

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์
ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร

Effects of Service Quality on Employees of Transport and Logistics Industries for
Importing Chemical Foods in Bang Bon Areas, Bangkok

เสาวิภา บรรดาดี¹ และ ธัญนันท์ บุญอยู่²

Saowipa Bundadee¹ and Thanyanan Boonyoo²

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์¹

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์²

Master of Business Administration Program, Southeast Asia University, Thailand¹

Graduate School, Southeast Asia University, Thailand²

Corresponding Author, E-mail: ¹saowipabun17@gmail.com

Retrieved 18-11-2023 Revised 30-12-2023; Accepted 05-11-2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เปรียบเทียบประสิทธิภาพของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 2) คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้ได้มีรูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานขนส่งและโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร จำนวน 104 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test , F-test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Enter

ผลการวิจัยพบว่า 1) เปรียบเทียบประสิทธิภาพของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่มีปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์การทำงานด้านขนส่งต่างกัน มีประสิทธิภาพของพนักงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีปัจจัยด้านอายุและระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน และ 2) คุณภาพการให้บริการมีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร เรียงตามลำดับดังนี้ ความน่าเชื่อถือ มีค่า $\beta = 0.266$ การตอบสนองความต้องการ มีค่า $\beta = 0.261$ ความมั่นใจ มีค่า $\beta = 0.199$ และความดูแลเอาใจใส่ มีค่า $\beta = 0.195$ รวมกันอธิบายประสิทธิภาพ

ของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร โดยมีค่าพยากรณ์ร้อยละ 48.30 ($R^2 = 0.483$)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ประสิทธิภาพของพนักงาน, ธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์, อุตสาหกรรมเคมีอาหาร

Abstract

This article aimed to (1) Compare employee performance based on individual factors. (2) Forecast employee performance in the transport and logistics industries for importing chemical foods in the Bang Bon area, Bangkok, using service quality as a predictor. This study was quantitative in nature. The research sample consisted of 104 employees working in the transport and logistics industries for importing chemical foods in Bang Bon, Bangkok. A questionnaire was used as the research tool, and statistical methods employed for data analysis included percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and Multiple Regression Analysis using the Enter method.

Research findings revealed that 1) The comparison of employee performance based on individual factors revealed that employees with different monthly incomes and work experiences demonstrated statistically significant differences in performance at the 0.05 level. Conversely, employees with different ages and educational levels did not show significant differences in their performance. And, 2) The effect of service quality on employee performance in the transport and logistics industries importing chemical foods in Bang Bon, Bangkok, showed the following results: reliability was at $\beta=0.266$; need response was at $\beta=0.261$; confidence was at $\beta=0.199$; caring was at $\beta=0.195$. These factors accounted for 48.30% of the variance in employee performance, as indicated by the R-squared value of 0.483.

Keywords: Service Quality; Employee Performance; Transport and Logistics Industry; Chemical Food Industry

บทนำ

องค์กรมีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของโลกธุรกิจ องค์กรที่ประสบความสำเร็จจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับประเทศที่กำลังพัฒนา ประสิทธิภาพการดำเนินงานที่เป็นรูปแบบของตัวชี้วัดทางการเงินและไม่ใช้ทางการเงินที่บ่งชี้ได้ถึงความสำเร็จที่เป็นวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้แก่องค์กรรวมทั้งเป็นกลไกในการกำหนดความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง (Ojo, 2021) โดยเฉพาะธุรกิจ

ขนส่งและโลจิสติกส์ที่เป็นหนึ่งในธุรกิจเป้าหมายใหม่ที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในอนาคต ประกอบกับประเทศไทยมีข้อได้เปรียบทางด้านภูมิศาสตร์ที่เป็นศูนย์กลางของภูมิภาคอาเซียนและยังเป็นจุดเชื่อมต่อกับอินเดียและจีน โดยธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์เป็นธุรกิจแห่งอนาคตที่ได้รับการสนับสนุนจัดให้อยู่ในแผนยุทธศาสตร์แห่งชาติ 20 ปี ในด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน เพื่อยกระดับศักยภาพของประเทศ โดยในปี 2565 ถือได้ว่า ธุรกิจด้านโลจิสติกส์ของไทยจัดอยู่ในอันดับ 8 จากการจัดอันดับดัชนีประเทศของตลาดเกิดใหม่ มีดัชนีการปรับตัวเพิ่มขึ้นอยู่ที่ 99.5 ขยายตัวถึงร้อยละ 1.6 จากปี 2564 ตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่กลับมาฟื้นตัวจากการผลิตสินค้าที่เพิ่มขึ้น และจากการค้าระหว่างประเทศที่กลับมาขยายตัว (ธนาคารออมสิน, 2566) จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของไทยต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงาน เพื่อรองรับกับการแข่งขันที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน (Ramanus & Boonyoo, 2020)

ธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารต้องเผชิญกับข้อจำกัดและปัญหาการเดินกิจการทางด้านขนส่งอย่างต่อเนื่อง อาทิ ปัญหาที่เกิดจากการขนส่งที่ผิดพลาดอันเนื่องจากพนักงานที่ให้บริการขาดความรู้ในด้านระบบขนส่งและโลจิสติกส์ที่ชัดเจน ยังไม่มีการสร้างมาตรฐานอาชีพด้านระบบขนส่งและโลจิสติกส์ที่ได้คุณภาพ ปัญหาอันเกิดจากความเสียหายด้านการขนส่ง จึงส่งผลให้สินค้าชำรุดเสียหายระหว่างการขนส่ง หรือการขนส่งไม่ตรงเวลา เป็นต้น จึงทำให้การให้บริการของพนักงานด้านระบบขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร ไม่มีประสิทธิภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้พนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร ทำงานให้เกิดประสิทธิภาพทางด้านระบบการขนส่งและโลจิสติกส์นั้น จำเป็นที่องค์กรต้องสร้างให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน พร้อมกับสร้างความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจในการดูแลเอาใจใส่ได้อย่างเหมาะสม เพื่อไปสู่ประสิทธิภาพของพนักงานที่ดีและตั้งใจทำงานให้สำเร็จตามบทบาทและหน้าที่ของตนเองอย่างเหมาะสม (อภิทิพย์ เรืองพรวิสุทธ์, 2562) และจากการศึกษาวิจัยของอัศวเดช ไมจันท์ (2560) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของพนักงานที่เป็นการทำงานให้บรรลุ ผลตามที่ต้องการที่กำหนดไว้ พร้อมกับสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เป็นผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กรนั้น จำเป็นต้องอาศัยคุณลักษณะของพนักงานเป็นปัจจัยหลัก เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของพนักงานที่หลากหลาย (ภักดี มะนะเวศ, 2563) ขณะเดียวกันเสาวลักษณ์ ตีมัน (2560) ก็ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือเป็นการกระทำที่สามารถให้บริการที่ดี ทันต่อระยะเวลาที่กำหนดที่สามารถสร้างคุณค่าให้เกิดคุณภาพที่ได้มาตรฐาน ซึ่งคุณภาพดังกล่าวสามารถส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของพนักงานได้ เช่นเดียวกับบัญชา อุดง และคณะ (2564) ได้กล่าวว่า ปัจจัยคุณภาพที่ดีที่ปราศจากข้อบกพร่องและสามารถสร้างความเชื่อมั่น ประทับใจในการบริการ การตอบสนองความต้องการ ความรวดเร็วในการบริการ ความสามารถในการให้บริการที่ตรงเวลาย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานที่สามารถจัดสรรและใช้ทรัพยากรให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด พร้อมกับใช้เวลาเร็วที่สุด (นวัรัตน์ เพชรพรหม, 2562)

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานด้านขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร รวมไปถึงการลดปัญหาอันเกิดจากความเสียหายด้านการขนส่ง ไม่ว่าจะเป็นสินค้าที่ชำรุดเสียหายระหว่างการขนส่ง หรือการขนส่งไม่ตรงเวลาให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีที่นำไปสู่ประสิทธิภาพของพนักงาน ตลอดจนสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาให้เกิดองค์ความรู้ทางด้านธุรกิจบริการขนส่งและโลจิสติกส์ให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานให้สามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรสืบไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานด้านขนส่ง
2. เพื่อพยากรณ์ประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร ด้วยคุณภาพการให้บริการ

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H1) พนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีประสิทธิภาพของพนักงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 (H1.1) พนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุต่างกันจะมีประสิทธิภาพของพนักงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 (H1.2) พนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่างกันจะมีประสิทธิภาพของพนักงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 (H1.3) พนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีประสิทธิภาพของพนักงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 (H1.4) พนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานด้านขนส่งต่างกันจะมีประสิทธิภาพของพนักงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 (H2) คุณภาพการให้บริการสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร

