability) และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) และวิธีการในการผลิต (method)

Millet (อ้างใน สถิต คำลาเลียง, 2544) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลชนและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

วรจิตร หนองแก (อ้างใน คทาวิฐ พรหมายน, 2545) ได้ให้แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพดังนี้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นได้เป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งที่ได้แสดงออกมาและสามารถวัดได้ด้วยการกำหนดเป็นตัวเลขตามเกณฑ์ต่าง ๆ ตามพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 วิธี คือ

1. วิธีวัดโดยอัตนัย (subject method) หมายถึง การที่กำหนดตัวเลขกับพฤติกรรม เป็นการตอบตามความรู้สึกของผู้สังเกต ไม่ถือว่าเป็นการตอบผิดหรือถูก มีมาตราวัด 4 ประเภท ได้แก่ มาตรฐานจัดประเภท จัดอันดับ อันตรภาคชั้น และอันตรภาคส่วน

2. วิธีวัดโดยปรนัย (object method) หมายถึง การกำหนดตัวเลขกับพฤติกรรมตามเกณฑ์ภายนอกที่แน่นอน 4 วิธี คือ การวัดความถี่ เวลา ความแรงและระยะทาง

นิคัย สัมมาพันธ์ (2549) ได้ให้แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะนำทรัพยากรที่มีอยู่ออกมาใช้อย่างประหยัด ในการพยายามที่จะบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดเอาไว้แล้ว หรือตามที่ได้รับมอบหมาย Peter F. Drucker มีกล่าวไว้สั้น ๆ ได้แก่ ประสิทธิภาพ คือ การกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม (doing things right) ประสิทธิภาพมี 2 อย่าง ได้แก่ ประสิทธิภาพด้านต้นทุน (cost efficiency) กับประสิทธิภาพด้านเวลา (time efficiency)

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างใน คทาวิฑูร พรหมายน, 2545) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่อง และกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน และมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

2.2 ปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Katz & Kahn (1978) นักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กระบบเปิด (open system) ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเขากล่าวว่าประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กร ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (goal-attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ความผูกพันยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

นฤมล กิตตะยันทน์ (อ้างในคทาวิฑูร พรหมายน, 2545) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 ลักษณะนิสัย เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์

1.2 ความสามารถ เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรมและสั่งสมประสบการณ์

1.3 ทางด้านจิตใจ เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทศนคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่างๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (work effort) เกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการแรงผลักดัน อารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (organization support) ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงาน ซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ (อ้างใน สถิต คำลาเลียง, 2544) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่าประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่

- 1.1 เพศ
- 1.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว
- 1.3 อายุ
- 1.4 ระยะเวลาในการทำงาน
- 1.5 สถิติปัญญา
- 1.6 ระดับการศึกษา
- 1.7 บุคลิกภาพ

2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่

- 2.1 ชนิดของงาน

- 2.2 ทักษะความชำนาญ
- 2.3 สถานภาพทางอาชีพ
- 2.4 สถานภาพทางภูมิศาสตร์
- 2.5 ขนาดของธุรกิจ

3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร

- 3.1 ความมั่นคง
- 3.2 รายได้
- 3.3 สวัสดิการ
- 3.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน
- 3.5 สภาพการทำงาน
- 3.6 ผู้ร่วมงาน
- 3.7 ความรับผิดชอบ
- 3.8 การจัดการ

สมยศ นาวิการ (2544: 14) กล่าวว่าปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้นมีปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (strategy) คือ กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ
2. โครงสร้าง (structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
3. ระบบ (systems) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (styles) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (staff) ผู้ร่วมองค์กร
6. ความสามารถ (skill)
7. ค่านิยม (shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

จากแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้สึที่ดีต่องานที่ทำและมีความรักในองค์กรของตนเอง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกจ้างและสามารถทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

3. แนวคิดเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการทำงาน

3.1 ความหมายขวัญกำลังใจในการทำงาน

การบริหารงานบุคคลขององค์การ หลักการบริหาร คือ การสรรหาบุคคลเข้ามาทำงานและใช้บุคคลที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะให้องค์การประสบความสำเร็จตามที่ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ และในการที่จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานหรือบุคคลต้องมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เต็มความรู้ความสามารถ หรือผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกรักพึงพอใจในการทำงานนั่นเอง ซึ่งความหมายของความพึงพอใจในการทำงานได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ดังนี้

กานดา จันทร์เข้ม (2546) กล่าวว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพจิตใจของบุคคลในกลุ่มหรือองค์กรที่ก่อให้เกิดกำลังใจ ทัศนคติและความพอใจในงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของคนเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มที่วางไว้

สมคิด บางโม (2546) กล่าวว่า ขวัญ (Morale) หมายถึง ความพึงพอใจและความตั้งใจในการปฏิบัติงานของบุคคลที่จะอุทิศทุกสิ่งอย่าง เช่น สติปัญญา แรงกาย เวลาและทรัพย์สิน เพื่อสนองความต้องการและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

3.2 ความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ขวัญกำลังใจเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ เพราะถ้าการบำรุงขวัญที่ดีจะทำให้มีการสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้แก่หน่วยงาน จึงต้องมีการเสริมสร้างขวัญและบำรุงขวัญของพนักงาน เพื่อรักษาเสถียรภาพของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูงตามความต้องการ และส่งผลไปถึงประสิทธิภาพของงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงาน คือ ผู้ที่มีขวัญดีมักเป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงานให้เป็นไปตามความมุ่งหมายของการจัดการ จะสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้กับหน่วยงาน บุคคลที่มีขวัญจะมีพฤติกรรมต่อไปนี้

1. มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานร่วมกัน เพื่อให้จุดมุ่งหมายขององค์การบรรลุผล
2. มีความผูกพันต่อองค์กร
3. อยู่ในระเบียบวินัยและเต็มใจที่จะทำตามกฎข้อบังคับต่างๆ
4. แม้องค์กรจะมีปัญหาอย่างไร ก็จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ
5. มีแรงจูงใจและความสนใจในงานอย่างมากมาย
6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
7. มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล

ความหมายและความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน คือ พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกที่มีต่อผู้บริหาร ผู้ร่วมงาน ซึ่งนั่นก็คือ หากองค์กรมีบุคลากรที่มีขวัญกำลังใจดี จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความสำคัญในเรื่องขวัญกำลังใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน และหาแนวทางในการเสริมสร้างและบำรุงขวัญกำลังใจของพนักงานในองค์กรให้อยู่ในสภาพที่เป็นขวัญกำลังใจดี เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

3.3 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ปฏิบัติ

เสนาะ ดิยาวี (2544) ได้กล่าวถึง ความพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นระดับความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากผู้ปฏิบัติงานในทางบวกหรือทางลบต่องาน ปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานมีดังนี้

1. ลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
2. ระบบค่าตอบแทนสะท้อนให้เห็นถึงคุณค่าของผู้ปฏิบัติงาน
3. สภาพการปฏิบัติงานมีความสำคัญ เพราะกระทบต่อความต้องการทางร่างกายและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงาน
4. นโยบายและฝ่ายบริหารขององค์กรสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงานความรับผิดชอบและบทบาทของผู้ปฏิบัติงาน

5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะสะท้อนถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงานและความพอใจในสังคม

6. ความก้าวหน้าในงานทั้งในตำแหน่งงานและพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงาน

3.4 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

สิริอร วิชาวุธ (2544) กล่าวถึงสภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมรอบๆตัว เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การปฏิบัติงานอ่านหนังสือ เป็นต้น สภาพแวดล้อมรอบๆตัวจะมีอิทธิพลทำให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้พอๆกับความรู้ความสามารถ เช่น ถ้าต้องการที่จะปฏิบัติงานสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยแต่ไม่มีความรู้พอที่จะปฏิบัติงานได้ จะทำให้ปฏิบัติงานไม่สำเร็จ ในทางกลับกันหากมีความรู้ที่จะปฏิบัติงานได้แต่สภาพแวดล้อมไม่ดีพอ แสงสว่างน้อย มีเสียงดังรบกวนอยู่ตลอดเวลา สภาพแวดล้อมเช่นนี้อาจทำให้ขาดสมาธิ เกิดความรู้สึกรำคาญ เป็นผลให้การปฏิบัติงานไม่สำเร็จ หรืออาจมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ สภาพแวดล้อมจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

พรนพ พุกกะพันธ์ (2544) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพที่มีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจของบุคคลเป็นอันมาก มีส่วนเสริมสร้างและทำลายขวัญและกำลังใจเป็นอย่างยิ่ง การจัดสภาพการปฏิบัติงานที่ดีถูกหลักอนามัย เช่น สถานที่สะอาดเรียบร้อย เป็นต้น จะทำให้พนักงานเกิดความสบายใจไม่รู้สึกรำคาญหรืออารมณ์ขุ่นมัว ขวัญและกำลังใจก็จะดี ถ้าจัดการสภาพปฏิบัติงานไว้ระเบียบขาดสิ่งจูงใจ ขาดความสะอาดความสวยงามพนักงานจะขาดความตั้งใจในการปฏิบัติงานและเป็นการทำลายขวัญและกำลังใจให้หมดสิ้นไปด้วย

3.4.1 ความสำคัญของสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน

พงศ์ หรดาล (2548) ได้กล่าวถึง การจัดสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานที่ไม่คำนึงถึงปัจจัยความแตกต่างและขีดจำกัดของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากจะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ไม่สะดวกสบาย ไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแล้วยังส่งผลถึงระดับความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุและปัญหาด้านสุขอนามัยของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย ในการจัดสภาพแวดล้อมของ

ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ถูกหลักจะทำให้พนักงานเกิดความเมื่อยล้า ความเมื่อยล้านี้นอกจากจะเป็นต้นเหตุที่ทำให้เกิดการผิดพลาดในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุได้ทันที ยังส่งผลต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานในระยะยาว ซึ่งส่งผลให้ปริมาณงานและคุณภาพของการผลิตลดลง

3.4.2 ประเภทของสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน

สิริอร วิชชาวุธ (2544) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน (Physical Condition of Work) คือ สิ่งต่างๆในบริเวณที่ปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะอาคาร การออกแบบ ห้องปฏิบัติงาน สภาพของห้องปฏิบัติงาน โต๊ะทำงาน การมองเห็นเครื่องมือเครื่องใช้ รวมถึงที่จอดรถของบริษัท เป็นต้น

2. สภาพแวดล้อมด้านเวลาในการปฏิบัติงาน คือ เวลาเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานจะเห็นพนักงานในสังคมปัจจุบันเคร่งเครียดกับงานปฏิบัติงานแข่งกับเวลาพนักงานบางคนปฏิบัติงาน 7 วันต่อสัปดาห์ บางคน 6 วันต่อสัปดาห์และบางคน 5 วันต่อสัปดาห์ พนักงานบางคนปฏิบัติงาน 10-20 ชั่วโมง ไม่มีเวลาพัก บางคนปฏิบัติงาน 8 ชั่วโมงมีเวลาพัก พนักงานที่ปฏิบัติงาน 7 วันต่อสัปดาห์ จะปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงาน 6 วัน ต่อสัปดาห์และมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงาน 5 วันต่อสัปดาห์จริงหรือไม่ ร่างกายสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพติดต่อกันนานเท่าไรและปฏิบัติงานได้นานเพียงใดต่อวัน พนักงานปฏิบัติงาน 7 วันต่อสัปดาห์จะมีความเครียดมากกว่าคนที่ปฏิบัติงาน 6 วันต่อสัปดาห์และมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงาน 5 วันต่อสัปดาห์ หรือไม่ คำถามนี้จะเป็นเหตุผลให้ทำการศึกษาเรื่องเวลาในการปฏิบัติงาน

3. สภาพแวดล้อมทางจิตในการปฏิบัติงาน (Psychological Condition of Work) คือ นอกจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานยังมีสภาพแวดล้อมทางจิตใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลอีกด้วย ลักษณะสังคมและเพื่อนร่วมงานรวมทั้งลักษณะวัฒนธรรมในองค์กรเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกและพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน สภาพแวดล้อมมีผลต่อความรู้สึก 2 ลักษณะ คือ ความเบื่อหน่ายและความเมื่อยล้า

3.4.3 สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน

สมศักดิ์ ขาวลาภ (2544) ได้ให้คำจำกัดความสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานไว้ว่า สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง สุขภาพของพนักงานโดยทั่วไป รวมไปถึงสุขภาพร่างกายและจิตใจ โดยเฉพาะอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคล ซึ่งมักเปลี่ยนแปลงตามสภาพของปัญหาและสิ่งแวดล้อมตลอดจนความสามารถในการใช้สติปัญญาควบคุมอารมณ์และสภาพจิตใจของตนเอง

สิริอร วิชชวุธ (2544) ได้ให้ความหมายของสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานไว้ว่า สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานในแต่ละแห่งจะมีสภาพและบรรยากาศแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องของอุณหภูมิ แสงสว่าง ระดับของเสียง หรือมลภาวะในอากาศ สภาพแวดล้อมที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม เช่น อุณหภูมิที่ร้อนเกินไปหรือเย็นเกินไป แสงสว่างน้อยเกินไปหรือมีแสงเข้าตามากเกินไป เสียงดังเกินไปหรืออากาศที่เป็นพิษ เป็นต้น ซึ่งสามารถทำให้สุขภาพทรุดโทรมได้ การสนใจในเรื่องสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานจะช่วยป้องกันความเจ็บป่วยของพนักงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้

3.5 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อสุขภาพในการปฏิบัติงาน

สิริอร วิชชวุธ (2544) กล่าวว่า ผลกระทบต่ออุบัติเหตุและปัญหาสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานมีอยู่ด้วยกัน 4 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านองค์การ ถ้าผู้บริหารระดับสูงไม่เห็นความสำคัญของสุขภาพในการปฏิบัติงาน ย่อมไม่เน้นนโยบายในการบริหารที่เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพในองค์การให้พนักงาน ทำให้เกิดการละเลยในเรื่องของสุขภาพของพนักงานในการปฏิบัติงานและไม่มีมาตรการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของพนักงานในการปฏิบัติงาน ถึงแม้ปัจจุบันมีแรงผลักดันในเรื่องมาตรการในการควบคุมคุณภาพในเรื่องของสภาพแวดล้อม (ISO 14000) ผู้บริหารที่ไม่มีจิตสำนึกในเรื่องสุขภาพและความปลอดภัยจะไม่สนใจในการรักษาสุขภาพให้กับพนักงานของตนอย่างจริงจังและยิ่งในสังคมที่ยังไม่เห็นความสำคัญของความปลอดภัยและสุขภาพเท่าที่ควร

2. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ อุบัติเหตุเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลกระทบต่อสุขภาพ อุบัติเหตุมิได้เกิดจากฝ่ายบริหารไม่ใส่ใจในเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงานขององค์กรเพียงอย่างเดียว แต่สภาพแวดล้อมทางกายภาพยังเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุในการปฏิบัติงานได้

3. สภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาสังคมในองค์กร เช่น บรรทัดฐานของกลุ่มระบบการสื่อสารระหว่างกัน บรรยากาศของความปลอดภัยขวัญและกำลังใจมีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุหรือปัญหาสุขภาพแก่พนักงานได้

4. ลักษณะของบุคลากรอาจได้รับอุบัติเหตุหรือประสบปัญหาทางสุขภาพในการปฏิบัติงานเนื่องด้วยปัจจัยที่ 3 อย่างที่กล่าวมาข้างต้น แต่ขณะที่ตนอยู่ในสภาพเดียวกัน พนักงานบางคนจะมีโอกาสเกิดอุบัติเหตุมากกว่า ทั้งนี้เป็นเพราะคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานและค่านิยมเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลก็เป็นส่วนที่ทำให้เกิดความใส่ใจในเรื่องความปลอดภัยในงาน

3.6 การวัดระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) วิธีที่จะใช้วัดระดับขวัญและกำลังใจของบุคคลในองค์กรว่าจะมีระดับขวัญและกำลังใจดีหรือไม่นั้นก็ได้แก่ การศึกษาการทำงานของบุคคลนั้นว่า ได้มีความตั้งใจที่จะอุทิศเวลาและแรงกายของตนเองในการทำงานให้เป็นไปตามความต้องการตามวัตถุประสงค์ขององค์กรมากน้อยเพียงใด เพราะการที่บุคคลใดจะตั้งใจปฏิบัติงานดีหรือไม่นั้นก็ย่อมขึ้นอยู่กับความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองหรือไม่ เครื่องมือตรวจสอบ สำหรับเครื่องมือที่จะใช้ตรวจระดับขวัญและกำลังใจมี 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การวัดแบบอัตนัย (Subjective Survey) เป็นการทดสอบกลุ่มและความสัมพันธ์ภายในกลุ่มเรียกว่า สังคมมิติ (Sociometry) ผู้สร้างเทคนิคนี้เพื่อใช้ในการประเมินขวัญและกำลังใจ คือ โมเรโน (Moreno) ใช้ศึกษาพฤติกรรมในกลุ่มความมุ่งมั่นของการใช้สังคมมิติ ก็เพื่อศึกษาถึงการยอมรับและไม่ยอมรับ ความชอบและไม่ชอบในระหว่างสมาชิกกลุ่ม วิธีการที่ใช้เป็นการถามสมาชิกแต่ละคนให้บอกชื่อเพื่อนในกลุ่มที่ชอบและผู้ที่ตนไม่ชอบในพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปและถูกนำไปใช้ในการธุรกิจอุตสาหกรรมเพื่อศึกษาการทำงานในกลุ่ม วิธีการของสังคมมิติให้แต่ละคนในกลุ่มเขียนชื่อบุคคลในกลุ่มที่คิดว่าเป็นพนักงานที่ดีเป็นหัวหน้าที่ดีเป็นคนที่มี

ความยุติธรรมต่อทุกฝ่ายแล้วนำชื่อที่เขียนมาโยงกันเป็นผังเชื่อมโยงบุคคลที่เป็นหัวหน้าจริงๆ และเมื่อเขียนสังคมมิติก็ได้รับเลือกเป็นหัวหน้า แสดงถึงว่าบุคคลนั้นเป็นหัวหน้าในทุกสถานการณ์ ถ้าเขาเป็นหัวหน้าจริงแต่การทำสังคมมิติสมาชิกในกลุ่มเลือกผู้อื่นให้เป็นหัวหน้าบุคคลที่ได้รับเลือกก็เป็นดาวของกลุ่มบางคนที่ไม่ได้รับเลือกเป็นลักษณะคนที่ถูกทอดทิ้งจากกลุ่ม

2. การวัดแบบปรนัย (Objective Survey) นอกจากการใช้สังคมมิติดังกล่าวก็ได้มีการวัดขวัญและกำลังใจโดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งวัดเกี่ยวกับเจตคติเป็นแบบวัดในเชิงปริมาณการวัดขวัญและกำลังใจมักจะใช้ควบคู่ระหว่างสังคมมิติและแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าเจตคติรวมทั้งการสัมภาษณ์จะช่วยให้การวัดขวัญและกำลังใจได้ดี ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวกับขวัญและกำลังใจต่ำจะบอกได้จากการนัดหยุดงาน การลาออก การขาดงาน ความเบื่อหน่ายในการทำงานและผลผลิตที่ต่ำ

3.6.1 วิธีการตรวจสอบระดับขวัญและกำลังใจ

เสนาะ ดิยาวี (2545) วิธีการตรวจสอบระดับขวัญและกำลังใจมี 4 วิธี คือ

1. การสังเกตการณ์ (Observation) การสังเกตการณ์เป็นวิธีที่ดีที่สุดวิธีหนึ่งในการวัดระดับขวัญ วิธีนี้ผู้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติการได้อย่างกว้างขวาง เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีอำนาจปกครองควบคุมบังคับบัญชาอยู่แล้ว การสังเกตการณ์จะร่วมสนทนาด้วยหรือสังเกตการณ์ปฏิบัติงานและพฤติกรรมแสดงออกต่างๆ วิธีการนี้ต้องกระทำอย่างระมัดระวังและมีระบบ ข้อที่ควรคำนึงก็คือ การสังเกตการณ์เป็นวิธีการใช้สายตามองอย่างพิจารณาไม่ใช่ว่าเพียงดูเฉยๆ เท่านั้น

2. การสัมภาษณ์ (Interviewing) เป็นวิธีการหนึ่งที่มีประโยชน์ในการวัดระดับขวัญ วิธีนี้เป็นวิธีแบบเผชิญหน้าระหว่างผู้สัมภาษณ์กับผู้ถูกสัมภาษณ์แลกเปลี่ยนข่าวสารด้วยวาจาแลกเปลี่ยนความคิดและทัศนะต่าง ๆ แก่กันและกัน แต่การสัมภาษณ์จะไม่ได้ผลเป็นที่น่าพอใจ ถ้าหากกระทำโดยไม่มีเกณฑ์ที่แน่นอนและปราศจากการวางแผนรวมทั้งขาดความระมัดระวัง ข้อดีของการสัมภาษณ์ คือ การสามารถใช้ความรู้สึกอันไว อีกทั้งยังกระทำได้อย่างครอบคลุม แต่มีข้อเสียคือ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะการสัมภาษณ์กลุ่มคนที่มีขนาดใหญ่

3. แบบสอบถาม (Querionnaire) เป็นวิธีการที่นิยมอย่างกว้างขวาง แบบสอบถามแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ การสำรวจแบบปรนัยเป็นการสร้างคำถาม และคำตอบที่มีให้เลือก ผู้ตอบจึงเพียงแต่ทำเครื่องหมายในข้อที่ตนต้องการเท่านั้น สำหรับแบบหลังเป็นการตั้งคำถามแล้วปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานตอบคำถามด้วยถ้อยคำของตนเอง วิธีการวัดระดับขวัญโดยใช้แบบสอบถามมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อดีก็คือ วิธีการนี้เป็นวิธีการที่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการดำเนินการน้อย เนื่องจากสามารถใช้ได้กับคนจำนวนมาก โดยใช้เวลาอันสั้นและสามารถใช้เครื่องจักรประมวลผลได้ ส่วนข้อเสีย คือการใช้แบบสอบถามนี้ทำให้ไม่สามารถใช้ความรู้สึกอันไว ช่วยเก็บข้อมูลได้และขาดลักษณะครอบคลุมดังที่กล่าวมาแล้ว

4. การเก็บประวัติ (Record -Keeping) เป็นวิธีการที่จะอำนวยความสะดวกเป็นอันมาก หากได้กระทำอย่างเป็นระบบที่ดี ประวัติที่ควรเก็บรวบรวมไว้ควรมีเรื่องของการที่ขาดงานและการเลื่อนงานในการปฏิบัติงาน โดยบันทึกไว้เป็นรายบุคคลอย่างย่อๆ ในบัตรและนำมาสรุปความลงในบัตรของหน่วยงานอีกครั้งหนึ่ง ในลักษณะเดียวกันประวัติควรให้แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของขวัญด้วย เช่น การร้องทุกข์ การลงโทษทางวินัย เป็นต้น แต่ประวัติที่จะทำขึ้นต้องการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอและเชื่อถือได้

3.7 สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล

สุจิตรา ชนานันท์ 2546 (อ้างใน จิราภักดิ์ จันดาวันปี จุไรภรณ์ เหล่าสุวรรณ และสุภัทรา เพ็งมา, 2551) กล่าวถึง สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล ดังนี้

สวัสดิการ หมายถึง ประโยชน์ที่ให้กับบุคลากร เพื่อช่วยเหลือค่าครองชีพ เกิดความมั่นคงในการดำรงชีวิต และเป็นการบำรุงขวัญโดยไม่เป็นไปตามค่าของงาน แต่จ่ายเพราะเป็นสมาชิกขององค์กร เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ไม่ว่าจะตำแหน่งอะไรก็เบิกได้ตามสิทธิ

ผลประโยชน์เกื้อกูล (Fringe benefit) หมายถึง ประโยชน์ที่ให้แก่มูลค่านอกเหนือจากค่าจ้างเงินเดือน เพื่อสนับสนุนให้ทำงานดีขึ้น หรือเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติงานกับองค์กรและเมื่อพ้นสภาพแล้ว เช่น การมีรถรับส่ง มีบ้านพัก หรือที่พักอาศัยพนักงานบำเหน็จบำนาญ

3.7.1 หลักการให้ผลประโยชน์เกื้อกูล

สุจิตรา ธนानันท์ (2548) กล่าวว่า ค่าตอบแทนที่องค์กรจัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน นอกเหนือจากค่าจ้างเงินเดือนเป็นค่าตอบแทนที่องค์กรจัดให้เพื่อสนับสนุนให้การทำงานดีขึ้น หรือเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกรับรู้มั่นคงในการปฏิบัติงานกับองค์กร

3.7.2 ผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากการจัดผลประโยชน์เกื้อกูลให้พนักงาน

1. ช่วยให้มีพลังที่จะดึงดูดคนเข้าสู่องค์กร ทำให้การสรรหามีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะคนมักจะสนใจว่าเงินเดือนดีหรือไม่ สวัสดิการเป็นเช่นไร
2. ขวัญและความรักดีต่อหน่วยงานเพิ่มขึ้น ทำให้สามารถรักษานักวิชาการได้ เช่น ญี่ปุ่นจะมีการเปลี่ยนงานน้อย มีความรักดีสูง เนื่องจากผลประโยชน์เกื้อกูล แต่เนื่องจากคนญี่ปุ่นรู้จักบุญคุณและมีวินัยด้วย ทางตะวันตกเปลี่ยนงานบ่อย องค์กรใดให้ค่าจ้างสูงมักจะให้ความสนใจสูง ส่งผลเสียต่อองค์กรในการหาคนใหม่และผู้ที่อยู่ก็เสียขวัญกำลังใจ
3. ลดการลาออกจากงาน (Turn over rate) และการขาดงาน การจัดค่าตอบแทนที่ดี ไม่ว่าจะเป็นค่าตอบแทนหลักหรือค่าตอบแทนเสริมจะช่วยลดอัตราการออกจากงาน (Turn over Rate) และลดการขาดงาน ซึ่งของไทยพบมาก คือ มาบ้างไม่มาบ้าง ในบางองค์กรมีค่าตอบแทนเสริม เช่น ใครไม่ป่วย สาย ลา ขาด ตลอดรอบการจ่ายเงินเดือน จะได้รับค่าตอบแทนพิเศษมีจำนวนหนึ่ง ซึ่งอาจเรียกว่า เบี้ยขยัน
4. เป็นการประชาสัมพันธ์หน่วยงานที่ดี ว่าองค์กรปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเป็นธรรม ดูแลเอาใจใส่ทั้งขณะทำงานอยู่และเมื่อจากไปก็มีผลต่อภาพพจน์ขององค์กรในสังคม เป็นการสร้างภาพพจน์ (Image)
5. ช่วยลดอิทธิพลของสหภาพแรงงาน (ทั้งในปัจจุบันและอนาคต) ในต่างประเทศที่มีสหภาพแรงงาน ซึ่งเป็นตัวแทนในการเจรจาต่อรองกับฝ่ายนายจ้างในเรื่องค่าตอบแทนในทุก ๆ ประเภทไม่ว่าจะเป็นค่าตอบแทนหลัก, เสริม, จูงใจ ถ้าไม่จัดสหภาพจะร้องเรียนและเข้ามามีอิทธิพล

เหนือพนักงานว่าต้องเป็นสมาชิกสหภาพ ซึ่งนายจ้างส่วนใหญ่ไม่ยอมยุ่งกับสหภาพ จึงพยายามลดข้อร้องเรียนต่าง ๆ ด้วยการจัดผลประโยชน์เกื้อกูลให้

6. ช่วยลดโอกาสที่รัฐบาลจะเข้ามาแทรกแซง การบริหารของหน่วยงานในประเทศที่มีหรือไม่มีสหภาพแรงงานก็ตาม รัฐบาลต้องเข้าไปดูแลรับผิดชอบกำหนดให้มีค่าแรงขั้นต่ำตามกฎหมายแรงงาน และมีผลประโยชน์เกื้อกูล เช่น การประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน

จากการรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตามที่นักวิชาการได้กล่าวไว้แล้ว ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ขวัญและกำลังใจเป็นสิ่งที่มีประโยชน์และมีความสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารทุกระดับจะต้องเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานของตน อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงองค์ประกอบและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจอีกด้วย ซึ่งขวัญและกำลังใจเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพราะมุ่งหวังถึงความก้าวหน้า รายได้ ความมั่นคงในอาชีพที่รับผิดชอบ เป็นต้น ซึ่งเป็นความต้องการที่มีอยู่ในทุกคน

4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

4.1 ความหมาย

Berry, Zeithaml and Parasuraman (อ้างถึงใน วีรพงษ์ เฉลิเมธีรัตน์, 2545) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการเป็นการรักษาระดับการให้บริการที่ดีกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ โดยคุณภาพการให้บริการ ควรมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (access) คือ ผู้ใช้บริการทุกคนสามารถเข้าใช้บริการได้
2. การติดต่อสื่อสาร (communication) คือ การอธิบายด้วยภาษาที่ผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (competence) ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ต้องมีความสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้แก่ผู้ใช้บริการ

4. ความมีน้ำใจ (courtesy) ต้องมีมนุษยสัมพันธ์อันดี มีวิจารณ์ญาณและเต็มใจให้บริการแก่ผู้ให้บริการ

5. ความน่าเชื่อถือ (credibility) ต้องสร้างความมั่นใจและน่าเชื่อถือในการให้บริการ

6. ความไว้วางใจ (reliability) ต้องทำให้ผู้ให้บริการเกิดความไว้วางใจ สามารถให้บริการที่ถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) บริการทางอินเทอร์เน็ตจะต้องทำงานได้รวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ หรือพนักงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์สามารถให้บริการหรือแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

8. ความปลอดภัย (security) จะต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ว่าการทำรายการต่าง ๆ เป็นความลับและมีความปลอดภัย ปราศจากความเสี่ยง

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangible) จะต้องทำให้คาดคะเนคุณภาพการบริการได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (understanding/known customer) ต้องเข้าใจถึงความต้องการของผู้ให้บริการ และสนใจที่จะตอบสนองความต้องการดังกล่าว

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2549) ได้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544: 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2546: 12) ในปัจจุบันการบริการเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวัน และบุคคลได้จ่ายเงินเป็นจำนวนมากเพื่อการบริการ ประมาณได้ว่าค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าและบริการทุกวันนี้ จะเป็นค่าบริการประมาณร้อยละ 45

จินตนา บุญบงการ (2539: 15) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นสิ่งจับต้องสัมผัสแต่ต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดีๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษรทั้ง 7 คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547: 14) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้น เพื่อเสนอขายหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าจาก ความหมายดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า การบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลิภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายทำเป็นผลิภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนัดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจ

และรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่างๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่างๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ

2. การบริการส่วนครบ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและให้สินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมใช้เครื่องจักรในการผลิตให้กับลูกค้า

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547: 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมของกระบวนการที่ส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ยาก

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543: 6-7) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการโดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส หรือแตะต้องได้ยาก แต่เป็นสิ่งที่สูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริกร และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ(ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการหรือเกิดการบริการขึ้น

สมเจตน์ ینگศิริวัฒน์ (2549 อ้างในอำภา สิงห์คำพูด 2554) ได้กล่าวว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เป็นวิธปฏิบัติด้านการตลาด (Marketing Praticce) ซึ่งองค์การใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพย์สินที่เรียกว่า ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า (Knowledge of the customer) เพื่อเปลี่ยนความสัมพันธ์ที่มีกับลูกค้าให้เป็นมูลค่าเชิงเศรษฐกิจ (Economic Value) ตลอดระยะเวลาแห่งความเป็นลูกค้า (Customer Lifetime) สร้างปฏิสัมพันธ์ (interactions) ระหว่างองค์การและลูกค้าในทุกแง่มุม กล่าวคือ ตั้งแต่ลูกค้ารับรู้ข้อมูลข่าวสารที่กระจายออกไปโดยองค์การ ตลอดจนถึงการที่ลูกค้าติดต่อกับองค์การผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ หรือการสนทนาด้วยเสียง และสำเร็จลงด้วยการตอบสนองของหน่วยงานต่างๆภายในองค์การ

ดิสพงศ์ พรชนกนาถ (2546) ให้ความหมายของ CRM คือ กลยุทธ์ทางธุรกิจ ซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อช่วยให้องค์กรสามารถจัดกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กรให้สอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า อันจะนำมาซึ่งความจงรักภักดีต่อองค์กรรายได้ที่เพิ่มสูงขึ้นและความสามารถในการทำกำไรในระยะยาว

4.2 ลักษณะของการบริการ

ปณิศา ลัญยานนท์ (2548: 163) ได้กล่าวถึง ลักษณะบริการที่สามารถจำแนกออกเป็น 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า ผู้บริโภคไม่สามารถรู้สึกรับสัมผัสมองเห็น ได้ยิน ลิ้มรส หรือได้กลิ่น ทำให้ไม่สามารถทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ก่อนที่จะทำการซื้อ เช่น การทำศัลยกรรม หรือการโดยสารบนเครื่องบิน สิ่งเหล่านี้ผู้บริโภคไม่สามารถรู้ผลของการบริการได้ จนกว่าจะมีการผ่าตัดหรือการเดินทางจริง ทำให้ผู้บริโภคพยายามจะแสวงหาสิ่งที่จะบ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการ (Service quality) เพื่อทำให้ตัวเองเกิดความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการนั้นๆ นักการตลาด จึงต้องพยายามทำให้บริการมีความสามารถในการจับต้องได้ให้มากที่สุดโดยโปรแกรมการส่งเสริมการตลาดควรชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการอย่างชัดเจนมากกว่าที่จะเน้นตัวบริการเท่านั้น

2. ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Service inseparability) หมายความว่า การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน ในประเด็นนี้จะตรงข้ามกับการผลิตสินค้า ซึ่งเริ่มจากการนำวัตถุดิบมาผลิต แล้วนำไปเก็บไว้ในคลังสินค้า และหลังจากที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ ก็จะเกิดการบริโภค ส่วนบริการนั้นเริ่มจากการที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อแล้วจึงเกิดการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน เช่น ผู้บริโภคตัดสินใจว่าจะตัดผมที่ร้านนี้ แล้วช่างตัดผมจึงเริ่มกระบวนการผลิต (การตัดผม) และผู้บริโภคได้รับผมทรงใหม่ในขณะเดียวกัน

3. ความไม่แน่นอน (Service variability) กล่าวคือ คุณภาพในการให้บริการจะผันแปรไปตามผู้ให้บริการ และขึ้นอยู่กับว่าให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่าง ภาพรวมการให้บริการของโรงแรมแมริออท (Marriott) อาจสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป แต่การให้บริการ

ของพนักงานภายในโรงแรมแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน บางคนอาจให้บริการดีกว่าอีกคนหนึ่ง ซึ่งทำให้การให้บริการเกิดความไม่แน่นอน เป็นต้น

4. ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเก็บไว้ในโกดังหรือคลังสินค้า เมื่อบริการเกิดขึ้นนักการตลาดจะไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ และไม่เกิดปัญหาถ้าอุปสงค์ที่มีต่อบริการนั้นคงที่แต่เมื่ออุปสงค์ที่มีต่อบริการมีความผันผวนมาก จะทำให้เกิดอุปสรรคในการบริหาร เช่น ในช่วงที่ไม่ใช่วันหยุดเทศกาล โรงแรมและรีสอร์ทต่างๆ จะคิดราคาห้องพักในระดับต่ำ หรือกรณีของร้านอาหารจ้างพนักงานชั่วคราว เพื่อเสิร์ฟอาหารในช่วงที่มีลูกค้ามาก

นิติพล ภูตะโชติ (2549: 170 – 171) ได้กล่าวถึง ลักษณะของงานบริการ (characteristics of service) มีความแตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เพราะงานบริการมีลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งลักษณะเฉพาะของงานบริการแบ่งได้ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้และมองไม่เห็น (Intangibility) งานบริการเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ มองไม่เห็น และไม่มีรูปร่าง แต่สิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นสามารถรับรู้ได้จากความรู้สึก หรือการแสดงออกบางอย่างของลูกค้า เช่น ความชอบ ความเกลียด ความพอใจ ความไม่พอใจ ความโกรธ เป็นต้น

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) งานบริการบางชนิดไม่สามารถแบ่งแยกได้อย่างชัดเจน เพราะนอกจากเรื่องบริการแล้ว ยังมีสิ่งอื่น ๆ ที่ได้รับจากบริการ เช่น ถ้าเดินทางจากกรุงเทพมหานครไปประเทศเวียดนามโดยเครื่องบิน บริการที่ได้รับ คือ ได้เดินทางถึงจุดหมายปลายทางและในระหว่างการเดินทาง พนักงานบริการบนเครื่องบินยังเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่มและอื่น ๆ ซึ่งสิ่งที่ได้รับไม่ใช่แค่เพียงการเดินทางถึงจุดหมายปลายทางเท่านั้น แต่ยังได้รับบริการอื่น ๆ อีกด้วย ดังนั้น บริการ สินค้า และผลิตภัณฑ์บางอย่างจึงไม่สามารถแบ่งแยกกันได้อย่างชัดเจน

3. สูญเสียง่ายหรือเสียหายง่าย (Perish ability) บริการต่าง ๆ ไม่สามารถกักตุนจัดเก็บหรือสต็อกเอาไว้ได้เหมือนกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพราะงานบริการมีเงื่อนไขเรื่องเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงไม่สามารถเก็บบริการเอาไว้ขายได้ เช่น ในฤดูกาลท่องเที่ยว ห้องพักของโรงแรมจะมีลูกค้าเข้าพักเต็ม และยังมีลูกค้าอีกจำนวนไม่น้อยที่ไม่สามารถจองห้องพักในเวลานั้นได้ แต่ในช่วง

ฤดูฝน ห้องพักของโรงแรมว่างเป็นจำนวนมาก ซึ่งห้องพักที่ว่างจำนวนมากเหล่านี้ก็ไม่สามารถนำไปขายในฤดูกาลท่องเที่ยวที่ผ่านมาได้ เพราะมีเงื่อนไขของเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง

4. งานบริการมีลักษณะทำซ้ำ ๆ (Repetitiveness) งานบริการจะมีลักษณะเป็นการทำงานซ้ำ ๆ หลายครั้ง เช่น พนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารมีหน้าที่ต้อนรับลูกค้า รับคำสั่งจากลูกค้า นำคำสั่งไปสั่งอาหารและเครื่องดื่ม นำอาหารและเครื่องดื่มมาเสิร์ฟลูกค้า คอยดูแลความเรียบร้อย เก็บเงินเมื่อลูกค้าต้องการจะกลับ จัดโต๊ะอาหารเพื่อเตรียมต้อนรับลูกค้าคนใหม่ การทำงานของพนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารจะทำงานในลักษณะเช่นนี้ซ้ำแล้วซ้ำอีกหลาย ๆ ครั้ง จนกว่าจะถึงเวลาเลิกงาน จะเห็นได้ว่าลักษณะของงานบริการจะปฏิบัติงานซ้ำแล้วซ้ำอีกหลาย ๆ ครั้ง ซึ่งอาจมีความแตกต่างจากงานอื่น ๆ

5. ความเข้มข้นรุนแรงต่อความรู้สึกของพนักงาน (Labor Intensiveness) เนื่องจากลักษณะงานของการให้บริการพนักงานจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ลูกค้ามีความต้องการที่แตกต่างกัน อุปนิสัยที่ไม่เหมือนกัน อารมณ์ของลูกค้าอาจเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยอื่น ๆ การให้บริการไม่ใช่เรื่องง่ายที่ลูกค้าทุกคนจะได้รับความพึงพอใจเหมือนกัน พนักงานอาจจะพบกับลูกค้าที่มีอารมณ์ร้ายหรือลูกค้าที่จู้จี้จุกจิกสร้างปัญหา พนักงานให้บริการจะต้องเข้าใจในลักษณะงานให้บริการเป็นอย่างดีจึงจะสามารถทำงานในอาชีพนี้ได้

6. ความไว้วางใจ (Trust) เนื่องจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับบริการที่ดีจากสถานบริการหรือไม่ ดังนั้นผู้ใช้บริการต้องอาศัยความเชื่อถือหรือความไว้วางใจในสถานบริการเหล่านั้น เช่น อาจจะได้รับการบอกต่อถึงบริการจากเพื่อนหรือคนใกล้ชิด หรืออาจจะได้รับรู้จากประสบการณ์โดยตรง หรืออาจจะได้รับข่าวสารข้อมูลจากแหล่งอื่นจนเกิดความไว้วางใจและตัดสินใจไปใช้บริการ ลูกค้าก็คาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี เพราะเกิดความเชื่อถือไว้วางใจในสถานบริการดังกล่าว

4.3 วัตถุประสงค์ของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ใดๆ ก็ตามล้วนแต่มีวัตถุประสงค์สำคัญ ดังนี้ (เช่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ, 2546)

1. เพื่อเพิ่มยอดขายสินค้า การบริการของบริษัทอย่างต่อเนื่องในช่วงเวลาหนึ่ง
2. เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อสินค้าหรือการบริการ และบริษัททำให้ลูกค้าทราบวิธีใช้สินค้าอย่างถูกต้อง สามารถจดจำและมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อบริษัทและสินค้าหรือบริการของบริษัทในระยะยาว
3. เพื่อให้ลูกค้ามีความจงรักภักดีต่อบริษัทสินค้าหรือบริการ กรณีที่บริษัทมีสินค้าจำหน่ายหลายสายผลิตภัณฑ์ การที่ลูกค้าซื้อสินค้าของบริษัทในสายผลิตภัณฑ์หนึ่งแล้วรู้สึกประทับใจในทางบวกโอกาสที่บริษัทจะเสนอขายสินค้าในสายผลิตภัณฑ์อื่น (Cross Selling) ได้สำเร็จก็จะมียิ่งขึ้น
4. เพื่อให้ลูกค้าแนะนำสินค้าหรือการบริการต่อไปยังผู้อื่น เกิดการพูดแบบปากต่อปากในทางบวกเกี่ยวกับสินค้า ซึ่งมีความน่าเชื่อถือมากกว่าคำกล่าวอ้างในโฆษณาเสียอีก

4.4 หลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

การให้ความสำคัญกับคุณค่าของลูกค้า คำนึงถึงความพึงพอใจการสร้างสัมพันธภาพอย่างถาวร 2 ประการ คือ (ชมพูนุช สุนทรนนท์, 2549)

1. คุณค่าในสายตาลูกค้า เป็นการรับรู้สัมผัสถึงคุณค่าผลิตภัณฑ์และบริการสอดคล้องกับความคิดเห็น ทัศนคติที่มีต่อการใช้ผลิตภัณฑ์ ลูกค้าจะประเมินถึงคุณค่าที่เป็นประโยชน์ประกอบด้วยคุณค่า 4 ด้าน คือ

- 1) คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ (product value) ระดับความน่าเชื่อถือ ความทนทาน ความสามารถในการใช้งาน การขายต่อ
- 2) คุณค่าด้านบริการ (service value) พิจารณาจากการส่งมอบบริการแก่ลูกค้า และการบำรุงรักษา

3) คุณค่าด้านพนักงาน (personnal value) นอกจากความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพ และความสามารถในการตอบคำถามของบุคลากรขององค์กร

4) คุณค่าด้านภาพลักษณ์ (image value) พิจารณาจากภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate image)

2. ความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลการเปรียบเทียบคุณค่าจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการกับความคาดหวัง การตัดสินใจซื้อของลูกค้าบนพื้นฐานความคาดหวังที่ผู้บริโภคมีต่อคุณค่าแต่ละด้าน ลูกค้าเกิดความพึงพอใจหลังการซื้อได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับจากการบริโภคผลิตภัณฑ์บริการนั้น

4.5 ความสำคัญของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์มี 4 ประการ ได้แก่

1. สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ผู้บริโภคหรือคนกลางในช่องทางการตลาดแต่ละรายอย่างเป็นกันเอง (Personalized)

2. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์อาจจะยังไม่ได้เพิ่มยอดขายในทันที หากแต่ผลลัพธ์ในรูปของยอดขาย จะเกิดขึ้นในระยะยาวจากการที่ลูกค้ารู้สึกประทับใจ มีความเข้าใจและรับรู้ที่ดี ดังนั้นสิ่งที่ได้รับจากการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ คือ การผูกสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่องในระยะยาว (Long-Time Relationship)

3. บริษัทและลูกค้าได้ประโยชน์จากการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ทั้งสองฝ่าย

4. ช่วยให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) กล่าวถึงความสำคัญที่จะได้รับจากความสัมพันธ์ที่ดี ดังนี้ (วีรพงษ์ จันทร์สนาม, 2551)

- 1) สร้างความจงรักภักดี (Royalty) ของลูกค้าในระยะยาว
- 2) เพิ่มยอดขายในระยะยาว
- 3) ลูกค้าเก่ามีแนวโน้มที่จะซื้อสินค้าและบริการจากบริษัทในอนาคตสูง
- 4) เพิ่มโอกาสในการเติบโตของธุรกิจ

ชมพูนุช สุนทรนนท์ (2549) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ คือ การสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน (competitive advantage) การสร้างความแตกต่างในผลิตภัณฑ์และบริการให้เกิดความแตกต่างเหนือคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน นำไปสร้างความแตกต่างใน 4 ด้าน คือ

1. การสร้างความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ (product differentiation) โดยวิเคราะห์องค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ เช่น ประโยชน์ ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการใช้งาน ความสนใจ หรือความดึงดูดใจ เป็นต้น
2. การสร้างความแตกต่างด้านบริการ (service differentiation) เพิ่มขีดความสามารถบริการให้สูงกว่าคู่แข่ง เช่น ความรวดเร็วการให้บริการ ความน่าเชื่อถือตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ ความสะดวกสบาย
3. การสร้างความแตกต่างด้านบุคลากร (people differentiation) เกี่ยวข้องกับการสรรหาและการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความพร้อมในการปฏิบัติงาน
4. การสร้างภาพลักษณ์ (image differentiation) การปลูกฝังให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงลักษณะเด่นขององค์กร

การตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า (customer expectation) ด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้เป็นเครื่องมือทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า การวิเคราะห์ ใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (customer database) การใช้บริการ หรือการทำธุรกรรมในอดีตข้อมูลส่วนบุคคล ความชอบหรือความสนใจ และข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรและลูกค้า การเข้าถึงข้อมูลของลูกค้า

4.6 ระดับและรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้า

ชินจิตต์ แจ้เจนกิจ (2546) กล่าวว่า บันไดการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้า นำไปสู่ความจงรักภักดีในสินค้าบริษัทอยู่ 6 ระดับ ดังนี้

1. ระดับลูกค้าคาดหวัง (Prospect) หาข้อมูลว่ารายใดมีความเป็นไปได้ในการตัดสินใจซื้อ มีอำนาจซื้อ สามารถตัดสินใจซื้อสินค้าหรือการบริการ จากกลุ่มลูกค้าคาดหวังในข่ายสงสัยเหลือกลุ่มผู้ที่มิคุณสมบัติเป็นลูกค้าคาดหวัง จะตอบสนองต่อโปรแกรมการตลาด โปรแกรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท

2. ระดับผู้ซื้อ (Purchasers) ขึ้นต่อไปบริษัทต้องจัดโปรแกรมการตลาด และโปรแกรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่จะทำให้ผู้ซื้อเหล่านี้กลับมาซื้อซ้ำอย่างต่อเนื่องในระยะเวลาหนึ่ง

3. ระดับลูกค้า (Client) คือ ผู้บริโภคหรือธุรกิจที่ซื้อสินค้าการบริการอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาหนึ่ง มีภาพลักษณ์ที่ดี มีความจงรักภักดี ต่อบริษัทและสินค้าหรือการบริการแนะนำสินค้าหรือการบริการของบริษัทให้ผู้อื่นได้ทดลองใช้ พร้อมทั้งปกป้องชื่อเสียงจากการโจมตีของคู่แข่งในที่สุด

4. ระดับลูกค้าผู้สนับสนุน (Supporter) คือ ลูกค้าประจำที่รู้สึกชอบ มีทัศนคติภาพลักษณ์ที่ดีต่อบริษัทและสินค้าหรือการบริการของบริษัท การที่จะทำให้ลูกค้าผู้สนับสนุนเหล่านี้ออกมาสนับสนุนอย่างจริงจังนั้น บริษัทจำเป็นต้องสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าผู้สนับสนุนอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน

5. ระดับผู้มีอุปการคุณ (Advocates) คือ ลูกค้าผู้ให้การสนับสนุนกิจกรรมมาตลอด คอยแนะนำลูกค้าและลูกค้ารายอื่นให้มาซื้อสินค้าการบริการ เรียกว่าทำการตลาดภายนอกแทนบริษัท

6. ระดับหุ้นส่วนธุรกิจ (Partners) คือลูกค้าที่ก้าวขึ้นไปเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจมีส่วนร่วมในรายรับรายจ่ายและผลกำไรของบริษัท

4.7 รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

Kotler (อ้างในวิระพงษ์ จันทรสนาม, 2551) มี 4 รูปแบบ ดังนี้

1. รูปแบบพื้นฐาน (Basic Marketing) เป็นรูปแบบความสัมพันธ์ขั้นเริ่มต้นที่พนักงานขายของบริษัททำการเสนอขายสินค้ากับกลุ่มที่เป็นลูกค้าคาดหวัง เพื่อผลักดันให้เกิดพฤติกรรมการซื้อ
2. รูปแบบการตลาดเชิงรับ (Reactive Marketing) เป็นรูปแบบที่พนักงานขายหรือบริษัทพยายามสานความสัมพันธ์กับลูกค้าในระดับที่เหนือขึ้นไปจากการซื้อขายสินค้าในรูปแบบพื้นฐาน
3. รูปแบบการตลาดเชิงรุก (Proactive Marketing) พนักงานขายหรือฝ่ายขายเทคนิคของบริษัท จะเป็นฝ่ายออกไปเยี่ยมลูกค้าถึงบ้าน ที่ทำงานหรือร้านค้า เพื่อนำเสนอข่าวสารข้อมูลใหม่ๆ เกี่ยวกับสินค้า
4. รูปแบบหุ้นส่วนธุรกิจ (Partnership Marketing) การสนับสนุนการดำเนินงาน ฝึกอบรมให้ความรู้การบริหารร้านค้าเนื่องจากผลกำไรของร้านค้าที่เพิ่มขึ้นทำให้ผลกำไรโดยรวมของบริษัทเพิ่มขึ้นด้วย

4.8 องค์ประกอบหลักของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

วิระพงษ์ จันทรสนาม (2551) กล่าวว่า องค์ประกอบหลักของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ คือ การจัดระบบลำดับเหตุการณ์สำคัญต่างๆ ประกอบด้วย

1. การติดตามลูกค้า (Customer Prospecting) คือ การเสาะแสวงหาศึกษาความต้องการ ความจำเป็นของลูกค้าใหม่ และได้มีการทำสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อเตรียมผลิตภัณฑ์ และสิ่งที่ดึงดูดใจสำหรับลูกค้า
2. สัมพันธภาพกับลูกค้า (Relations with Customers) คือ การเริ่มต้น การพัฒนาการรักษา และการสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อรองรับลูกค้าให้รู้สึกดียิ่งขึ้นไป

3. การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน (Interactive Management) คือ การมีการติดต่อโต้ตอบ เชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อสนเทศ การปฏิสัมพันธ์กันระหว่างลูกค้ากับองค์กร

4. การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า (Understanding Customer Expectations) คือ การทางธุรกิจที่สร้างมวลความรู้เกี่ยวกับความคาดหวังความจำเป็นของลูกค้าเตรียมผลิตภัณฑ์ การบริการที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า

5. การให้อำนาจ (Empowerment) หมายถึง กระบวนการนำเอาการสนับสนุนส่งเสริมและการให้รางวัลแก่พนักงานที่ได้รับเริ่มและมีส่วนในการสร้างสรรค์คุณค่าและช่วยแก้ไขปัญหาลูกค้า

6. การเป็นหุ้นส่วน (Partnerships) หมายถึง การส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินการต่างๆ แก่ผู้จัดหาสินค้าที่ได้มีกิจกรรมที่สร้างสรรค์กับลูกค้าเพิ่มแรงปรารถนาบริการสู่ผลิตภัณฑ์

7. การทำให้เฉพาะเจาะจงบุคคล (Personalization) คือ การมอบให้แต่ละสายงานธุรกิจนำเสนอลูกค้าและพัฒนาหรือเตรียมผลิตภัณฑ์เฉพาะให้พิเศษสำหรับลูกค้าเป็นการเฉพาะเจาะจง

4.9 แนวทางการรักษาลูกค้า

ชั้นจิตต์ แจ่งเจนกิจ (2546) การรักษาลูกค้าปัจจุบันให้อยู่กับเรา มีดังนี้

1. สร้างคุณค่าเพิ่ม ต้องสร้างความรู้สึกรักให้เกินกว่าความพอใจ
2. ให้บริการก่อนและหลังการขายอย่างเป็นกันเอง
3. ใช้ศูนย์กลางการรับข้อมูลทั้งปริมกองหลังให้แข็งแกร่งด้วย
4. ใช้โปรแกรมส่งเสริมการขายที่หวังผลระยะยาว
5. ตั้งฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์มาดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง
6. ให้ความเสมอภาคในการให้บริการกับลูกค้าทุกคน
7. สำรวจคู่แข่ง และสำรวจสถานการณ์ทางการตลาดอยู่เสมอ
8. ยึดหลักแนวคิดการตลาดตามสิ่งแวดล้อม
9. สร้างการตลาดภายในที่แข็งแกร่งมีกองหลังที่ดี
10. ฝ่ายบริหารต้องเห็นความสำคัญในการสนับสนุนอย่างจริงจัง

11. สร้างต้นทุนอุปสรรคการเปลี่ยนไปเป็นลูกค้าบริษัทอื่น
12. เน้นเข้าไปมีส่วนร่วมช่วยเหลือการให้บริการ ช่วยการจัดวางสินค้าในร้านเป็นต้น

4.10 ประโยชน์ของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

จุฑารัตน์ ไชยชาวงษ์ (2549: 10) เป็นเครื่องมือที่มีบทบาทเข้าชุดเซชประสิทธิภาพที่หายไป ของเครื่องมือการตลาดแบบเดิมๆ การมีส่วนร่วมการตลาดที่ดี สร้างความพึงพอใจได้ แต่ไม่อาจสร้างหลักประกันในความจงรักภักดีของลูกค้าในระยะยาวได้ การบริหารความสัมพันธ์ที่ประสบความสำเร็จนำมาซึ่งผลกำไรในระยะยาว ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญของการตลาด

ดังนั้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การบริการและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เป็นแนวทางการรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ให้คงอยู่กับองค์กร และเป็นการสร้างรายได้ให้แก่องค์กรเป็นอย่างมาก แต่จะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกๆฝ่ายในองค์กรนั้นๆ โดยจะเน้นความสำคัญที่ลูกค้าเป็นหลัก เราจะต้องให้บริการลูกค้าอย่างดีที่สุด และหาแนวทางการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าเสมอ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพอใจและอยากที่จะใช้บริการต่อไป ในการบริการลูกค้าได้ดังนี้ จะต้องให้ความสนใจในความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก นำเสนอสินค้าที่เหมาะสม การบริการหลังการขายแก่ลูกค้าตามที่ลูกค้าต้องการ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว จะช่วยเพิ่มความประทับใจที่ดีระหว่างลูกค้ากับบริษัท ลดการสูญเสียลูกค้า และยังเป็นการเพิ่มจำนวนลูกค้าและลดต้นทุนทางการตลาดอีกด้วย

5. ข้อมูลทั่วไปของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง

ห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่งเป็นกลุ่มธุรกิจด้านการขนส่งสินค้า โดยเริ่มก่อตั้งเมื่อปีพุทธศักราช 2526 เริ่มก่อตั้งที่จังหวัดพัทลุง รับขนส่งสินค้าต่างๆมายังกรุงเทพมหานคร ในปีเดียวกันห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่งก็ตั้งสาขาที่สองในกรุงเทพมหานครขึ้นที่บางมด โดยให้บริการขนส่งสินค้าจากกรุงเทพมหานครมาส่งยังพัทลุง แต่ในปัจจุบันได้ย้ายสาขามายังพุทธมณฑลสาย 3 เจ้าของบริษัทได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของธุรกิจขนส่งสินค้า และเห็นว่าความต้องการในการขนส่งสินค้านี้มีปริมาณที่มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในขณะนั้นจังหวัดพัทลุงมีเพียงบริษัทเดียวที่ให้บริการขนส่งสินค้านี้ระหว่างพัทลุง – กรุงเทพ จึงได้ถือกำเนิดห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่งเป็นบริษัทให้บริการขนส่งสินค้าเป็นแห่งที่สองของจังหวัดพัทลุง ในขณะ

นั้นห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่งได้ประสบปัญหาอุปสรรคมากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในเรื่องของพนักงานยังไม่มีความรู้ ความชำนาญในงานด้านบริการ การบริหารจัดการระบบการทำงานต่างๆ แต่ห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่งก็สามารถผ่านพ้นอุปสรรคต่างๆ มาได้ด้วยดี ด้วยความมานะอดทน ภายหลังห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่งได้เติบโตอย่างรวดเร็ว ภายใต้การบริการที่ดี ราคาถูกเป็นกันเองและรวดเร็ว แต่ปัจจุบันต้องประสบปัญหาลูกค้ามีจำนวนลดลง อันเนื่องมาจากธุรกิจการให้บริการขนส่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่งประสบปัญหาคู่แข่งเพิ่มขึ้น ประกอบกับราคาน้ำมันที่เพิ่มสูง ส่งผลให้ราคาการให้บริการสูงขึ้นตามไปด้วย ลูกค้ามีทางเลือกที่มากขึ้น ทำให้ห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่งต้องสูญเสียลูกค้าเก่าไปและไม่สามารถเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่ได้ ห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่งได้รับข้อเสนอแนะ คำติชมจากลูกค้าบางกลุ่ม ดังนี้

- 1) ต้องการให้บริษัทเพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการ
- 2) แสดงป้ายบริษัทให้ชัดเจน ปรับให้มีขนาดใหญ่มากขึ้น
- 3) ควรเพิ่มจุดให้บริการน้ำดื่มและปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วขึ้น
- 4) ราคาเหมาะสม ส่งของตรงเวลา ปลอดภัย
- 5) พนักงานควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม

ดังนั้น ห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง จึงเล็งเห็นปัญหาและได้เก็บรวบรวมข้อมูลคำแนะนำต่างๆ ที่ลูกค้าแนะนำมาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น เพื่อให้บริษัทสามารถแข่งขันกับคู่แข่งที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและเป็นวิธีการรักษาลูกค้าเก่าไว้และยังสามารถดึงลูกค้าใหม่ให้เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้ากับห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่งได้อีกด้วย

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิราภรณ์ จันดาวิปี จุไรภรณ์ เหล่าสุวรรณ และสุภัทรา เพ็งมา (2551) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า กรณีศึกษา: บริษัท STD EXPRESS จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านต่างๆ คือ เพื่อบริหารความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอกของบริษัทและจัดทำคำบรรยายลักษณะงาน คุณสมบัติเฉพาะของงานและแบบประเมินพนักงานให้กับบริษัท ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น ผลการศึกษาพบว่า ผลรวมของค่าเฉลี่ยทั้งหมดคือ 4.31 สามารถแสดงให้เห็นว่าคณะผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้

สุทธิพันธ์ พรหมมา และมานิช โลหเตพานนท์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุก โดยใช้แนวคิดความร่วมมือในการขนส่งสินค้า และ

ความร่วมมือในการบริหารจัดการขนส่งสินค้า เพิ่มการใช้ประโยชน์การทำการค้าให้ดียิ่งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความร่วมมือในการส่งสินค้าระหว่างผู้ว่าจ้างขนส่งและผู้ให้บริการขนส่งสินค้า เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาความร่วมมือในการขนส่งสินค้าระหว่างผู้ว่าจ้างขนส่งและผู้ให้บริการ โดยการสำรวจขั้นตอนการทำงานในการขนส่งสินค้าระหว่างบริษัทผู้ว่าจ้างขนส่งและบริษัทผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า การทำงานบริษัทผู้ว่าจ้างและบริษัทผู้ให้บริการกรณีศึกษาทั้ง 2 บริษัท มีความสนใจในการนำแนวคิดความร่วมมือมาใช้ในการพัฒนาระบบการขนส่งสินค้า จากการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคฟังกาไม้มือหรือฟังก้านไม้ การทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานนั้น มาจากที่ทั้ง 2 บริษัทขาดความร่วมมือในการทำงาน ผู้วิจัยเสนอแนวทางในการดำเนินงานโดยเริ่มจากสร้างมุมมองให้ทั้งบริษัทเกิดความร่วมมือกันเพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันโดยมีการประชุมระหว่างกันให้มากขึ้น และมีการวัดผลการดำเนินงานร่วมมือและประเมินผลการดำเนินงานหลังจากมีการพัฒนาความร่วมมือเพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินงานต่อไป

วิภาวรรณ พันธุ์สังข์ (2554) ได้ศึกษาการเรื่อง การพัฒนาระบบวางแผนการขนส่งเพื่อลดการเดินรถบรรทุกเปล่า เพื่อออกแบบและพัฒนาการขนส่งรถบรรทุกเที่ยวเปล่า เพื่อเสนอการจัดแผนการเดินรถที่เหมาะสมและลดปริมาณรถบรรทุกเที่ยวเปล่า โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างแบบจำลองและขั้นตอนวิธีในการวางแผนการขนส่ง เพื่อลดจำนวนการเดินรถบรรทุกเที่ยวเปล่า ผลการศึกษาพบว่า การวางแผนการขนส่งเพื่อลดการเดินรถบรรทุกเที่ยวเปล่าในปัจจุบัน ผลการศึกษาทำให้ได้แนวคิดของระบบที่จะพัฒนา คือ การประสานความร่วมมือด้านการขนส่งสินค้า และการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการวางแผนการขนส่ง ยังทำให้ได้ส่วนการแสดงผลความรู้ของระบบที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

วิโรจน์ งามสุขเกษมศรี และสุชาดา เวียงฤทธิ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง เอสซีจี โลจิสติกส์ แมนเนจเม้นท์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในกลุ่มธุรกิจจัดจำหน่ายในเครือ SCG โดยให้บริการจัดการทางด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการให้ระบบทั้งหมดเป็นแบบอัตโนมัติมากขึ้น ในระบบอาร์เอฟไอดีของ SCG LOGISTICS และคู่ค้า อาศัยการสื่อสารแบบ Real time เพื่อให้ข้อมูลมีความก้าวหน้าในเรื่องของเวลาที่ทำงานจริง และบริษัทคู่ค้าอื่นๆสามารถเข้ามาดูข้อมูลบางส่วนได้โดยผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า บริษัท เอสซีจี โลจิสติกส์ แมนเนจเม้นท์ จำกัด ได้ตัดสินใจเลือกใช้เทคโนโลยีอาร์เอฟไอดีเข้ามาช่วยในการบริการจัดการด้านการขนส่ง สามารถช่วยให้บริษัทสามารถเชื่อมโยงข้อมูลทุกระบวนการเข้าด้วยกันได้

อย่าง Real time สามารถมองเห็นสถานะของรถขนส่งและกระบวนการได้อย่างรวดเร็ว สามารถสืบสาร รับข้อมูลระหว่างบริษัทลูกค้า ลดเวลาในการรอคอยทั้งต้นทางและปลายทาง ทำให้พนักงานขับรถสามารถเดินรถได้จำนวนรอบมากขึ้น

วินัย มาลีสา (2553) ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมของพนักงานขับรถกับต้นทุนการขนส่งสินค้าโดยสอบถามกับผู้ปฏิบัติงาน และคู่มือการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาโครงสร้างต้นทุนการขนส่งที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมของพนักงานขับรถขนส่งเพื่อกำหนดแนวทางและกำหนดกลยุทธ์ การลดต้นทุนการขนส่งที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมของพนักงานขับรถขนส่งและปรับปรุงประสิทธิภาพการขนส่งเพื่อลดการสูญเสีย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันของกิจการ และเพื่อพัฒนากลยุทธ์ทางเลือกในการเพิ่มผลประกอบการของกิจการ ผลการศึกษาพบว่าแนวทางในเรื่องของพฤติกรรมของพนักงานขับรถขนส่งสินค้ากับต้นทุนขนส่งและความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อใช้วิเคราะห์ในเรื่องของการลดต้นทุนการดำเนินงานในเรื่องของประสิทธิภาพการขนส่งที่มีประสิทธิภาพที่สุด กล่าวคือ ต้นทุนขนส่งต่ำ เวลามาส่งตรงเวลา ความปลอดภัยของพนักงานขับรถทรัพย์สินสินค้า และผู้ใช้นั้นร่วมที่จะมีผลการจากการขับรถต้องมีความปลอดภัยสูงสุด ตลอดจนความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด

ณัฐวัชร กาญจนธนากุล (2547) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่: กรณีศึกษา เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี โดยการศึกษานี้มีผู้ให้บริการเรือเฟอร์รี่ระหว่างท่าเรือดอนสัก กับท่าเรือเกาะสมุย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ซึ่งได้จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (non-random sampling) ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสถิติไคสแควร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS for windows) ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่เกี่ยวกับพนักงานต้อนรับ แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม บริการอื่น ๆ สิ่งอำนวยความสะดวก ฝ่ายห้องอาหาร พนักงานบริการ แผนกแม่บ้าน แผนกบริการและแม่บ้าน ในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ในภาพรวมในระดับปานกลางเช่นกัน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึง

พอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ สถานภาพ ภูมิฐานะ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง และรูปแบบการเดินทางที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

วันชัย บัวกิตติ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำนวน 400 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบโควต้า โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างที่ผู้ใช้บริการรถโดยสารตามป้ายรถเมล์ทั้ง 8 เขต การเดินทาง เขตละ 50 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา ซึ่งนิยมใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน ช่วงเช้าระหว่างเวลา 06.01-08.00 น. ช่วงเย็นระหว่างเวลา 17.01-19.00 น. และนิยมใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศ 1 ทอด เป็นส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งควรรักษาระดับการบริการไว้ และปรับปรุงการบริการในด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้นอีก ได้แก่ การเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทางปรับอากาศที่ให้บริการมีน้อยไม่เพียงพอ ปรับปรุงสภาพรถโดยสารทั้งภายนอกและภายในให้สะอาด แผ่นป้ายบอกทางผ่านข้างตัวรถที่ชัดเจน ความปลอดภัยจากรถ ระบบเครื่องทำความเย็น ที่นั่งโดยสารและอุปกรณ์อื่น ๆ ภายในตัวรถ ความสะอาดรถโดยสาร การรักษาสิ่งแวดล้อม คำนึงถึงมลพิษ การบอกชื่อที่หมายล่วงหน้าก่อนจอด ความสม่ำเสมอในการให้บริการ การให้ความช่วยเหลือและการให้ความสะดวกรวดเร็วในการบริการแก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งการเสริมสร้างความสามารถในการบริการ และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการซึ่งปัจจัยสำคัญต่องานบริการ

จารุรินทร์ กุลทนันท (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้าง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมงอบ-เกาะช้าง ของบริษัท ท่าเรือเกาะช้าง อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด และท่าเรือเซ็นเตอร์พอยท์ (บริษัท รุคส์โฮมส์ จำกัด) ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการที่ให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางดังกล่าว และเพื่อเปรียบเทียบ

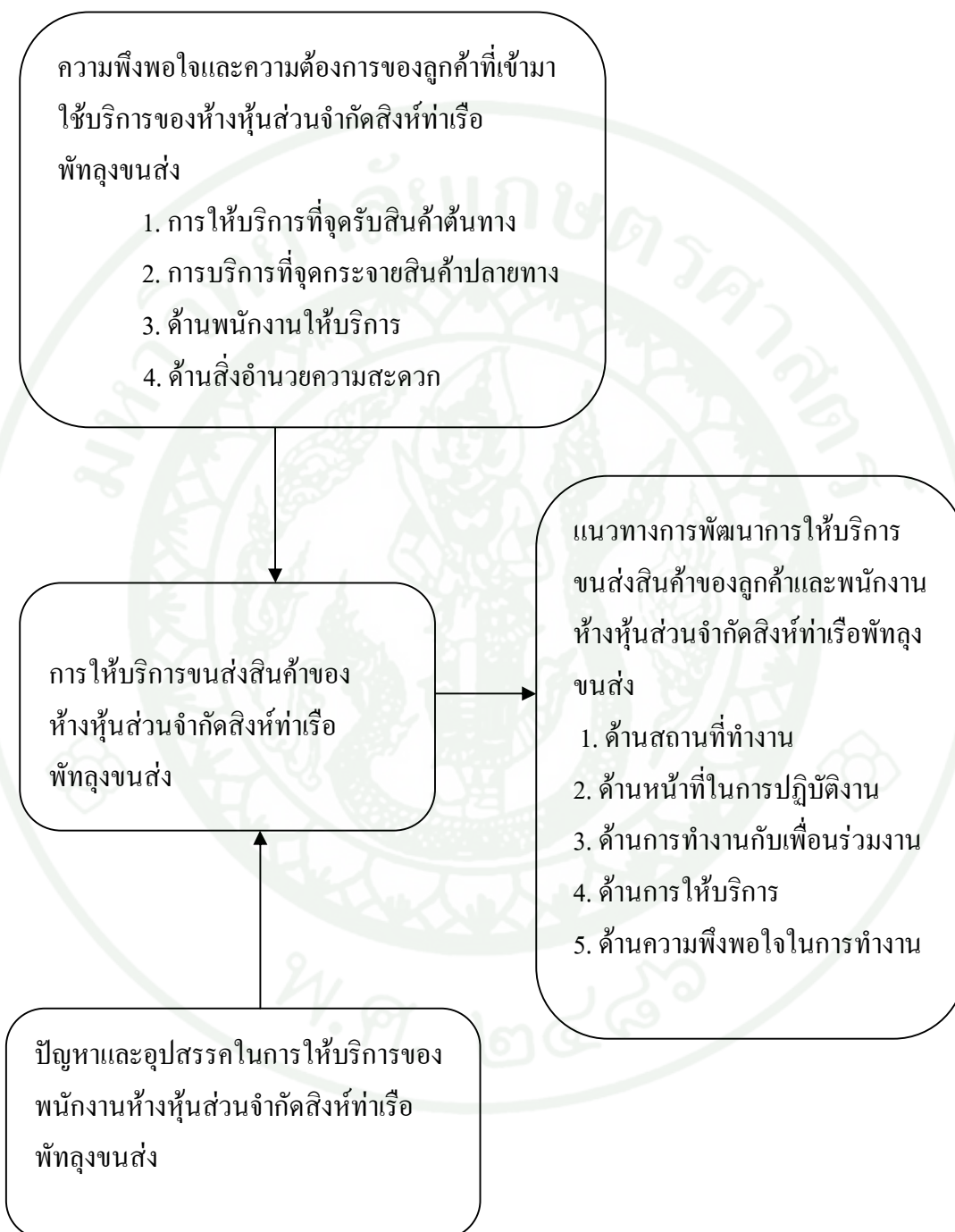
ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวว่ามีลักษณะอย่างไร กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นนักท่องเที่ยว จำนวน 110 ราย ใช้วิธีการตอบแบบสอบถาม ผลศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกการใช้บริการในระดับดีทั้ง 2 บริษัท พึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และพึงพอใจเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติของการให้บริการอยู่ที่ในระดับปานกลางทั้ง 2 บริษัทเช่นกัน

ธัญรดา ทวีจรชัยกุล และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของ ธนาคารซีไอเอ็มบีไทยจำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับความพึงพอใจของลูกค้า และศึกษาปัจจัยอื่นๆที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝากของธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความแตกต่างต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการด้านเงินฝาก ส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) คือ พนักงานที่ให้บริการ (People) ด้านปัจจัยอื่นๆ พบว่า ปัจจัยอื่นๆมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความไว้วางใจและด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร

วรรณวิสา จงรายสกุล (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของงานทะเบียนและวัดผล จำแนกตามเพศและคณะ โดยทำการศึกษาด้วยวิธีการสำรวจความพึงพอใจในการบริการ จากกลุ่มตัวอย่างที่ลงทะเบียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2550 จำนวน 227 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการของงานทะเบียนและวัดผลทุกคณะ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

สำนักวิทยบริการ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการที่เป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 196 คน และนิสิต จำนวน 333 คน รวมทั้งสิ้น 529 ผลการศึกษาพบว่า การประเมินคุณภาพการบริการโดยรวมของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักวิทยบริการ ทุกมิติอยู่ในระดับสูงกว่าบริการจริงที่ได้รับจากห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.98 โดยสำนักวิทยบริการทำให้สามารถติดตามความรู้ทางวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นช่วยให้ผู้ใช้บริการได้ติดตามความก้าวหน้าในสาขาวิชาที่สนใจและผู้ใช้มีความพึงพอใจที่มีต่อการสนับสนุนของห้องสมุดในด้านการเรียน / การสอน / การวิจัย โดยจะเห็นได้จากการเข้าใช้บริการของสำนักวิทยบริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจความต้องการของลูกค้า 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขนส่งสินค้า 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ให้สามารถแข่งขันกับบริษัทอื่นๆได้ มีประเด็นการศึกษาตามหัวข้อ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ซึ่งในปี 2555 มีประมาณ 4,500 คน พนักงานที่ทำงานในห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง 50 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง จาก จำนวนประชากรที่มาใช้บริการขนส่งกับห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง โดยใช้สูตรของ (Taro Yamane, 1967: 886)

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากตัวอย่างเท่าที่จะยอมรับได้ ซึ่ง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% กำหนดให้ค่า $e = 0.05$

$$n = \frac{4,500}{[1 + (4,500 \times 0.05^2)]} = 367$$

ดังนั้น จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 367 คน ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sample) กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งกับห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นโดยการศึกษา ค้นคว้าจากเอกสาร วารสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมารวบรวมปรับปรุงให้เหมาะสมกับการวิจัยในครั้งนี้ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็นดังนี้

แบบสอบถามสำหรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งกับห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง เป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า

ตอนที่ 3 เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามสำหรับพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง เป็นแบบเลือกตอบ (Check list) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขนส่งสินค้า

ตอนที่ 3 เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

แบบบันทึกการจัดสนทนากลุ่ม

2.2 การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้น โดยนำข้อมูลให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาปรับปรุงแก้ไข และทำการทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ก่อนนำไปใช้จริง เพื่อหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น ตามวิธีการของ Cronbach Alpha ต้องไม่ต่ำกว่า 0.70 ณ ค่าความเชื่อมั่น 95 % โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับลูกค้า .916 และของพนักงาน .934

2.3 เกณฑ์และการแปลผลคะแนน

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับของ Likert Scale โดยมีการให้ค่าคะแนน ดังนี้

พอใจมากที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ	5
พอใจมาก	มีค่าคะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	3
พอใจน้อย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	2
พอใจน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ	1

การแปลผลคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายคะแนนของความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งกับห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ในเดือนมกราคมด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบ ทั้งกลุ่มลูกค้าและพนักงาน หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้เก็บคืนมาตรวจสอบความเรียบร้อย สมบูรณ์ เพื่อเตรียมวิเคราะห์ผลต่อไป

3.2 เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม โดยผู้วิจัยได้จัดการสนทนากลุ่มกับพนักงานของบริษัทจำนวน 10 คน เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขนส่งสินค้า และหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ดังมีรายชื่อในภาคผนวกหน้า 139

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าและพนักงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงลักษณะเป็นการตรวจสอบรายการ (Check-list) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการในการขนส่งสินค้าของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่งวิเคราะห์ โดยหาค่าความถี่ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.4 ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อหาข้อสรุปที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้า

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าในการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง รวมทั้งเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและขวัญกำลังใจให้กับพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้า จำนวน 367 ชุด และเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ทำงานในห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง จำนวน 50 ชุด และได้รับแบบสอบถามคืนมาครบตามจำนวน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาตามลำดับ คือ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งออกเป็นดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของ
ห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือ
พัทลุงขนส่ง

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือ
พัทลุงขนส่ง



ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ประกอบด้วย ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเดินทาง จำนวน 240 คน ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการปลายทาง จำนวน 127 คน และพนักงาน จำนวน 50 คน เป็นข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทของผู้เข้ามาใช้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 1-3

1. ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าเดินทางกับห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเดินทาง

(n = 240)		
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	149	62.10
หญิง	91	37.90
อายุ		
15 – 24 ปี	26	10.80
25 – 34 ปี	97	40.40
35 – 44 ปี	71	29.60
มากกว่า 45 ปี	46	19.20
สถานภาพ		
โสด	80	33.30
แต่งงาน	136	56.70
หย่า/แยกกันอยู่	24	10.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

(n = 240)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	142	59.20
ปริญญาตรี	86	35.80
สูงกว่าปริญญาตรี	12	5.00
ประเภทของผู้มาใช้บริการ		
เจ้าของ	67	27.90
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	43	17.90
พนักงาน	130	54.20
รู้จักบริษัทจากแหล่งใด		
เคยใช้บริการอยู่แล้ว	125	52.10
มีผู้แนะนำ	93	38.80
เว็บไซต์	22	9.20
จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ		
ครั้งแรก	50	20.80
2-10 ครั้ง	70	29.20
มากกว่า 10 ครั้ง	120	50.00
การกลับมาใช้บริการ		
กลับมาใช้บริการอีก	231	96.30
ไม่กลับมาแล้ว	9	3.80

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลของลูกค้าที่มาใช้บริการขนส่งสินค้าด้านทางของห้างหุ้นส่วน จำกัด สิ่งที่ทำเรือพัทลุงขนส่ง จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

เพศ พบว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าต้นทางของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือ พัทลุงขนส่งส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 62.10 และเพศหญิง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 37.90

อายุ พบว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าต้นทางของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือ พัทลุงขนส่ง มีอายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 อายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20 และอายุระหว่าง 15-24 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80

สถานภาพ พบว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าต้นทางของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือ พัทลุงขนส่ง มีสถานะแต่งงาน จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70 รองลงมา คือ สถานภาพ โสด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และสถานภาพหย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

ระดับการศึกษา พบว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าต้นทางของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือ พัทลุงขนส่ง มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี 86 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ประเภทของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ พบว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าต้นทางของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือ พัทลุงขนส่ง ส่วนใหญ่เป็นพนักงาน จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 รองลงมา คือ เจ้าของกิจการ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 27.90 และประเภทผู้บริหาร/ผู้จัดการ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90

การรู้จักบริษัท พบว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าต้นทางของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือ พัทลุงขนส่ง ส่วนใหญ่เคยใช้บริการอยู่แล้ว จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10 รองลงมา คือ มีผู้แนะนำ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 และรู้จักจากเว็บไซต์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าต้นทางของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ส่วนใหญ่ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ ใช้บริการมา 2-10 ครั้ง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 และเข้ามาใช้บริการครั้งแรกจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80

การกลับมาใช้บริการ พบว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าต้นทางของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการอีก จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 96.30 และไม่กลับมาใช้บริการแล้ว จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80

กล่าวโดยสรุป ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าต้นทางของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพแต่งงาน มีช่วงอายุเฉลี่ย 25-34 ปี โดยลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีช่วงอายุต่ำสุด คือ 15-24 ปี และมีช่วงอายุสูงสุดมากกว่า 45 ปี โดยมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่ต่ำกว่าปริญญาตรี ประเภทของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่ง คือ พนักงาน ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่เคยใช้บริการอยู่แล้ว โดยส่วนมากใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง และส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการอีก

2. ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการปลายทางกับห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่มาใช้บริการปลายทาง

(n = 127)		
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	76	59.80
หญิง	51	40.20

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n = 127)		
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
15 – 24 ปี	17	13.40
25 – 34 ปี	43	33.90
35 – 44 ปี	42	33.10
มากกว่า 45 ปี	25	19.70
สถานภาพ		
โสด	54	42.50
แต่งงาน	65	51.20
หย่า/แยกกันอยู่	8	6.30
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	78	61.40
ปริญญาตรี	42	33.10
สูงกว่าปริญญาตรี	7	5.50
ประเภทของผู้มาใช้บริการ		
เจ้าของ	37	29.10
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	24	18.90
พนักงาน	66	52.00
รู้จักบริษัทจากแหล่งใด		
เคยใช้บริการอยู่แล้ว	72	56.70
มีผู้แนะนำ	40	31.50
เว็บไซต์	15	11.80

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n = 127)		
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนครั้งที่ใช้บริการ		
ครั้งแรก	22	17.30
2-10 ครั้ง	32	25.20
มากกว่า 10 ครั้ง	73	57.50
การกลับมาใช้บริการ		
กลับมาใช้บริการอีก	123	96.90
ไม่กลับมาแล้ว	4	3.10

จากตารางที่ 2 แสดงข้อมูลของลูกค้าที่มาใช้บริการขนส่งสินค้าปลายทางของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

เพศ พบว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าปลายทางของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 59.80 และเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 40.20

อายุ พบว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าปลายทางของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง มีอายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10 อายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 และอายุระหว่าง 15-24 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40

สถานภาพ พบว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าปลายทางของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง มีสถานะแต่งงาน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 51.20 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 และสถานภาพหย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30

ระดับการศึกษา พบว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าปลายทางของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 61.40

รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี 42 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10 และการศึกษาาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

ประเภทของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ พบว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าปลายทางของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ส่วนใหญ่เป็นพนักงาน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา คือ เจ้าของกิจการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10 และประเภทผู้บริหาร/ผู้จัดการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90

การรู้จักบริษัท พบว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าปลายทางของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ส่วนใหญ่เคยใช้บริการอยู่แล้ว จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70 รองลงมา คือ มีผู้แนะนำ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และรู้จักจากเว็บไซต์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าปลายทางของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ส่วนใหญ่ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมา คือ ใช้บริการมา 2-10 ครั้ง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 และเข้ามาใช้บริการครั้งแรกจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30

การกลับมาใช้บริการ พบว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าปลายทางของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการอีก จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 96.90 และไม่กลับมาใช้บริการแล้ว จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10

กล่าวโดยสรุป ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าปลายทางของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพแต่งงาน มีช่วงอายุเฉลี่ย 25-34 ปี โดยลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีช่วงอายุต่ำสุด คือ 15-24 ปี และมีช่วงอายุสูงสุดมากกว่า 45 ปี โดยมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่ต่ำกว่าปริญญาตรี ประเภทของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่ง คือ พนักงาน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยใช้บริการอยู่แล้ว โดยส่วนมากใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง และส่วนใหญจะกลับมาใช้บริการอีก

3. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง

(n = 50)		
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	45	90.00
หญิง	5	10.00
อายุ		
15 – 24 ปี	2	4.00
25 – 34 ปี	17	34.00
35 – 44 ปี	20	40.00
มากกว่า 45 ปี	11	22.00
สถานภาพ		
โสด	19	38.00
แต่งงาน	29	58.00
หย่า/แยกกันอยู่	2	4.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	18	36.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	26	52.00
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	5	10.00
ปริญญาตรี/สูงกว่า	1	2.00

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n = 50)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งที่รับผิดชอบ		
พนักงานรับสินค้า	8	16.00
พนักงานยกสินค้า/จัดเรียงสินค้า	24	48.00
เสมียน	4	8.00
พนักงานขับรถ	13	26.00
พนักงานบัญชี	1	2.00

จากตารางที่ 3 แสดงข้อมูลของพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

เพศ พบว่า พนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

อายุ พบว่า พนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง มีอายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 อายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และอายุระหว่าง 15-24 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

สถานภาพ พบว่า พนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ส่วนใหญ่มีสถานภาพแต่งงาน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 และ หย่า แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง มีระดับการศึกษา คือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา คือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ตำแหน่งที่รับผิดชอบ พบว่า พนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง มีตำแหน่ง พนักงานยกสินค้า จัดเรียงสินค้า จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมา คือ ตำแหน่งพนักงานขับรถ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 พนักงานรับสินค้า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 เสมียน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และพนักงานบัญชี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

กล่าวโดยสรุป พนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง เป็นเพศชาย มีช่วงอายุเฉลี่ย 25-34 ปี โดยมีช่วงอายุต่ำสุด 15-24 ปี และมีช่วงอายุสูงสุดมากกว่า 45 ปี สถานภาพโดยส่วนใหญ่ คือ แต่งงาน ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่มัธยมศึกษาตอนต้น และส่วนใหญ่เป็นพนักงานยกสินค้า จัดเรียงสินค้า

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือ พัทลุงขนส่ง

การวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด
สิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง

1. ความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง

ความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่ง ประกอบไปด้วย ความพึงพอใจ ด้านการ
บริการจากรับสินค้าต้นทาง (สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการต้นทาง) ความพึงพอใจด้านการให้บริการที่จุด
กระจายสินค้าปลายทาง (สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการปลายทาง) ความพึงพอใจด้านพนักงานที่
ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังแสดงในตารางที่ 4-9

ด้านการบริการที่จูดรับสินค้าต้นทาง (สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการต้นทาง)

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าทางหุ่นส่วนจำกัด
สิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ด้านการบริการที่จูดรับสินค้าต้นทาง

(n = 240)

ความพึงพอใจของลูกค้า ที่เข้ามาใช้บริการ	จำนวน (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				รวม
1. มีการต้อนรับและให้บริการที่ดี	4 (1.7)	26 (10.8)	142 (59.2)	54 (22.5)	14 (5.8)	240 (100)	3.20	.771	ปานกลาง
2. มีการช่วยเหลือในการรับ/ยก จัดเรียงสินค้า	6 (2.5)	34 (14.2)	118 (49.2)	43 (17.9)	39 (16.3)	240 (100)	3.31	.988	ปานกลาง
3. มีการดูแลสินค้าด้วยความเอาใจใส่ ระมัดระวัง	7 (2.9)	22 (9.2)	124 (51.7)	57 (23.8)	30 (12.5)	240 (100)	3.33	.914	ปานกลาง
4. มีการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว	4 (1.7)	25 (10.4)	129 (53.8)	58 (24.2)	24 (10.0)	240 (100)	3.30	.850	ปานกลาง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

5. สถานที่ในการวางสินค้ามีเพียงพอ	10 (4.2)	27 (11.3)	126 (52.5)	50 (20.8)	27 (11.3)	240 (100)	3.23	.940	ปานกลาง
6. สถานที่ตั้งของบริษัทหาง่ายไม่ซับซ้อน	7 (2.9)	20 (8.3)	132 (55.0)	59 (24.6)	22 (9.2)	240 (100)	3.28	.856	ปานกลาง
รวม							3.28	.733	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ด้านการบริการที่จู้ดรับสินค้าต้นทาง (สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการต้นทาง) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = .733) โดยมีระดับความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ มีการดูแลสินค้าด้วยความเอาใจใส่ ะมัดระวัง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = .914) รองลงมา คือ มีการช่วยเหลือในการรับ/ยก/จัดเรียงสินค้า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = .988) มีการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = .850) สถานที่ตั้งของบริษัทหาง่าย ไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = .856) สถานที่ในการวางสินค้ามีเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = .940) และมีการต้อนรับและการให้บริการที่ดี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = .771)

ด้านการบริการที่จุดกระจายสินค้าปลายทาง (สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการปลายทาง)

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง
ด้านการบริการที่จุดกระจายสินค้าปลายทาง

(n = 127)

ความพึงพอใจของลูกค้า ที่เข้ามาใช้บริการ	จำนวน (ร้อยละ)					รวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1. มีการแจ้งติดต่อประสานก่อนส่งสินค้า	14 (11)	25 (19.7)	72 (56.7)	14 (11.0)	2 (1.6)	127 (100)	2.72	.860	ปานกลาง
2. มีการจัดส่งสินค้าตามกำหนดเวลาที่กำหนด	4 (3.1)	12 (9.4)	94 (74.0)	13 (10.2)	4 (3.1)	127 (100)	3.00	.672	ปานกลาง
3. สินค้าอยู่ในสภาพที่ดี ไม่ชำรุด	3 (2.4)	7 (5.5)	90 (70.9)	22 (17.3)	5 (3.9)	127 (100)	3.14	.679	ปานกลาง
4. สินค้าถึงมือลูกค้าตามสถานที่ที่กำหนด	- (-)	10 (7.9)	95 (74.8)	16 (12.6)	6 (4.7)	127 (100)	3.14	.613	ปานกลาง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

5. ราคาค่าบริการเหมาะสม	-	11	92	15	9	127	3.17	.679	ปานกลาง
	(-)	(8.7)	(72.4)	(11.8)	(7.1)	(100)			
6. มีการต้อนรับและให้บริการที่ดี	3	14	93	11	6	127	3.02	.697	ปานกลาง
	(2.4)	(11.0)	(73.2)	(8.7)	(4.7)	(100)			
	รวม						3.21	.551	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ด้านการบริการที่จุดกระจายสินค้าปลายทาง (สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการปลายทาง) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = .551) โดยมีระดับความพึงพอใจ เรียงจากมากไปน้อย คือ ราคาค่าบริการเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$, S.D. = .679) รองลงมา คือ สินค้าอยู่ในสภาพที่ดี ไม่ชำรุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = .679) สินค้าถึงมือลูกค้าตามสถานที่ที่กำหนด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = .613) มีการต้อนรับและให้บริการที่ดี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$, S.D. = .697) มีการจัดส่งสินค้าตามกำหนดเวลาที่ต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$, S.D. = .672) มีการแจ้งติดต่อประสานก่อนส่งสินค้าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.72$, S.D. = .860)

ด้านพนักงานที่ให้บริการ (ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าผ่านทาง)

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการด้านทางของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือ
พัทลุงขนส่ง ด้านพนักงานที่ให้บริการ (n = 240)

ความพึงพอใจของลูกค้า ที่เข้ามาใช้บริการ	จำนวน (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. พนักงานแต่งกายสะอาด เหมาะสม	17 (7.1)	35 (14.6)	133 (55.4)	53 (22.1)	2 (8)	240 (100)	2.95 .826	ปานกลาง
2. พนักงานเต็มใจให้บริการด้วยท่าทียิ้มแย้ม กระตือรือร้น	15 (6.3)	36 (15.0)	117 (48.8)	60 (25.0)	12 (5.0)	240 (100)	3.07 .920	ปานกลาง
3. พนักงานให้บริการโดยไม่มีการเรียกร้องค่าตอบแทน	3 (1.3)	24 (10.0)	114 (47.5)	72 (30.0)	27 (11.3)	240 (100)	3.40 .862	ปานกลาง
4. พนักงานสามารถให้ข้อมูลและตอบคำถามได้ถูกต้อง ชัดเจนครบถ้วนตามที่ลูกค้าต้องการ	4 (1.7)	31 (12.9)	108 (45.0)	76 (31.7)	21 (8.8)	240 (100)	3.32 .870	ปานกลาง
รวม							3.05 .352	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ด้านพนักงานที่ให้บริการ (ลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้าคันทาง) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05$, S.D. = .352) โดยมีระดับความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ พนักงานให้บริการโดยไม่มีการเรียกร้อยค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = .862) รองลงมา คือ พนักงานสามารถให้ข้อมูลและตอบคำถามได้ถูกต้องชัดเจน ครบถ้วนตามที่ลูกค้าต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = .870) พนักงานเต็มใจให้บริการด้วยท่าทียิ้มแย้ม กระตือรือร้น อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$, S.D. = .920) และ พนักงานแต่งกายสะอาด เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$, S.D. = .826)

ด้านพนักงานที่ให้บริการ (ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าปลายทาง)

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการปลายทางของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือ
พัทลุงขนส่ง ด้านพนักงานที่ให้บริการ (n=127)

ความพึงพอใจของลูกค้า ที่เข้ามาใช้บริการ	จำนวน (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				รวม
1. พนักงานแต่งกายสะอาด เหมาะสม	28 (22.0)	36 (28.3)	47 (37.0)	14 (11.0)	2 (1.6)	127 (100)	2.41	1.00	น้อย
2. พนักงานเต็มใจให้บริการด้วยท่าทียิ้มแย้ม กระตือรือร้น	25 (19.7)	35 (27.6)	42 (33.1)	20 (15.7)	5 (3.9)	127 (100)	2.56	1.09	ปานกลาง
3. พนักงานให้บริการโดยไม่มีการเรียกร้องค่าตอบแทน	4 (3.1)	13 (10.2)	62 (48.8)	36 (28.3)	12 (9.4)	127 (100)	3.30	.895	ปานกลาง
4. พนักงานสามารถให้ข้อมูลและตอบคำถามได้ถูกต้อง ชัดเจนครบถ้วนตามที่ลูกค้าต้องการ	17 (13.4)	59 (46.5)	32 (25.2)	13 (10.2)	6 (4.7)	127 (100)	2.46	1.00	น้อย
รวม							3.05	.529	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ด้านพนักงานที่ให้บริการ (ลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้าปลายทาง) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05$, S.D. = .529) โดยมีระดับความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ พนักงานให้บริการโดยไม่มีการเรียกร้องค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = .895) รองลงมา คือ พนักงานเต็มใจให้บริการด้วยท่าทียิ้มแย้ม กระตือรือร้น อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.56$, S.D. = 1.09) พนักงานสามารถให้ข้อมูลและตอบคำถามได้ถูกต้องชัดเจน ครบถ้วนตามที่ลูกค้าต้องการ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.46$, S.D. = 1.00) และพนักงานแต่งกายสะอาด เหมาะสม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.41$, S.D. = 1.00)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าผ่านทาง)

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุง
ขนส่งด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n = 240)

ความพึงพอใจของลูกค้า ที่เข้ามาใช้บริการ	จำนวน (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. บริษัทมีป้ายแสดงชัดเจน สามารถหาได้ง่าย	9 (3.8)	32 (13.3)	122 (50.8)	59 (24.6)	18 (7.5)	240 (100)	3.18 .892	ปานกลาง
2. สถานที่จอดรถเพียงพอ เหมาะสม	27 (11.3)	48 (20.0)	102 (42.5)	44 (18.3)	19 (7.9)	240 (100)	2.91 1.07	ปานกลาง
3. สถานที่บริการมีความสะอาด	13 (5.4)	41 (17.1)	106 (44.2)	66 (27.5)	14 (5.8)	240 (100)	3.11 .941	ปานกลาง
4. จุติรับสินค้าเพียงพอต่อความต้องการ	19 (7.9)	56 (23.3)	90 (37.5)	60 (25.0)	15 (6.3)	240 (100)	2.98 1.026	ปานกลาง

ตารางที่ 8 (ต่อ)

5. มีน้ำดื่มไว้ให้บริการอย่างดี	30	56	92	45	14	240	2.83	1.069	ปานกลาง
	(12.5)	(23.3)	(38.3)	(20.0)	(5.8)	(100)			
รวม							3.18	.704	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้าผ่านทาง) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = .704) โดยมีระดับความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ บริษัทมีป้ายแสดงชัดเจน สามารถหาได้ง่าย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = .892) รองลงมา คือ สถานที่บริการมีความสะอาด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = .941) จุติรับสินค้าเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$, S.D. = 1.026) สถานที่จอดรถเพียงพอ เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$, S.D. = 1.07) และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83$, S.D. = 1.07)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าปลายทาง)

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าปลายทางของห้างหุ้นส่วนจำกัด
สิ่งทำเรือพัทลุงขนส่ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n = 127)

ความพึงพอใจของลูกค้า ที่เข้ามาใช้บริการ	จำนวน (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. บริษัทมีป้ายแสดงชัดเจน สามารถหาได้ง่าย	4 (3.1)	11 (8.7)	77 (60.6)	32 (25.2)	3 (2.4)	127 (100)	3.14 .735	ปานกลาง
2. สถานที่จอดรถเพียงพอ เหมาะสม	9 (7.1)	26 (20.5)	52 (40.9)	33 (26.0)	7 (5.5)	127 (100)	3.02 .987	ปานกลาง
3. สถานที่บริการมีความสะอาด	2 (1.6)	30 (23.6)	65 (51.2)	21 (16.5)	9 (7.1)	127 (100)	3.03 .867	ปานกลาง
4. จุติรับสินค้าเพียงพอต่อความต้องการ	3 (2.4)	29 (22.8)	61 (48.0)	25 (19.7)	9 (7.1)	127 (100)	3.06 .897	ปานกลาง

ตารางที่ 9 (ต่อ)

5. มีน้ำดื่มไว้ให้บริการอย่างดี	26	58	28	14	1	127	2.25	.936	น้อย
	(20.5)	(45.7)	(22.0)	(11.0)	(.8)	(100)			
รวม							3.15	.711	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการปลายทาง) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = .711) โดยมีระดับความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ บริษัทมีป้ายแสดงชัดเจน สามารถหาได้ง่าย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = .735) รองลงมา คือ จุติรับสินค้าเพียงพอต่อความต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$, S.D. = .897) สถานที่บริการมีความสะอาด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$, S.D. = .867) สถานที่จอดรถเพียงพอ เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$, S.D. = .987) และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการอย่างดี อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.25$, S.D. = .936)

2. ความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง

ความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ซึ่งประกอบไปด้วยความต้องการด้านต่างๆ ดังนี้ บริษัทควรมีป้ายที่ชัดเจน บริษัทควรมีสถานที่จอดรถเพียงพอ บริษัทควรมีจุดบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอ บริษัทควรมีการบริการที่รวดเร็วขึ้น บริษัทควรปรับราคาการให้บริการอย่างเหมาะสม บริษัทควรคำนึงถึงความปลอดภัยของสินค้า พนักงานควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส

แสดงค่าความถี่ของความต้องการที่ลูกค้าเลือกเป็นลำดับที่ 1 ดังนี้

ความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่ง	จำนวน (ความถี่)
1. พนักงานควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	138
2. บริษัทควรมีสถานที่จอดรถเพียงพอ	134
3. บริษัทควรคำนึงถึงความปลอดภัยของสินค้า	92
4. บริษัทควรปรับราคาการให้บริการอย่างเหมาะสม	77
5. บริษัทควรมีป้ายที่ชัดเจน	68
6. บริษัทควรมีจุดบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอ	66
7. บริษัทควรมีการบริการที่รวดเร็วขึ้น	63

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุง ขนส่ง

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขนส่งสินค้าของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ซึ่งประกอบด้วย ด้านสถานที่ทำงาน ด้านหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการให้บริการ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ดังแสดงในตารางที่ 10-14



ด้านสถานที่ทำงาน

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขนส่งสินค้าทางหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ด้านสถานที่ทำงาน

(n = 50)

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ	จำนวน (ร้อยละ)						$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม			
1. บริษัทจัดสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน มีสภาพแวดล้อมดี	7 (14.0)	10 (20.0)	23 (46.0)	6 (12.0)	4 (8.0)	50 (100)	2.80	1.08	ปานกลาง
2. บริษัทมีสถานที่วางสินค้าอย่างเพียงพอ และมีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ สะดวกต่อการค้นหา	8 (16.0)	16 (32.0)	14 (28.0)	10 (20.0)	2 (4.0)	50 (100)	2.64	1.10	ปานกลาง
3. บริษัทให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยของพนักงาน	1 (16.0)	8 (32.0)	28 (28.0)	17 (20.0)	6 (4.0)	50 (100)	3.18	.918	ปานกลาง
รวม							2.87	.893	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขนส่งสินค้าของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ด้านสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$, S.D. = .893) โดยมีระดับความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ บริษัทให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = .918) รองลงมา คือ บริษัทจัดสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน มีสภาพแวดล้อมดี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$, S.D. = 1.087) และบริษัทมีสถานที่วางสินค้าอย่างเพียงพอและมีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระเบียบ สะดวกต่อการค้นหา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.64$, S.D. = 1.10)



ด้านหน้าทีในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขนส่งสินค้าทางหุ้นส่วนจำกัดสิ่งทำเรือพัทลุงขนส่ง ด้านหน้าทีในการปฏิบัติงาน

(n = 50)

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ	จำนวน (ร้อยละ)						$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม			
1. งานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถ	- (-)	6 (12.0)	22 (44.0)	17 (34.0)	5 (10.0)	50 (100)	3.42	.835	ปานกลาง
2. งานที่ได้รับผิดชอบมีปริมาณเหมาะสม	- (-)	4 (8.0)	28 (56.0)	13 (26.0)	5 (10.0)	50 (100)	3.38	.779	ปานกลาง
3. มีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลอย่างชัดเจน	- (-)	4 (8.0)	26 (52.0)	15 (30.0)	5 (10.0)	50 (100)	3.42	.784	ปานกลาง

ตารางที่ 11 (ต่อ)

4. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆได้	9	8	20	9	4	50	2.82	1.17	ปานกลาง
	(18.0)	(16.0)	(40.0)	(18.0)	(8.0)	(100)			
รวม							3.26	.690	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขนส่งสินค้าของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ด้านหน้าที่ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = .690) โดยมีระดับความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ งานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมตรงกับความรู้ ความสามารถ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = .835) รองลงมา คือ มีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลอย่างชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = .784) งานที่ได้รับผิดชอบมีปริมาณที่เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = .779) และท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆได้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$, S.D. = 1.17)

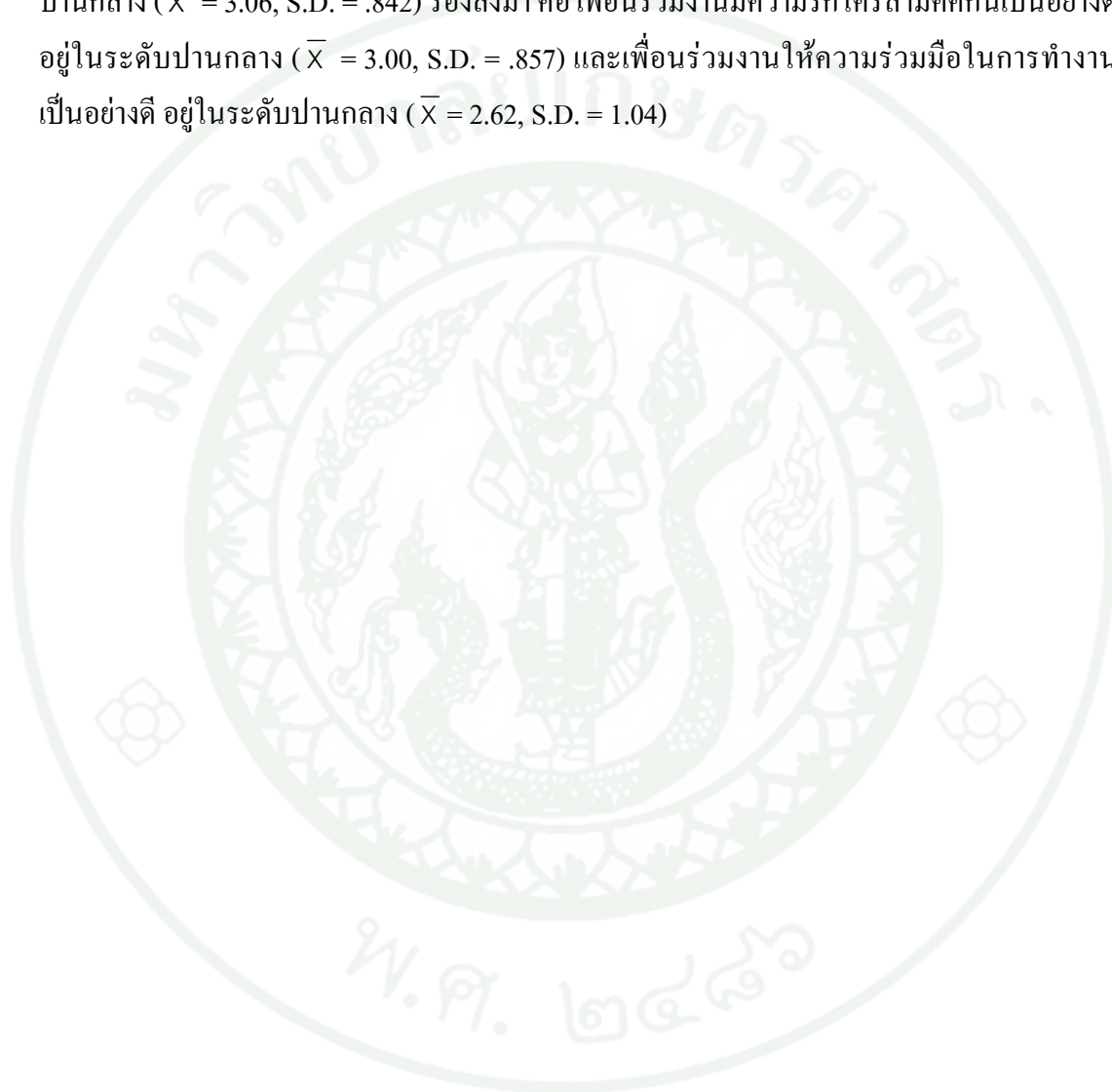
ด้านการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ด้านการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน

(n = 50)

ปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการ	จำนวน (ร้อยละ)					รวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงาน เป็นอย่างดี	6 (12.0)	19 (38.0)	16 (32.0)	6 (12.0)	3 (6.0)	50 (100)	2.62	1.04	ปานกลาง
2. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน เป็นอย่างดี	1 (2.0)	9 (18.0)	30 (60.0)	6 (12.0)	4 (8.0)	50 (100)	3.06	.842	ปานกลาง
3. เพื่อนร่วมงานมีความรักใคร่สามัคคีเป็นอย่างดี	2 (4.0)	9 (18.0)	29 (58.0)	7 (14.0)	3 (6.0)	50 (100)	3.00	.857	ปานกลาง
รวม							2.89	.820	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขนส่งสินค้าของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ด้านการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.89$, S.D. = .820) โดยมีระดับความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$, S.D. = .842) รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานมีความรักใคร่สามัคคีกันเป็นอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$, S.D. = .857) และเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$, S.D. = 1.04)



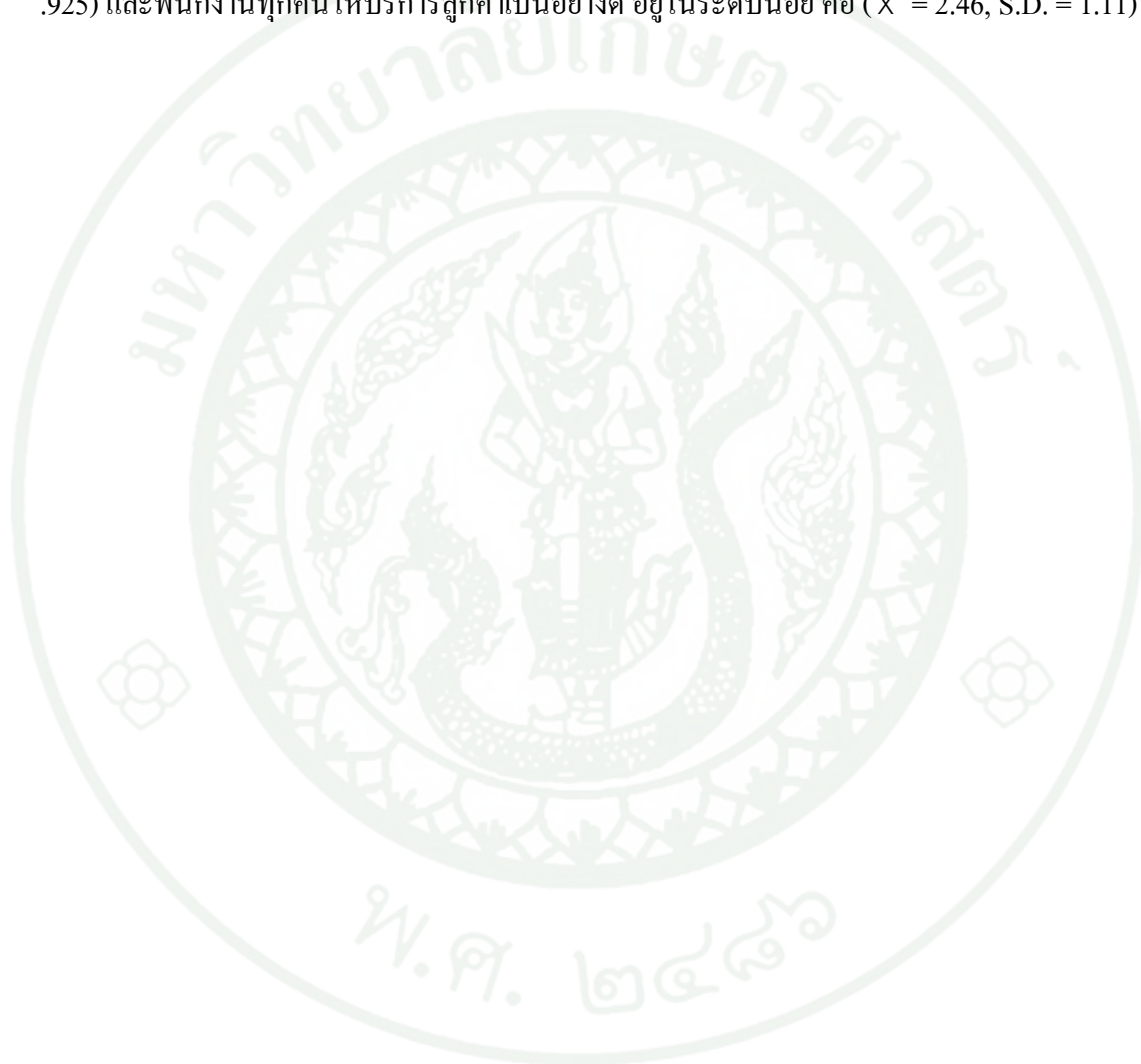
ด้านการให้บริการ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขนส่งสินค้าทางหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ด้านการให้บริการ

(n = 50)

ปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการ	จำนวน (ร้อยละ)					รวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1. พนักงานทุกคนให้บริการลูกค้าเป็นอย่างดี	10 (20.0)	18 (36.0)	14 (28.0)	5 (10.0)	3 (6.0)	50 (100)	2.46	1.11	น้อย
2. สินค้าส่งถึงลูกค้าตรงตามกำหนดเวลา	2 (4.0)	12 (24.0)	23 (46.0)	10 (20.0)	3 (6.0)	50 (100)	3.00	.925	ปานกลาง
3. สินค้าส่งถึงลูกค้าอย่างปลอดภัย	2 (4.0)	12 (24.0)	22 (44.0)	11 (22.0)	3 (6.0)	50 (100)	3.02	.936	ปานกลาง
รวม							2.82	.825	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขนส่งสินค้าของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$, S.D. = .825) โดยมีระดับความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ สินค้าส่งถึงลูกค้าอย่างปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง คือ ($\bar{X} = 3.02$, S.D. = .936) รองลงมา คือ สินค้าส่งถึงลูกค้าตรงตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับปานกลาง คือ ($\bar{X} = 3.00$, S.D. = .925) และพนักงานทุกคนให้บริการลูกค้าเป็นอย่างดี อยู่ในระดับน้อย คือ ($\bar{X} = 2.46$, S.D. = 1.11)



ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

(n = 50)

ปัญหาและอุปสรรค ในการให้บริการ	จำนวน (ร้อยละ)					รวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1. มีความพอใจกับเงินเดือนที่ท่านได้รับ	7 (14.0)	17 (34.0)	16 (32.0)	3 (6.0)	7 (14.0)	50 (100)	2.72	1.21	ปานกลาง
2. มีความพึงพอใจกับสวัสดิการที่บริษัทจัดให้	7 (14.0)	19 (38.0)	16 (32.0)	8 (16.0)	- (-)	50 (100)	2.50	.931	ปานกลาง
3. มีความพึงพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย	4 (8.0)	9 (18.0)	28 (56.0)	7 (14.0)	2 (4.0)	50 (100)	2.88	.895	ปานกลาง
4. มีความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	6 (12.0)	15 (30.0)	24 (48.0)	5 (10.0)	- (-)	50 (100)	2.56	.836	ปานกลาง
รวม							2.66	.789	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขนส่งสินค้าของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ด้านความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.66$, S.D. = .789) โดยมีระดับความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ท่านมีความพึงพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$, S.D. = .895) รองลงมา คือ ท่านมีความพอใจกับเงินเดือนที่ท่านได้รับ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.72$, S.D. = 1.21) ท่านมีความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.56$, S.D. = .836) และท่านมีความพึงพอใจกับสวัสดิการที่บริษัทจัดให้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.50$, S.D. = .931)

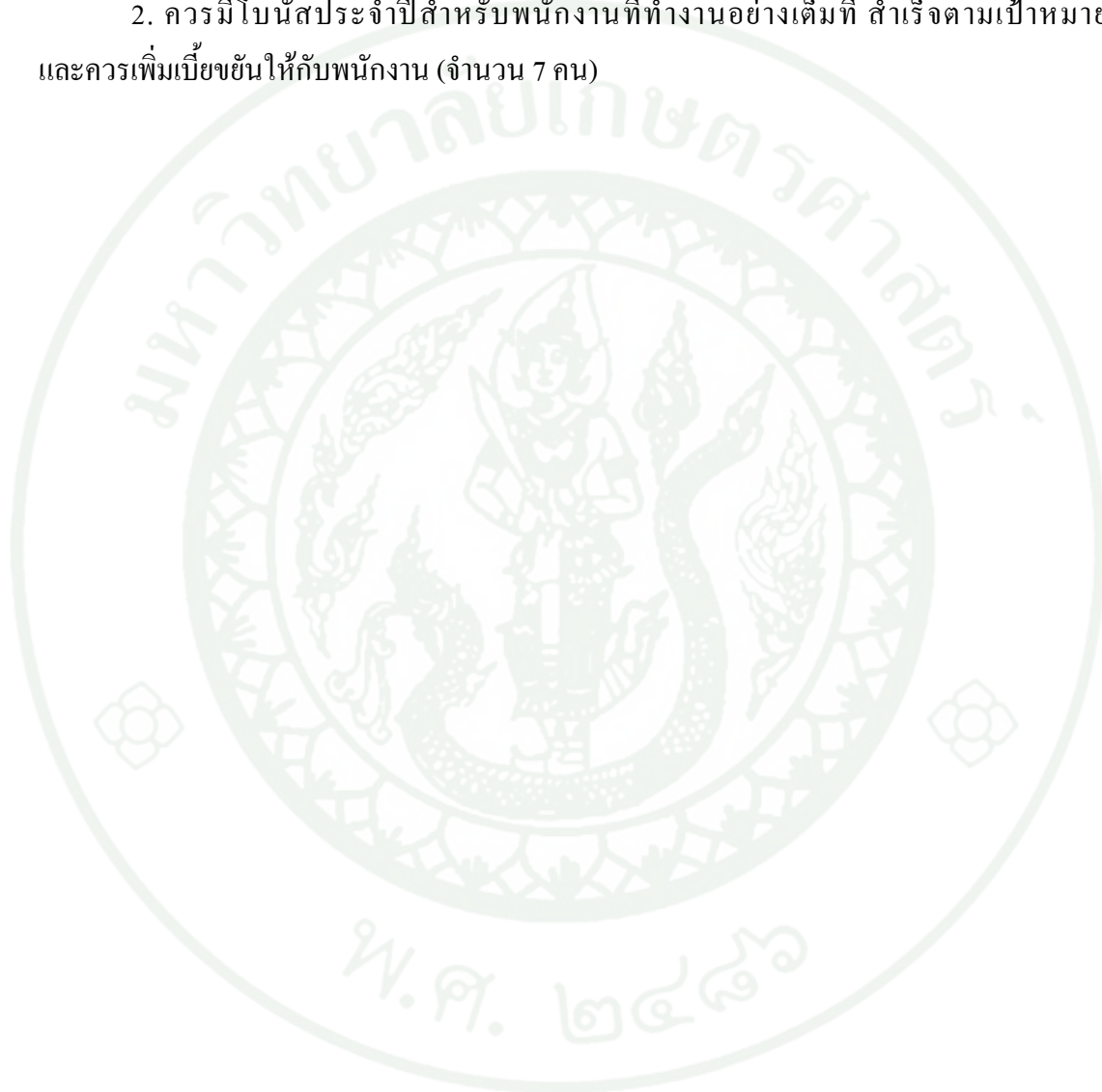
นอกจากนี้ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดของผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่างอื่นๆ เกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้า

1. บริษัทควรมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ เนื่องจากบริษัทเป็นอาคารพาณิชย์จึงทำให้มีพื้นที่ในการจอดรถน้อย ไม่เพียงพอต่อลูกค้าที่จะเข้ามาส่งของ จึงไม่ได้รับความสะดวก และเสียเวลาในการหาที่จอดรถ (จำนวน 10 คน)
2. พนักงานควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ใช้คำพูดที่สุภาพ และควรแต่งกายให้สะอาดเหมาะสม (จำนวน 3 คน)
3. ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม เนื่องจากบริษัทมีจุดบริการน้ำดื่มน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ (จำนวน 9 คน)
4. บริษัทควรมีป้ายที่ชัดเจน หรือทำจุดเด่นให้ง่ายต่อการหา เพราะป้ายบริษัทมีขนาดเล็กและเก่ามาก ควรจะจัดหาป้ายที่มีขนาดใหญ่ขึ้น เพื่อง่ายต่อการมองเห็น (จำนวน 4 คน)

ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้า

1. ควรจัดสถานที่ทำงานให้เป็นสัดส่วน เพื่อความสะดวกต่อการทำงาน (จำนวน 5 คน)
2. ควรมีโบนัสประจำปีสำหรับพนักงานที่ทำงานอย่างเต็มที่ สำเร็จตามเป้าหมาย และควรเพิ่มเบี้ยขยันให้กับพนักงาน (จำนวน 7 คน)



ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าที่สร้างความพึงพอใจและความต้องการของ ลูกค้าในการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง

ภายหลังจากการสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ผู้วิจัยได้จัดการสนทนากลุ่มขึ้น ระหว่างผู้บริหารห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ตัวแทนพนักงานของแต่ละฝ่ายจำนวน 10 คน เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ผลการสนทนากลุ่ม ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่งในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านสถานที่ทำงาน

เนื่องจากปัญหาการทำงานไม่เป็นระบบ คือ ในการทำงานปัจจุบันยังไม่มีการจัดระบบ จึงทำให้การทำงานไม่เป็นขั้นตอน ไม่มีการจัดระเบียบแบบแผนในการดำเนินงาน จึงได้ข้อสรุปว่า จะต้องมีการวางแผนจัดระบบการทำงานให้เป็นขั้นตอนชัดเจนมากขึ้น โดยเริ่มจากการคัดแยก สิ่งของที่ไม่จำเป็นต้องใช้ออกก่อน เพื่อเพิ่มพื้นที่ในการทำงาน และจัดหมวดหมู่ของการทำงาน ให้เป็นหมู่เดียวกัน เช่น จัดเอกสารสำนักงาน โดยการแยกเอกสารออกเป็นแต่ละเดือน เพื่อให้ง่าย ต่อการค้นหาข้อมูลต่างๆ ซึ่งวิธีนี้จะช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว สะดวก และคล่องตัวมากขึ้น นอกจากนี้ควรจัดให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เนื่องจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ไม่ค่อยสะอาด จึงสรุปแนวทางได้ว่า จะจัดให้มีกิจกรรม 5 ส ซึ่งเป็นวิธีหนึ่งเพื่อปรับปรุง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย

1.1 สะสาง คือ มีการสะสางสิ่งของที่ไม่ได้ใช้แล้ว เพื่อเพิ่มพื้นที่ในการทำงานมากขึ้น

1.2 สะดวก คือ มีพื้นที่ในการทำงานมากขึ้น เพิ่มความสะดวกในการทำงานและจัดให้มีป้ายแยกอำเภอดังกล่าว เพื่อง่ายต่อการแยกของ และสามารถจัดของขึ้นรถได้อย่างสะดวก

1.3 สะอาด คือ กำหนดให้พนักงานขับรถทุกคนต้องดูแลรถที่ตัวเองขับ เช่น ดูแลความ สะอาดรถทั้งภายนอกและภายใน ตรวจเช็คอุปกรณ์เครื่องยนต์ว่ามีความพร้อมในการเดินทาง หรือไม่ เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ และกำหนดให้พนักงานประจำบริษัทช่วยกันดูแลรักษา

ความสะอาดบริเวณที่ทำงานของคุณ โดยแบ่งเป็นหน้าที่ประจำวัน เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกันและการเป็นเจ้าของ

1.4 สุขลักษณะ คือ มีการปรับปรุงให้พนักงานแต่งกายให้สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมแก่การทำงาน โดยทางบริษัทจะจัดทำเสื้อทีม เพื่อแจกจ่ายแก่พนักงานทุกคน สำหรับใช้ใส่ทำงาน

1.5 สร้างนิสัย คือ มีการฝึกปฏิบัติตาม 4 ส ที่กล่าวมาข้างต้นให้เกิดเป็นนิสัย ให้มีความรู้ความเข้าใจต่อกิจกรรม 5 ส

2. ด้านหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

เนื่องจากปัญหานักงานไม่พอใจกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย พนักงานบางคนรู้สึกว่างานที่ตนเองรับผิดชอบมีปริมาณมากเกินไป และไม่ตรงกับความสามารถของตนเอง แนวทางในการแก้ไขปัญหา คือ ให้พนักงานแต่ละคนแสดงถึงความสามารถของตนเองว่ามีความถนัดในด้านใดบ้าง และแบ่งหน้าที่ตามความถนัดของพนักงานในปริมาณที่เหมาะสม เมื่อมีการแบ่งงานตามความถนัดแล้ว ก็จะมีการติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อสังเกตว่าการทำงานว่ามีประสิทธิภาพขึ้นมากน้อยเพียงใดและเกิดปัญหาขึ้นหรือไม่ หลังจากนั้นก็จะมีการประเมินผล เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานหลังจากที่มีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ตามความเหมาะสมแล้ว

3. ด้านการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน

เนื่องจากปัญหานักงานไม่สามัคคีกัน เกี่ยงกันทำงาน ทำงานไม่เต็มที่ แนวทางในการแก้ไขปัญหา คือ การจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม โดยกำหนดกิจกรรม ดังนี้

3.1 การประชุมร่วมกันทุก 3 เดือน กิจกรรมนี้จะให้พนักงานทุกคนเข้าร่วมประชุม เพื่อจะได้มาร่วมกันแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ และช่วยกระตุ้นให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท และยังเป็นการประชุมเพื่อพูดคุยถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไขและกำหนดแนวทางการพัฒนาต่อไป

3.2 การจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม โดยกิจกรรมนี้บริษัทจะกำหนดให้เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นประจำปี เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ในการทำงานของพนักงาน และยังเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้พบปะกัน และนำไปสู่การยอมรับซึ่งกันและกัน เช่น จัดให้มีการเล่นกีฬาแข่งขันภายใน จัดงานเลี้ยงประจำปี จัดให้มีรางวัลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ เพื่อเป็นตัวอย่างให้กับพนักงานบริษัท และมีอิสระในการแสดงออกแสดงความคิดเห็นมากขึ้น เพิ่มสวัสดิการให้แก่พนักงาน คือ มีเบี้ยขยันให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ มีข้าวเลี้ยงตอนกลางวัน

4. ด้านการให้บริการ

เนื่องจากพนักงานบางคนให้บริการด้วยความไม่เต็มใจ ไม่ยิ้มแย้ม ใช้คำพูดที่ไม่สุภาพ มีการใช้อารมณ์กับลูกค้า บางครั้งการส่งสินค้าไม่ตรงเวลาตามที่กำหนด ล่าช้า จึงได้ร่วมหาแนวทางการแก้ปัญหา ได้ข้อสรุป คือ

4.1 จัดให้มีอบรมการให้บริการแก่พนักงานทุกคน เพื่อให้พนักงานรู้สึกรักในงานบริการ เพราะถ้ามีความรักในงานบริการแล้ว ก็จะเข้าใจและให้ความสำคัญต่อลูกค้า มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ มีความอดทนเมื่อถูกลูกค้าตำหนิติเตียน และพนักงานยังสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีอีกด้วย

4.2 จัดให้ลูกค้ามีช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ การแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการผ่านกล่องรับความคิดเห็นเคลื่อนที่ และการสอบถามพูดคุยกับลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการครั้งต่อไป

5. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

เนื่องจากพนักงานบางคนทำงานด้วยความขยัน ทำงานล่วงเวลาแต่ไม่ได้รับค่าล่วงเวลา ทำให้พนักงานบางคนรู้สึกหมดกำลังใจในการทำงาน จึงได้ร่วมหาแนวทางการแก้ปัญหาได้ข้อสรุป คือ

5.1 การจ่ายค่าล่วงเวลาให้แก่พนักงานขับรถ โดยกำหนดให้พนักงานขับรถที่ทำงานล่วงเวลาในวันทำงานและทำงานในวันหยุดจะได้รับเงินพิเศษ เนื่องจากความรวดเร็วยังเป็นปัจจัยสำคัญในการแข่งขัน เพื่อสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานขับรถให้ทำงานได้เร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นภายใต้ต้นทุนที่พอจะรับได้ และกำหนดค่าตอบแทนจูงใจในการทำงานให้มีความคุ้มค่าเบี่ยงเบน ค่าน้ำมันส่วนเกิน เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการวิ่งรถของพนักงาน

5.2 การเพิ่มสวัสดิการให้แก่พนักงานที่สามารถทำงานได้ตรงตามเป้าหมาย ตรงเวลาที่กำหนด มีเงินค่าล่วงเวลาสำหรับพนักงานที่ทำงานในวันหยุดและทำงานเกินเวลา เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานและยังส่งผลให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด และควรมีการจัดงานเลี้ยงประจำปี พนักงานจะได้พบปะสังสรรค์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และบริหารผลกำไรประจำปี มอบรางวัล เกียรติบัตรแก่พนักงานดีเด่น เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในปีต่อไป

6. ด้านอื่นๆ

นอกจาก 5 ด้านที่กล่าวมาข้างต้น พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในด้านอื่นๆ ที่คิดว่าสามารถเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการ ดังนี้

6.1 ด้านต้นทุนพลังงาน ในปัจจุบัน บริษัทขนส่งได้ประสบปัญหาที่ทำให้ต้นทุนในการขนส่งสินค้าของบริษัทสูงขึ้น คือ ปัญหาค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ซึ่งเป็นสาเหตุที่บริษัทไม่สามารถควบคุมได้ จึงได้ร่วมประชุมหาแนวทาง ได้ข้อสรุปว่า บริษัทจะกำหนดเส้นทางการขนส่งสินค้าแบบใหม่ขึ้น โดยการรวบรวมสินค้าที่จัดส่งไปในทางเดียวกันเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อเป็นการลดจำนวนเที่ยวและลดระยะทางในการขนส่งสินค้า หลังจากนั้นจะทำการเปรียบเทียบค่าน้ำมันและระยะเวลาที่ใช้ในการขนส่งว่าจากผลการดำเนินงานได้ผลมากน้อยเพียงใด และศึกษาการติดตั้งอุปกรณ์ก๊าซธรรมชาติ (NGV) เป็นพลังงานทดแทนน้ำมันดีเซลที่มีราคาสูงขึ้น เปรียบเทียบถึงข้อดีและข้อเสียของการติดตั้งอุปกรณ์ก๊าซธรรมชาติ

6.2 ด้านการขนส่ง ปัญหาที่ทางบริษัทพบคือ ความต้องการของลูกค้ามีความหลากหลาย ไม่มีขอบเขต มีความต้องการที่ต่างกัน มีการต่อรองเรื่องราคาที่สูงขึ้น บริษัทจึงคิดว่าจะหันมาให้ความสนใจทางด้านโลจิสติกส์มากขึ้น เนื่องจากโลจิสติกส์นั้นสามารถลดต้นทุนและสร้างกำไรทาง

ธุรกิจและยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในด้านราคา และมีการส่งของที่รวดเร็วขึ้น

6.3 ด้านการบำรุงรักษายานพาหนะ บริษัทควรชี้แจง แนะนำหน้าที่ให้แก่พนักงานขับรถ เพื่อทราบถึงวิธีการดูแลบำรุงรักษาเครื่องยนต์ เนื่องจากปัญหาที่พบส่วนใหญ่พนักงานไม่ดูแลรักษาเครื่องยนต์ ทำให้รถเสื่อมสภาพ เกิดปัญหาระหว่างเดินทาง บริษัทจึงควรจัดให้มีการอบรมการบำรุงรักษาเครื่องยนต์ การตรวจสอบคุณภาพรถก่อนออกเดินทางแก่พนักงานประจำทุกปี

6.4 ด้านระบบข้อมูลลูกค้า บริษัทควรจัดทำข้อมูลลูกค้า เพื่อง่ายต่อการจัดส่งแบ่งแยกโซนร้านค้าออกตามตำแหน่งที่ตั้ง พนักงานจะได้รวบรวมสินค้าที่อยู่ในโซนเดียวกัน นำจัดส่งได้อย่างรวดเร็ว ลดต้นทุน ลดระยะเวลาในการจัดส่ง

6.5 ด้านลูกค้าสัมพันธ์ ควรจัดให้มีของกำนัลมอบให้แก่ลูกค้าประจำปี สร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าและบริษัท ยังเป็นการรักษาลูกค้าเก่าให้กลับมาใช้บริการในปีต่อไป และยังสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ให้แก่บริษัทได้อีกด้วย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าทางหุ้นส่วนจำกัดสิ่งทำเรือ พัทลุงขนส่ง” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าในการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิ่งทำเรือ พัทลุงขนส่ง 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิ่งทำเรือ พัทลุงขนส่ง 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและขวัญกำลังใจให้กับพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดสิ่งทำเรือ พัทลุงขนส่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิ่งทำเรือ พัทลุงขนส่ง จำนวน 367 คน และพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิ่งทำเรือ พัทลุงขนส่ง จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) รวมทั้งการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1.1 ข้อมูลลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าต้นทาง

ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าต้นทางของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิ่งทำเรือ พัทลุงขนส่งส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 62.10 และเพศหญิง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 37.90 มีอายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 อายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20 และอายุระหว่าง 15-24 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 สถานภาพพบว่า มีสถานะแต่งงาน จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และสถานภาพหย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ระดับการศึกษา พบว่า มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20

รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี 86 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 และการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ประเภทของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงาน จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 รองลงมา คือ เจ้าของกิจการ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 27.90 และประเภทผู้บริหาร/ผู้จัดการ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90 การรู้จักบริษัท พบว่า ส่วนใหญ่เคยใช้บริการอยู่แล้ว จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10 รองลงมา คือ มีผู้แนะนำ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 38.80 และรู้จักจากเว็บไซต์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 จำนวนครั้งที่ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ ใช้บริการมา 2-10 ครั้ง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 และเข้ามาใช้บริการครั้งแรกจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 การกลับมาใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการอีก จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 96.30 และไม่กลับมาใช้บริการแล้ว จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80

กล่าวโดยสรุป ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าต้นทาง ของห้างหุ้นส่วนจำกัด สิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพแต่งงาน มีช่วงอายุเฉลี่ย 25-34 ปี โดยลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีช่วงอายุต่ำสุด คือ 15-24 ปี และมีช่วงอายุสูงสุดมากกว่า 45 ปี โดยมีการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่ต่ำกว่าปริญญาตรี ประเภทของผู้ที่เข้ามาใช้บริการขนส่ง คือ พนักงาน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยใช้บริการอยู่แล้ว โดยส่วนมากใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง และส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการอีก

1.2 ข้อมูลลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าปลายทาง

ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าปลายทางของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่งส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 59.80 และเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 40.20 อายุ พบว่า มีอายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10 อายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 และอายุระหว่าง 15-24 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 สถานภาพ พบว่า มีสถานะแต่งงาน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 และสถานภาพหย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 ระดับการศึกษา พบว่า มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 61.40 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี 42 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10 และการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ประเภทของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงาน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา คือ เจ้าของกิจการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10 และประเภทผู้บริหาร/ผู้จัดการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 การรู้จักบริษัท พบว่า ส่วนใหญ่เคยใช้บริการอยู่แล้ว จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70 รองลงมา คือ มีผู้แนะนำ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และรู้จักจากเว็บไซต์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมา คือ ใช้บริการมา 2-10 ครั้ง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 และเข้ามาใช้บริการครั้งแรกจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 การกลับมาใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการอีก จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 96.9 และไม่กลับมาใช้บริการแล้ว จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10

กล่าวโดยสรุป ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าปลายทางของห้างหุ้นส่วนจำกัด สิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพแต่งงาน มีช่วงอายุเฉลี่ย 25-34 ปี โดยผู้ที่เข้ามาใช้บริการมีช่วงอายุต่ำสุด คือ 15-24 ปี และมีช่วงอายุสูงสุดมากกว่า 45 ปี โดยมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่ต่ำกว่าปริญญาตรี ประเภทของผู้ที่เข้ามาใช้บริการขนส่ง คือ พนักงาน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยใช้บริการอยู่แล้ว โดยส่วนมากใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง และส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการอีก

1.3 ข้อมูลพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง

พนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และเพศหญิง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 มีอายุ ระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 อายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และอายุระหว่าง 15-24 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 สถานะแต่งงานมากที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 และสถานภาพหย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ระดับการศึกษาที่พบมากที่สุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา คือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตำแหน่งที่รับผิดชอบที่พบมากที่สุด คือ พนักงานยกสินค้า/จัดเรียงสินค้า จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมา คือ พนักงานขับรถ จำนวน

13 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 พนักงานรับสินค้า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 เสมียน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และพนักงานบัญชี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

กล่าวโดยสรุป พนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุเฉลี่ย 25-34 ปี มีช่วงอายุต่ำสุด 15-24 ปี มีช่วงอายุสูงสุดมากกว่า 45 ปี สถานภาพแต่งงาน ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่มัธยมศึกษาตอนต้น และเป็นพนักงานยกสินค้า จัดเรียงสินค้ามากที่สุด

2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง

ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = .494) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านการบริการที่จุดรับสินค้าต้นทาง (สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการต้นทาง) ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = .733) รองลงมา คือ ด้านการบริการที่จุดกระจายสินค้าปลายทาง (สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการปลายทาง) ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = .551) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = .704) ดังนี้

1. ด้านการบริการที่จุดรับสินค้าต้นทาง (สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการต้นทาง) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = .733) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อมีระดับความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ มีการดูแลสินค้าด้วยความเอาใจใส่ ะมัดระวัง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = .914) รองลงมา คือ มีการช่วยเหลือในการรับ/ยก/จัดเรียงสินค้า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = .988) มีการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = .850)

2. ด้านการบริการที่จุดกระจายสินค้าปลายทาง (สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการปลายทาง) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = .551) โดยมีระดับความพึงพอใจ เรียงจากมากไปน้อย คือ ราคาค่าบริการเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$, S.D. = .697) รองลงมา คือ สินค้าอยู่ในสภาพที่ดี ไม่ชำรุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = .679) สินค้าถึงมือลูกค้าตามสถานที่ที่กำหนด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = .613)

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้าผ่านทาง) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = .704) โดยมีระดับความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ บริษัท มีป้ายแสดงชัดเจน สามารถหาได้ง่าย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = .892) รองลงมา คือ สถานที่บริการมีความสะอาด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = .914) จุรถรับสินค้าเพียงพอ ต่อความต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$, S.D. = 1.026)

3. ความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุง

ความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ซึ่งประกอบไปด้วยความต้องการด้านต่างๆ เรียงตามลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 พนักงานควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส (จำนวน = 138 คน)

ลำดับที่ 2 บริษัทควรมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (จำนวน = 134 คน)

ลำดับที่ 3 บริษัทควรคำนึงถึงความปลอดภัยของสินค้า (จำนวน = 92 คน)

ลำดับที่ 4 บริษัทควรปรับราคาการให้บริการอย่างเหมาะสม (จำนวน = 77 คน)

ลำดับที่ 5 บริษัทควรมีป้ายที่ชัดเจน (จำนวน = 68 คน)

ลำดับที่ 6 บริษัทควรมีจุดบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอ (จำนวน = 66 คน)

ลำดับที่ 7 บริษัทควรมีการบริการที่รวดเร็วขึ้น (จำนวน = 63 คน)

4. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุง

การให้บริการของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง มีปัญหาและอุปสรรค โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$, S.D. = .674) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = .690) รองลงมา คือ ด้านการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 2.89$, S.D. = .820) และด้านสถานที่ทำงาน ($\bar{X} = 2.87$, S.D. = .893) ดังนี้

1. ด้านหน้าที่ในการปฏิบัติงาน มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$ S.D. = .690) และมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ งานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมตรงกับความรู้ ความสามารถ ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = .835) รองลงมา คือ มีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = .784) งานที่ได้รับผิดชอบมีปริมาณที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = .779) และสามารถแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆ ได้ ($\bar{X} = 2.82$, S.D. = 1.17)

2. ด้านการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.89$, S.D. = .820) และมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.06$, S.D. = .842) รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานมีความรักใคร่สามัคคีกันเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3$, S.D. = .857) และเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 2.62$, S.D. = 1.04)

3. ด้านสถานที่ทำงาน มีปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$, S.D. = .893) และมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ บริษัทให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยของพนักงาน ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = .918) รองลงมา คือ บริษัทจัดสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน มีสภาพแวดล้อมดี ($\bar{X} = 2.8$, S.D. = 1.087) และบริษัทมีสถานที่วางสินค้าอย่างเพียงพอและมีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระเบียบ สะดวกต่อการค้นหา ($\bar{X} = 2.64$, S.D. = 1.10)

5. แนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง

1. ด้านสถานที่ทำงานได้ข้อสรุปว่า จะมีการวางแผนจัดระบบการทำงานให้เป็นขั้นตอนชัดเจนมากขึ้น โดยเริ่มจากการคัดแยกสิ่งของที่จำเป็นต้องใช้ออกก่อน เพื่อเพิ่มพื้นที่ในการทำงาน และจัดหมวดหมู่ของการทำงานให้เป็นหมู่เดียวกัน เช่น จัดเอกสารสำนักงาน โดยการแยกเอกสารออกเป็นแต่ละเดือน เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาข้อมูลต่างๆ ซึ่งวิธีนี้จะช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว สะดวกและคล่องตัวมากขึ้น ปัญหาสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน คือ จัดให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เนื่องจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ค่อยสะอาด โดยการจัดให้มีกิจกรรม 5 ส ซึ่งเป็นวิธีหนึ่งเพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. ด้านหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ให้พนักงานแต่ละคนแสดงถึงความสามารถของตนเอง ว่ามีความถนัดในด้านใดบ้าง และแบ่งหน้าที่ตามความถนัดของพนักงานในปริมาณที่เหมาะสม เมื่อมีการแบ่งงานตามความถนัดแล้ว ก็จะมีการติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อสังเกตว่าการทำงานมีประสิทธิภาพขึ้นมากน้อยเพียงใดและเกิดปัญหาขึ้นหรือไม่ หลังจากนั้นก็จะมีการประเมินผล เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานหลังจากที่มีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ตามความเหมาะสมแล้ว

3. ด้านการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน จัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม โดยมีการประชุมร่วมกันทุก 3 เดือน เพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าร่วมประชุมร่วมกันแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ และช่วยกระตุ้นให้พนักงานรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท และยังเป็น การประชุมเพื่อพูดคุยถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไขและ กำหนดแนวทางการพัฒนาต่อไปและเปิดโอกาสให้พนักงานได้พบปะกัน นำไปสู่การยอมรับซึ่งกัน และกัน เช่น จัดให้มีการเล่นกีฬาแข่งขันภายใน จัดงานเลี้ยงประจำปี จัดให้มีรางวัลสำหรับพนักงาน ที่ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ เพื่อเป็นตัวอย่างให้กับพนักงานบริษัท

4. ด้านการให้บริการ จัดให้มีอบรมการให้บริการแก่พนักงานทุกคน เพื่อให้พนักงาน รู้สึกรักในงานบริการ เพราะถ้ามีความรักในงานบริการแล้ว ก็จะเข้าใจและให้ความสำคัญต่อลูกค้า มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ มีความอดทนเมื่อ ถูกลูกค้าตำหนิตติเตียน และพนักงานยังสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีอีกด้วย และจัดให้ลูกค้า มีช่องทางการสื่อสาร การแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการผ่านกล่องรับความคิดเห็นเคลื่อนที่ และการสอบถามพูดคุยกับลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการครั้งต่อไป

5. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน การจ่ายค่าล่วงเวลาให้แก่พนักงานขั้บรถ โดย กำหนดให้พนักงานขั้บรถที่ทำงานล่วงเวลาในวันทำงานและทำงานในวันหยุดจะได้รับเงินพิเศษ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานขั้บรถให้ทำงานได้เร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นภายใต้ ต้นทุนที่พอจะรับได้ และกำหนดค่าตอบแทนจูงใจในการทำงานให้มีค่าเที้ยว ค่าเบี่ยขยัน ค่าน้ำมันส่วนเกิน เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการวิ่งรถของพนักงาน และเพิ่มสวัสดิการให้แก่พนักงาน ที่สามารถทำงานได้ตรงตามเป้าหมาย ตรงเวลาที่กำหนด มีเงินค่าล่วงเวลาสำหรับพนักงานที่ทำงาน ในวันหยุดและทำงานเกินเวลา มีอาหารเลี้ยงในตอนกลางวัน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานและ ยังส่งผลให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ และสถานะของผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งจิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2549) ได้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับ บริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น ในขณะที่ผลงานวิจัยของณัฐวัชร กาญจนธนากุล (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่: กรณีศึกษา เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ อยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องพนักงานต้อนรับ แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม บริการอื่น ๆ สิ่งอำนวยความสะดวก ฝ่ายห้องอาหาร พนักงานบริการ แผนกแม่บ้าน แผนกบริการ และแม่บ้าน และมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่ในภาพรวมในระดับปานกลางเช่นกัน โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ สถานภาพ ภูมิฐานะ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง และรูปแบบการเดินทางที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง จึงควรเร่งหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการในเรื่องต่างๆ ต่อไป เพื่อให้สามารถแข่งขันได้

นอกจากนี้ลูกค้ายังมีความต้องการเข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่งที่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานะของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ลูกค้ามีความต้องการมากที่สุด คือ พนักงานควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมา คือ บริษัทควรมีสถานที่จอดรถเพียงพอ และบริษัทควรคำนึงถึงความปลอดภัยของสินค้า ซึ่งจิตสงศ์พรชนกนาถ (2546) ได้กล่าวว่า กลยุทธ์ทางธุรกิจ ต้องจัดกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กรให้สอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ของลูกค้า อันจะนำมาซึ่งความจงรักภักดีต่อองค์กร รายได้ที่เพิ่มสูงขึ้นและความสามารถในการทำกำไรในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชมพูนุช สุนทรนนท์ (2549) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ คือ การสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน (competitive advantage) การสร้างความแตกต่างในผลิตภัณฑ์และบริการให้เกิดความแตกต่างเหนือคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน นำไปสร้างความแตกต่าง คือ การตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า (customer expectation) มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้เป็นเครื่องมือทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการวิเคราะห์และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (customer database) เพื่อเข้าถึงข้อมูลของลูกค้า ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ควรเร่งปรับปรุงการให้บริการขนส่งสินค้า จัดอบรมเรื่องการให้บริการแก่พนักงานรับคำแนะนำ ดิชม จากลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ มีการสอบถามการให้บริการจากลูกค้าอยู่เสมอ เพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอ และควรจัดส่งสินค้าด้วยความระมัดระวัง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด ในขณะที่บริษัทมีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการขนส่งสินค้าในด้านสถานที่ทำงาน ด้านหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการให้บริการ และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัย พบว่า แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านสถานที่ทำงาน ยังไม่มีการจัดระบบที่ชัดเจนจึงส่งผลให้การทำงานของพนักงานล่าช้า เสียเวลาในการค้นหาเอกสารต่างๆ จึงควรจัดสถานที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนและเป็นระบบมากขึ้น เพื่อความสะดวกในการทำงาน และควรปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะอาดน่าอยู่มากขึ้น ซึ่งสิริอร วิชาวุธ (2544) ได้กล่าวไว้ว่า สภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมรอบๆตัว เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การปฏิบัติงาน อ่านหนังสือ เป็นต้น สภาพแวดล้อมรอบๆ ตัวจะมีอิทธิพลทำให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้พอๆ กับความรู้ความสามารถ เช่น ถ้าต้องการที่จะปฏิบัติงานสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยแต่ไม่มีความรู้พอที่จะปฏิบัติงานได้ จะทำให้ปฏิบัติงานไม่สำเร็จ ในทางกลับกันหากมีความรู้ที่จะปฏิบัติงานได้แต่สภาพแวดล้อมไม่ดีพอ แสงสว่างน้อย มีเสียงดังรบกวนอยู่ตลอดเวลา สภาพแวดล้อมเช่นนี้อาจทำให้ขาดสมาธิ เกิดความรู้สึกรำคาญ เป็นผลให้การปฏิบัติงานไม่สำเร็จหรืออาจมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ สภาพแวดล้อมจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สถานที่ทำงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สถานที่ทำงานก็จะทำให้พนักงานรู้สึกสบายใจและปลอดภัยที่จะปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับพรนพ พุกกะพันธ์ (2544) ที่ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อร่างกาย

และจิตใจของบุคคลเป็นอันมาก มีส่วนเสริมสร้างและทำลายขวัญและกำลังใจเป็นอย่างยิ่ง การจัดสภาพการปฏิบัติงานที่ดีถูกหลักอนามัย เช่น สถานที่สะอาดเรียบร้อย จะทำให้พนักงานเกิดความสุขสบายใจไม่รู้สึกรำคาญหรืออารมณ์ขุ่นมัว ขวัญและกำลังใจก็จะดี ถ้าจัดการสภาพปฏิบัติงานไว้ระเบียบขาดสิ่งจูงใจ ขาดความสะอาดความสวยงามพนักงานจะขาดความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และเป็นการทำลายขวัญและกำลังใจให้หมดสิ้นไปด้วย

2. ด้านหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ควรแบ่งหน้าที่ในการทำงานของพนักงานให้ตรงกับความสามารถของแต่ละบุคคลและในปริมาณที่เหมาะสม ซึ่งนฤมล กิตตะยานนท์ (อ้างใน คชาวุธ พรหมายน, 2545) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดยความสามารถเป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคล เช่นเดียวกับ เสนาะ ดิยาว (2544) ได้กล่าวถึง ความพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นระดับความรู้สึกที่เกิดขึ้นจาก ผู้ปฏิบัติงานในทางบวกหรือทางลบต่องาน ปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความสุขในการปฏิบัติงาน คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานความรับผิดชอบในงาน ความรู้สึกภาคภูมิใจในงานและความก้าวหน้าในงานทั้งในตำแหน่งงานและพัฒนาด้านความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน

3. ด้านการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานบางคนทำงานไม่เต็มที่เอาเปรียบ จึงทำให้เกิดปัญหาในการทำงานร่วมกัน ซึ่งสิริอร วิชชาวุธ (2544) ได้กล่าวว่าสภาพแวดล้อมทางจิตในการปฏิบัติงาน (Psychological Condition of Work) คือ นอกจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานยังมีสภาพแวดล้อมทางจิตใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลอีกด้วย ลักษณะสังคมและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งลักษณะวัฒนธรรมในองค์กรเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกและพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน สภาพแวดล้อมมีผลต่อความรู้สึก 2 ลักษณะ คือ ความเบื่อหน่ายและความเมื่อยล้า ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า หากการทำงานนั้น ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน เกิดความขัดแย้งในการทำงาน ก็จะส่งผลให้งานที่ทำไม่มีประสิทธิภาพและไม่บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

4. ด้านการให้บริการ พนักงานบางคนให้บริการด้วยสีหน้าไม่ยิ้มแย้ม พูดจาไม่สุภาพ และมีการส่งสินค้าน่าหงาย ผิดสถานที่จัดส่ง สินค้าเสียหาย จึงส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในการบริการ ซึ่งนิติพล ภูตะโชติ (2549: 170 – 171) ได้กล่าวถึง ลักษณะของงานบริการ (characteristics of service) มีความแตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เพราะงานบริการมีลักษณะเฉพาะตัว ความเข้มข้น

รุนแรงต่อความรู้สึกของพนักงาน (Labor Intensiveness) เนื่องจากลักษณะงานของการให้บริการ พนักงานจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ลูกค้ามีความต้องการที่แตกต่าง อุปนิสัยที่ไม่เหมือนกัน อารมณ์ของลูกค้าอาจเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยอื่น ๆ การให้บริการไม่ใช่เรื่องง่ายที่ลูกค้าทุกคนจะได้รับความพึงพอใจเหมือนกัน พนักงานอาจจะพบกับลูกค้าที่มีอารมณ์ร้ายหรือลูกค้าที่จู้จี้จุกจิกสร้างปัญหา พนักงานให้บริการจะต้องเข้าใจในลักษณะงานให้บริการเป็นอย่างดีจึงจะสามารถทำงานในอาชีพนี้ได้ ดังนั้นบริษัทจึงควรจัดอบรมการให้บริการแก่พนักงาน มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขนส่งสินค้า เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงต่อไป

5. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน บริษัทควรเพิ่มสวัสดิการให้แก่พนักงาน เช่นเงินค่าทำงานเกินเวลา เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานและยังส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสุจิตรา ธานันท์ (2548) กล่าวว่า ค่าตอบแทนที่องค์กรจัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน นอกเหนือจากค่าจ้างเงินเดือนเป็นค่าตอบแทนที่องค์กรจัดให้เพื่อสนับสนุนให้มีการทำงานดีขึ้นหรือเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติงานกับองค์กร เช่นเดียวกับ นฤมล กิตตะยานนท์ (อ้างในคชาวุธ พรหมายน, 2545) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดยแรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (organization support) ได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงาน ซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการเพิ่มสวัสดิการให้แก่พนักงานจะช่วยให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น และยังสามารถลดการขาดงานของพนักงาน พนักงานที่ทำงานอย่างเต็มที่ ไม่ขาด ไม่สาย จะได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของเบี้ยขยัน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากคำถามปลายเปิด

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วน จำกัดสิ่งที่น่าสนใจที่ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. สถานที่ทำงาน ควรจัดโซนการทำงานให้เป็นระบบ จัดเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ เพื่ออำนวยความสะดวก และเพื่อความสะดวกรวดเร็วต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ บริษัทควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการ เปลี่ยนป้ายบริษัทให้มีขนาดใหญ่เพื่ออำนวยความสะดวก และการเพิ่มจุดให้บริการน้ำดื่มมากขึ้น

2. ควรแบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ตรงกับความสามารถของแต่ละคน และจัดแบ่งงานให้ในปริมาณที่เหมาะสม รวมทั้งมีการติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

3. ควรจัดให้มีการประชุมทุกๆ 3 เดือน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งกันและกัน เพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงต่อไป รวมทั้งควรจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างสัมพันธ์ไมตรีระหว่างพนักงานด้วยกัน

4. ควรจัดอบรมการให้บริการแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกรักในงานบริการ บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และเพิ่มช่องทางต่างๆ ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา เช่น กล้องรับความคิดเห็นเคลื่อนที่

5. ควรเพิ่มสวัสดิการให้แก่พนักงานเพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เช่น การจ่ายค่าทำงานล่วงเวลาแก่พนักงานที่ทำงานเกินเวลา การจ่ายเบี้ยขยันให้แก่พนักงานที่ทำงานทุ่มเทและมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัทอื่นๆ เพื่อหาข้อแตกต่างและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ

2. ควรมีการศึกษาวิเคราะห์ระบบการบริหารจัดการขนส่งของบริษัท เพื่อให้ได้แนวทางลดต้นทุนในการขนส่งสินค้า

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กมลชนก สุทธิวาทีนฤพุดิและคณะ. 2547. การจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์.

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ท็อปแมคกรอฮิล.

กรมการขนส่งทางบก. 2554. แผนยุทธศาสตร์กรมการขนส่งทางบก. กระทรวงคมนาคม.

(อัคราณา)

กานดา จันทรชัย. 2546. จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

คชาวธ พรหมายน. 2545. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองตรวจคน

เข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย2. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร

มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ควรรคิด ชโลธรังษี. 2542. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสุขภาพ: ศึกษา

เฉพาะกรณี จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จารุรินทร์ กุลทนต์. 2549. การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว

ในเส้นทางแหลมฉบัง-เกาะช้าง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2549. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ. นนทบุรี:

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.

จินดาอักษรณ์ วัฒนสินธุ์. 2530. การบริหารและการพัฒนาองค์การ. โรงพิมพ์นนทบุรี:

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.

จินตนา บุญบงการ. 2539. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ.

กรุงเทพมหานคร: ฟอรัมเพร็พริ่ง.

จิรโชค วีระสัย, สุรพล ราชภัณฑารักษ์, และ สุรพันธ์ ทับสุวรรณ. 2546. รัฐศาสตร์ทั่วไป.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จิราภรณ์ จันดาวิ, จุไรภรณ์ เหล่าสุวรรณ และ สุภัทรา เฟื่องมา. 2551. การบริหารความสัมพันธ์
กับลูกค้า กรณีศึกษา: บริษัท STD Express จำกัด สาขาขอนแก่น. หลักสูตรบริหารธุรกิจ
บัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

จุฑารัตน์ ไชยชาวงค์. 2549. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ กรณีศึกษา: บริษัท กภาพลินธุ์
เจ อาร์.แท็กซี่ไทย จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์. 2546. การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นัทรยาพร เสมอใจ. 2547. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เนท.

ชมพูนุช สุนทรนนท์. 2549. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์
แห่งประเทศไทย. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2546. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ. 2546. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร:
ทิปโป่งพอท์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ณัฐธิดา หมวดคง. 2551. รายงานประเภทของการขนส่ง. ม.ป.ท.

ณัฐวัชร กาญจนธนากุล. 2547. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการใช้บริการเรือเฟอร์รี่:
กรณีศึกษาเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

ดิศพงษ์ พรชนกนาถ. 2546. “องค์ประกอบหลัก 8 ประการ สร้าง CRM.”

วารสารเพื่อการพัฒนาผลผลิต 8 (มีนาคม-เมษายน): 30-34.

ธนิต โสรัตน์. 2548. โลจิสติกส์คืออะไร. กรุงเทพมหานคร: วี-เชิร์ฟ โลจิสติกส์.

ธนิต โสรัตน์. 2550. การประยุกต์ใช้โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน. กรุงเทพมหานคร:

วี-เชิร์ฟ โลจิสติกส์.

ธัญธิดา ทวีจริยชัยกุล และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. 2554. “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ.” วารสารการเงินการลงทุนการตลาดและการบริหารธุรกิจ (Online). www.ict2.rsu.ac.th/grad/admin.pdf, 11 กันยายน 2556.

นระ คมนามูล. 2007. ความหมายโลจิสติกส์และการขนส่ง. ภาควิชาวิศวกรรมโยธา

สาขาวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

นิธย์ สัมมาพันธ์. 2549. ภาวะผู้นำ พลังขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 4.

กรุงเทพมหานคร: บริษัทอินโนกราฟฟิกส์ จำกัด.

นิติพล ภูตะโชติ. 2549. การบริการการขาย. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

นรินาม. 2543. กำเนิดและพัฒนาการของการขนส่ง. ใน [หน้าบ้านจอมยุทธ](http://www.baanjommyut.com/library/) (Online).

[www.baanjommyut.com/library.](http://www.baanjommyut.com/library/), 5 ตุลาคม 2556.

บริษัทขนส่ง. 2545. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการขนส่ง (Online). www.Transport.co.th.,

25 กรกฎาคม 2556.

ปณิศา ลัญญานนท์. 2548. หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธรรมสาร จำกัด.

ประชด ไกรเนตร. 2541. การขนส่งผู้โดยสาร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ประดิษฐ์ สุคนธสวัสดิ์. 2540. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
คณะกรรมการสภาตำบลในการพัฒนาชนบท: ศึกษาเฉพาะกรณีกิ่งอำเภอสีอำนาจ
จังหวัดอุบลราชธานี. ภาควิชานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปรานีสา ศรีเข็ม. 2550. บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม. สาขาการจัดการโลจิสติกส์,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2547. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร:
พิมพ์ดีดจำกัด.
- พงษ์ชัย อธิคมรัตนกุล. 2549. “Outsource How it can enhance your competitiveness.”
ศูนย์ความเป็นเลิศทางด้านโลจิสติกส์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานสถาน. 2546. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิชั่นส์.
- พรนพ พุกกะพันธ์. 2544. ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร: จามจุรีโปรดักท์.
- พิพัฒน์ เต็งถาวร. 2541. ปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มการโยกย้ายของข้าราชการ
ตำรวจชั้นสัญญาบัตร: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนนายร้อยตำรวจ. วิชานิพนธ์
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มาลัยแก้ว รังสิขุรักษ์. 2542. ทักษะของพนักงานบริษัทในเครือปิ่นทองที่มีต่อมาตรการด้าน
การบริหารงานบุคคลในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ. วิชานิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการ
มหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยุทธศักดิ์ คณาสวัสดิ์. 2550. “3 PL-Third Party Logistics บริการโลจิสติกส์ครบวงจร.”
วารสารส่งเสริมการลงทุน. 7 (18): 18-25.

ระพี แก้วเจริญ และ ทิตยา สุวรรณะชญ. 2510. การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในระดับบริหารอาวุโส. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี.

เรืองอุไร ชูช่วย. 2540. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ใหญ่บ้าน: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดปทุมธานี. ภาควิชานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

แรมรุ่ง สุพรรณเสนีย์. 2535. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการวางแผนพัฒนาตำบลตามระบบการพัฒนาระบบชนบทแห่งชาติ (กชช) ของสภาตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีสภาตำบลในอำเภอบ้านฝาง. จังหวัดขอนแก่น.

โลจิสติกส์ไทยแลนด์. 2552. ธุรกิจขนส่งสินค้าไทยการร่วมมือเพิ่มอำนาจการแข่งขัน. โลจิสติกส์ไทยแลนด์. 77(7): 55-64.

วรจิตร หนองแก. 2540. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาการพัฒนาศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วรรณวิสา จงจรวายสกุล. 2551. ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล. รายงานการวิจัย, วิทยาลัยราชพฤกษ์.

วรศักดิ์ ทุมมานนท์. 2544. ระบบการบริหารต้นทุนกิจกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ไอโอเน็ค.

วันชัย บัวกิตติ. 2550. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิทยากร เชียงกุล. 2540. พจนานุกรมศัพท์เศรษฐกิจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มติชน.

วินัย มาลีสา. 2553. การศึกษาพฤติกรรมของพนักงานขับรถกับต้นทุนการขนส่งสินค้า

กรณีศึกษา: บริษัทสุรินทร์ ออtoyเคมคอด (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์เชิงยุทธศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สวนสุนันทา.

วิภาวรรณ พันธุ์สังข์. 2554. การพัฒนาระบบวางแผนการขนส่งเพื่อลดการเดินรถบรรทุก

เที่ยวเปล่า. สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

วิโรจน์ งามสุขเกษมศรี และ สุชาดา เวียงหญทัย. 2554. การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการ

รถบรรทุกขนส่งสินค้าด้วยอาร์เอฟไอดี. สถาบันส่งเสริมความเป็นเลิศทางเทคโนโลยี
อาร์เอฟไอดีแห่งประเทศไทย.

วีรพงศ์ จันทรสนาม. 2551. ผลกระทบของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของลูกค้า

ของธุรกิจเชิงพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วีรพงษ์ เถลิณจิระรัตน์. 2545. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

สมเกียรติ ศรีขาว. 2540. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของ

คณะกรรมการหมู่บ้าน: ศึกษาเฉพาะกรณีกิ่งอำเภอเบญจลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ.
ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.

สมคิด บางโม. 2546. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: จุณพับลิชชิง.

สมเจตน์ อิงค์ธีรวัดณ์. 2549. Customer Relationship Management (CRM): ยกระดับคุณค่าที่

ลูกค้านำมาสู่องค์กรและคุณค่าที่องค์กรนำไปสู่ลูกค้า. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่ม
ผลผลิตแห่งชาติ.

- สมชาย ปฐมศิริ. 2551. **การจัดการการขนส่ง: คู่มือผู้เข้าอบรมโครงการพัฒนาหลักสูตรและ**
การฝึกอบรมโลจิสติกส์และซัพพลายเชน. สำนักงานการอุดมศึกษา,
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และมหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมพงษ์ เกษมสิน. 2519. **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่.** กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. 2544. **ทฤษฎีองค์การ.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.
- สมศักดิ์ ขาวลาภ. 2544. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะ กรณีกอง**
การปืนทหารเรือ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์,
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมศักดิ์ ขาวลาภ. 2544. **ภาวะผู้นำการจูงใจและทีมงาน.** กรุงเทพมหานคร:
 สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สายัณห์ ปาลวัฒน์. 2542. **ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานปราบปรามยาเสพติดของข้าราชการ**
ตำรวจในกองบังคับการตำรวจปราบปรามยาเสพติด 2. กรุงเทพมหานคร: สถาบัน
 บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สิริอร วิชชาวุธ. 2544. **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น.** กรุงเทพมหานคร:
 สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุจิตรา ชนานันท์. 2548. **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development).**
 กรุงเทพมหานคร: ทีพีเอ็น เพรส.
- สุทธิชัย จรูญเนตร. 2542. **ประสิทธิภาพในการวางแผนพัฒนาของคณะกรรมการ บริหาร**
องค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี.
 ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิต
 พัฒนบริหารศาสตร์.

สุทธิพันธ์ พรหมมา และ มาโนช โลหเตปานนท์. 2012. **ความร่วมมือในการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกระหว่างผู้ว่าจ้างขนส่งและผู้ให้บริการขนส่ง**. ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุมนา อยู่โพธิ์. 2544. **การจัดซื้อและบริหารพัสดุ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บริษัทบีเคโพรเพลส.

สุรพงษ์ เหมือนเผ่าพงษ์. 2540. **ปัจจัยที่ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล**. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุรเมศวร์ พริยะวัฒน์. 2551. **การขนส่งเบื้องต้น**. ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เสนาะ ดิยาว. 2544. **หลักการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

แสง รัตนมงคลมาศ. 2514. “เทคนิควิธีการใช้แนวคิดทางทฤษฎีในการกำหนดปัญหาและสมมติฐานในการวิจัย.” **วารสารพัฒนบริหารศาสตร์**. 2 (2): 80-160.

โสพล ปัญจะวิสุทธิ. 2541. **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารกิจการประปาหมู่บ้าน: ศึกษาเฉพาะกรณีประปาหมู่บ้านขนาดใหญ่จัดสร้างขึ้น โดยกรมอนามัยในเขตจังหวัดอุบลราชธานี**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สำนักวิทยบริการ. 2552. **การประเมินคุณภาพบริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. สำนักวิทยบริการ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อรุณ รัชธรรม. 2537. **การพัฒนองคค์การ: การพัฒนองคค์การเพื่อการเปลี่ยนแปลง**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

อำภา สิงห์คำพุด. 2554. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์แรงงูใจที่มีพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกซื้อ
ประกันรถยนต์ของผู้บริโภค. ปรินญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.

อุทัย หิรัญโต. 2525. เทคนิคการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

เอกราช มณีกรรณ. 2542. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษา
เฉพาะกรณีจังหวัดมุกดาหาร. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนา
สังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Applewhite, B. 1965. **Organizational behavior.** Englewood Chiffs: Prentice-Hall.

Berglund, M. 1999. **Third-party logistic is there a future.** International Journal of Logistics
Management.

Gary, R. 2001. **Relationship Issues: The Next Generation of Logistics Outsourcing
Models, Third-Party Logistics Study: Results and Findings of the 2001 Sixth Annual
Study.** Georgia Institute of Technology Cap Gemini Ernst & Young Ryder System Inc.

Gordon, W. 1937. **Personality: a psychological interpretation.** New York.

John, J. and Jr. 2003. **The Management of Business Logistics: A Supply Chain Perspective,**
7th edition: Thomson Learning. Canada.

Katz, D. and L. 1978. **The social psychology of organization.** 2nd ed.
New York: McGraw-Hill.

Kent, N. and G. 2006. **Global Logistics Management a Competitive advantage for the 21st Century.** second edition. Blackwell Publishing Oxford.

Korpeia, J. and L. 1999. **A customer oriented approach to warehouse network evaluation and design.** International Journal Production Economics.

Simon, Herbert A. 1976. **Administrative Behavior.** 3rd ed. New York: The Free Press.

Strauss, G. and L.R. 1960. **Personel: the human problems of management.** Englewood Cliffs: Pretice-Hall.

Taro Yamane. 1967. **Statistics: An Introductory Analysis.** Third edition. New york: Harper and Row Publication.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

1. อาจารย์ ดร. จุฑาทิพย์ ถาวรรัตน์ อาจารย์ประจำภาควิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย
และชุมชน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. อาจารย์ ดร. สุภาสิณี นุ่มเนียม อาจารย์ประจำภาควิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย
และชุมชน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. อาจารย์ ดร. ชูวิทย์ รัตนพลแสน อาจารย์ประจำภาควิชาครุศึกษาคณะศึกษาศาสตร์
และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



ภาคผนวก ข
หนังสือเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม



ที่ ศธ 0513.20503พ./0216

ภาควิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยและชุมชน
คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
1 ถนนมาลัยแมน กำแพงแสน
นครปฐม 73140

18 ธันวาคม 2556

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

เรียน อาจารย์ ดร. จุฑาทิพย์ ถาวรรัตน์

เนื่องด้วย นางสาวสุชมา ประเทพ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยและชุมชน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ภายใต้การดูแลของรองศาสตราจารย์ นาวาอากาศโท ดร. สุมิตร สุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ ภาควิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยและชุมชน ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าว จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

สันติ ศรีสวนแดง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สันติ ศรีสวนแดง)

หัวหน้าภาควิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยและชุมชน

นางสาวสุชมา ประเทพ

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยและชุมชน

โทร. 08-4253-3474



ที่ ศธ 0513.20503พ./0216

ภาควิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยและชุมชน
คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
1 ถนนมาลัยแมน กำแพงแสน
นครปฐม 73140

18 ธันวาคม 2556

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

เรียน อาจารย์ ดร. สุภาสินี นุ่มเนียม

เนื่องด้วย นางสาวสุชมา ประเทพ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยและชุมชน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ภายใต้การดูแลของรองศาสตราจารย์ นาวาอากาศโท ดร. สุมิตร สุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ในการนี้ ภาควิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยและชุมชน ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าว จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

สันติ ศรีสวนแดง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สันติ ศรีสวนแดง)

หัวหน้าภาควิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยและชุมชน

นางสาวสุชมา ประเทพ

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยและชุมชน

โทร. 08-4253-3474



ที่ ศธ 0513.20503พ./0216

ภาควิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยและชุมชน
คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
1 ถนนมาลัยแมน กำแพงแสน
นครปฐม 73140

18 ธันวาคม 2556

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

เรียน อาจารย์ ดร. ชูวิทย์ รัตนพลแสน

เนื่องด้วย นางสาวสุชมา ประเทพ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยและชุมชน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ภายใต้การดูแลของรองศาสตราจารย์ นาวาอากาศโท ดร. สุมิตร สุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ ภาควิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยและชุมชน ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าว จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

สันติ ศรีสวนแดง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สันติ ศรีสวนแดง)

หัวหน้าภาควิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยและชุมชน

นางสาวสุชมา ประเทพ

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษยและชุมชน

โทร. 08-4253-3474



รายนามผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการห่างหุ้นส่วน
จำกัดสิ่งทำเรือพัทลุงขนส่ง

สาขาพัทลุง

- | | |
|-------------------------|---------------|
| 1. นายนิรัตน์ ประเทพ | ประธานกรรมการ |
| 2. นางสาวกัญญา ประเทพ | กรรมการ |
| 3. นายศิริ น้อยสุด | พนักงานขับรถ |
| 4. นายพิพัฒน์ กาโพช | พนักงานส่งของ |
| 5. นายบุญทอง ศรีพรหมทอง | พนักงานขับรถ |

สาขากรุงเทพมหานคร

- | | |
|---------------------------|-----------------------|
| 1. นางสาวรัตติกาล วงเวียน | พนักงานบัญชี |
| 2. นางลออ กระต่ายรัก | เสมียน |
| 3. นายสุชาติ เอียดเลื่อน | พนักงานจัดเรียงสินค้า |
| 4. นายอภิชาติ ชาญพนม | พนักงานจัดเรียงสินค้า |
| 5. นายสราวุธ ธวัชคำ | พนักงานยกของ |



ภาคผนวก ง
คำดัชนีความสอดคล้อง

ตารางผนวกที่ 1 ตารางแสดงดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับความพึงพอใจ
ของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์
ท่าเรือพัทลุงขนส่ง

หัวข้อ	คะแนน ผู้เชี่ยวชาญ			Σ R	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ ที่ 1	คนที่ ที่ 2	คนที่ ที่ 3			
1. ด้านการบริการที่จุดรับสินค้าต้นทาง (สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการต้นทาง)						
1.1 มีการต้อนรับและให้บริการที่ดี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.2 มีการช่วยเหลือในการรับ / ยก / จัดเรียงสินค้า	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.3 มีการดูแลสินค้าด้วยความเอาใจใส่ ระมัดระวัง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.4 มีการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
1.5 สถานที่ในการวางสินค้ามีเพียงพอ	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้ ต้อง
1.6 สถานที่ตั้งของบริษัทหาง่าย ไม่ซับซ้อน	+1	0	0	1	0.33	ปรับปรุง
2. ด้านการบริการที่จุดกระจายสินค้าปลายทาง (สำหรับ ลูกค้าที่ใช้บริการปลายทาง)						
2.1 มีการแจ้งติดต่อประสานก่อนส่งสินค้า	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.2 มีการจัดส่งสินค้าตามกำหนดเวลาที่ต้องการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.3 สินค้าอยู่ในสภาพที่ดี ไม่ชำรุด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.4 สินค้าถึงมือลูกค้าตามสถานที่ที่กำหนด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.5 ราคาค่าบริการเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2.6 มีการต้อนรับและให้บริการที่ดี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

3. ด้านพนักงานที่ให้บริการ						
3.1 พนักงานแต่งกายสะอาด เหมาะสม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.2 พนักงานเต็มใจให้บริการด้วยท่าทียิ้มแย้ม กระตือรือร้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.3 พนักงานให้บริการโดยไม่มีการเรียกร้องค่าตอบแทน	-1	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
3.4 พนักงานสามารถให้ข้อมูลและตอบคำถามได้ถูกต้อง ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3.5 พนักงานปฏิบัติตามที่ถูกคำต้องการ						
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 บริษัทมีป้ายแสดงชัดเจน สามารถหาได้ง่าย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.2 สถานที่จอดรถเพียงพอ เหมาะสม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.3 สถานที่บริการมีความสะอาด	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.4 จุดรับสินค้าเพียงพอต่อความต้องการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4.5 มีน้ำดื่มไว้ให้บริการอย่างดี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

รวม 0.93

ตารางผนวกที่ 2 ตารางแสดงดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา
และอุปสรรคในการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์
ท่าเรือพัทลุงขนส่ง

หัวข้อ	คะแนน ผู้เชี่ยวชาญ			ΣR	ค่า IOC	แปล ผล
	คน	คน	คน			
	ที่ 1	ที่ 2	ที่ 3			
1. ด้านสถานที่ทำงาน						
1.1 บริษัทจัดสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน มีสภาพแวดล้อมดี	+1	0	0	1	0.33	ต้องปรับปรุง
1.2 บริษัทมีสถานที่วางสินค้าอย่างเพียงพอและมีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระเบียบ สะดวกต่อการค้นหา	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
1.3 บริษัทให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยของพนักงาน	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
2. ด้านหน้าที่ในการปฏิบัติงาน						
2.1 งานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมตรงกับความรู้ ความสามารถ	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
2.2 งานที่ได้รับผิดชอบมีปริมาณที่เหมาะสม	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
2.3 มีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล อย่างชัดเจน	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
2.4 ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆได้	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

3. ด้านการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน							
3.1 เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี	+1	0	0	1	0.33	ต้องปรับปรุง	ต้อง
3.2 ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	+1	0	0	1	0.33	ต้องปรับปรุง	ต้อง
3.3 เพื่อนร่วมงานมีความรักใคร่สามัคคีกันเป็นอย่างดี	+1	0	0	1	0.33	ต้องปรับปรุง	ต้อง
4. ด้านการให้บริการ							
4.1 พนักงานทุกคนให้บริการลูกค้าเป็นอย่างดี	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	
4.2 สินค้าส่งถึงลูกค้าตรงตามกำหนดเวลา	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	
4.3 สินค้าส่งถึงลูกค้าอย่างปลอดภัย	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	
5. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน							
5.1 ท่านมีความพอใจกับเงินเดือนที่ท่านได้รับ	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	
5.2 ท่านมีความพึงพอใจกับสวัสดิการที่บริษัทจัดให้	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	
5.3 ท่านมีความพึงพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	
5.4 ท่านมีความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้	

รวม 0.59



ภาคผนวก จ

แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำหรับลูกค้า

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือ พัทลุงขนส่ง

.....

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการ
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า ปัญหาอุปสรรคในการทำงาน
ของพนักงาน รวมทั้งการพัฒนาการให้บริการการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือ
พัทลุงขนส่ง ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือท่านเพื่อสละเวลาอันมีค่า ตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนและ
ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณอย่างสูง
สุชมา ประเทพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงในวงเล็บให้ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพ
 - () 1. โสด () 2. แต่งงาน () 3. หย่า/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา
 - () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี () 3. สูงกว่าปริญญาตรี
5. สถานะของท่านในบริษัท / ห้าง / ร้านค้า
 - () 1. เจ้าของ () 2. ผู้บริหาร / ผู้จัดการ () 3. พนักงาน
6. ท่านรู้จักบริษัทของเราจากที่ไหน
 - () 1. เคยใช้บริการอยู่แล้ว () 2. มีผู้แนะนำ () 3. เว็บไซต์
7. ท่านใช้บริการกับทางบริษัทฯ แล้วกี่ครั้ง
 - () 1. ครั้งแรก () 2. 2 – 10 ครั้ง () 3. มากกว่า 10 ครั้ง
8. ท่านจะกลับมาใช้บริการกับทางบริษัทฯ ของเราหรือไม่
 - () 1. กลับมาใช้บริการอีก (โปรดระบุ)
เหตุผล).....
.....
 - () 2. ไม่กลับมาแล้ว (โปรดระบุ)
เหตุผล).....
.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ตามความคิดเห็นของท่าน ระดับความพึงพอใจ

5 = พอใจมากที่สุด 4 = พอใจมาก 3 = ปานกลาง 2 = พอใจน้อย 1 = พอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. ด้านการบริการที่จุดรับสินค้าต้นทาง (สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการต้นทาง) (ถ้าท่านไม่ใช้บริการส่วนนี้กรุณาข้ามไปข้อ 2)					
1.1 มีการต้อนรับและให้บริการที่ดี					
1.2 มีการช่วยเหลือในการรับ / ยก / จัดเรียงสินค้า					
1.3 มีการดูแลสินค้าด้วยความเอาใจใส่ ระมัดระวัง					
1.4 มีการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว					
1.5 สถานที่ในการวางสินค้ามีเพียงพอ					
1.6 สถานที่ตั้งของบริษัทหาง่าย ไม่ซับซ้อน					
2. ด้านการบริการที่จุดกระจายสินค้าปลายทาง (สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการปลายทาง)					
2.1 มีการแจ้งติดต่อประสานก่อนส่งสินค้า					
2.2 มีการจัดส่งสินค้าตามกำหนดเวลาที่ต้องการ					
2.3 สินค้าอยู่ในสภาพที่ดี ไม่ชำรุด					
2.4 สินค้าถึงมือลูกค้าตามสถานที่ที่กำหนด					
2.5 ราคาค่าบริการเหมาะสม					
2.6 มีการต้อนรับและให้บริการที่ดี					
3. ด้านพนักงานที่ให้บริการ					
3.1 พนักงานแต่งกายสะอาด เหมาะสม					
3.2 พนักงานเต็มใจให้บริการ ด้วยท่าทียิ้มแย้ม กระตือรือร้น					
3.3 พนักงานให้บริการโดยไม่มีการเรียกร้องค่าตอบแทน					
3.4 พนักงานสามารถให้ข้อมูลและตอบคำถามได้ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วนตามที่ลูกค้าต้องการ					

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 บริษัทมีป้ายแสดงชัดเจน สามารถหาได้ง่าย					
4.2 สถานที่จอดรถเพียงพอ เหมาะสม					
4.3 สถานที่บริการมีความสะอาด					
4.4 จุติรับสินค้าเพียงพอต่อความต้องการ					
4.5 มีน้ำดื่มไว้ให้บริการอย่างดี					

ส่วนที่ 3 ความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง
 กรุณาเรียงลำดับความต้องการของท่านในการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท โดยใส่เลข 1 – 7
 บริษัทควรมีป้ายที่ชัดเจน มองเห็นได้ง่าย
 บริษัทควรมีสถานที่จอดรถเพียงพอ
 บริษัทควรมีจุดบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอ
 บริษัทควรมีการบริการที่รวดเร็วขึ้น
 บริษัทควรปรับราคาการให้บริการอย่างเหมาะสม
 บริษัทควรคำนึงถึงความปลอดภัยของสินค้า
 พนักงานควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส

ส่วนที่ 4 แนวทางในการพัฒนาการให้บริการ (ระบุ)

.....

-ขอบคุณค่ะ-

แบบสอบถามสำหรับพนักงาน

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือ พัทลุงขนส่ง

.....

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า ปัญหาอุปสรรคในการทำงานของพนักงาน รวมทั้งแนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือท่านเพื่อสละเวลาอันมีค่า ตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนและตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณอย่างสูง
สุพมา ประเทพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงในวงเล็บให้ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพ

() 1. โสด

() 2. แต่งงาน

() 3. หย่า/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น

() 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

() 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (ปวช./ปวส.)

() 4. ปริญญาตรี/สูงกว่า

5. ตำแหน่งที่รับผิดชอบ

() 1. พนักงานรับสินค้า

() 2. พนักงานยกสินค้า / จัดเรียงสินค้า

() 3. เสมียน

() 4. พนักงานขับรถ

() 5. พนักงานบัญชี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการขนส่งสินค้าทางหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุง
ขนส่ง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจ 5 = พอใจมากที่สุด 4 = พอใจมาก 3 = ปานกลาง 2 = พอใจน้อย 1 = พอใจน้อยที่สุด

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. ด้านสถานที่ทำงาน					
1.1 บริษัทจัดสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน					
1.2 บริษัทมีสถานที่วางสินค้าอย่างเพียงพอและมีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระเบียบ สะดวกต่อการค้นหา					
1.3 บริษัทให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยของพนักงาน					
2. ด้านหน้าที่ในการปฏิบัติงาน					
2.1 งานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถ					
2.2 งานที่ได้รับมอบหมายมีปริมาณที่เหมาะสม					
2.3 มีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลอย่างชัดเจน					
2.4 ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆได้					
3. ด้านการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน					
3.1 เพื่อนร่วมงานทำงานอย่างเต็มความสามารถ ไม่เอาเปรียบ					
3.2 ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
3.3 เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี					
4. ด้านการให้บริการ					
4.1 พนักงานทุกคนให้บริการลูกค้าเป็นอย่างดี					
4.2 สินค้าส่งถึงลูกค้าตรงตามกำหนดเวลา					
4.3 สินค้าส่งถึงลูกค้าอย่างปลอดภัย					
5. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน					
5.1 ท่านมีความพอใจกับเงินเดือนที่ท่านได้รับ					

5.2 ท่านมีความพึงพอใจกับสวัสดิการที่บริษัทจัดให้					
5.3 ท่านมีความพึงพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
5.4 ท่านมีความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน					

ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคอื่นๆ (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 แนวทางการพัฒนาการให้บริการขนส่งสินค้า (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....



ตารางผนวกที่ 3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ
ขนส่งของห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B11	62.4441	97.472	.630	.911
B12	62.3569	95.618	.598	.911
B13	62.3542	96.759	.595	.911
B14	62.3651	98.140	.545	.912
B15	62.4496	96.308	.610	.911
B16	62.3978	97.967	.580	.912
B21	62.6730	101.833	.375	.916
B22	62.6322	102.856	.372	.915
B23	62.5613	103.684	.297	.917
B24	62.5450	104.123	.274	.917
B25	62.5586	103.848	.275	.917
B26	62.6076	102.561	.352	.916
B31	62.6921	96.356	.638	.910
B32	62.5858	92.970	.752	.907
B33	62.2834	95.685	.636	.910
B34	62.3406	95.253	.663	.910
B41	62.4768	97.070	.573	.912
B42	62.7003	93.664	.619	.911
B43	62.5613	93.460	.734	.908
B44	62.6376	93.144	.694	.909
B45	62.8011	92.985	.667	.909

Alpha = .916

ตารางผนวกที่ 4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความต้องการของพนักงานของห้างหุ้นส่วน
จำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B11	46.6800	114.916	.658	.930
B12	46.8400	112.709	.748	.928
B13	46.3000	117.602	.652	.930
B21	46.0600	118.874	.652	.930
B22	46.1000	121.071	.569	.932
B23	46.0600	120.833	.579	.932
B24	46.6600	113.127	.679	.930
B31	46.8600	117.388	.571	.932
B32	46.4200	118.616	.660	.930
B33	46.4800	118.540	.652	.930
B41	47.0200	113.693	.697	.929
B42	46.4800	119.520	.546	.933
B43	46.4600	116.539	.693	.929
B51	46.7600	109.656	.800	.926
B52	46.9800	118.347	.603	.931
B53	46.6000	117.918	.654	.930
B54	46.9200	118.116	.694	.929

Alpha = .934

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ-นามสกุล

สุชมา ประเทพ

วัน เดือน ปีเกิด

วันเสาร์ที่ 12 ธันวาคม 2530

สถานที่เกิด

กรุงเทพมหานคร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2554 ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ)

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประวัติการทำงาน

พ.ศ.2555 ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ

ห้างหุ้นส่วนจำกัดสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง

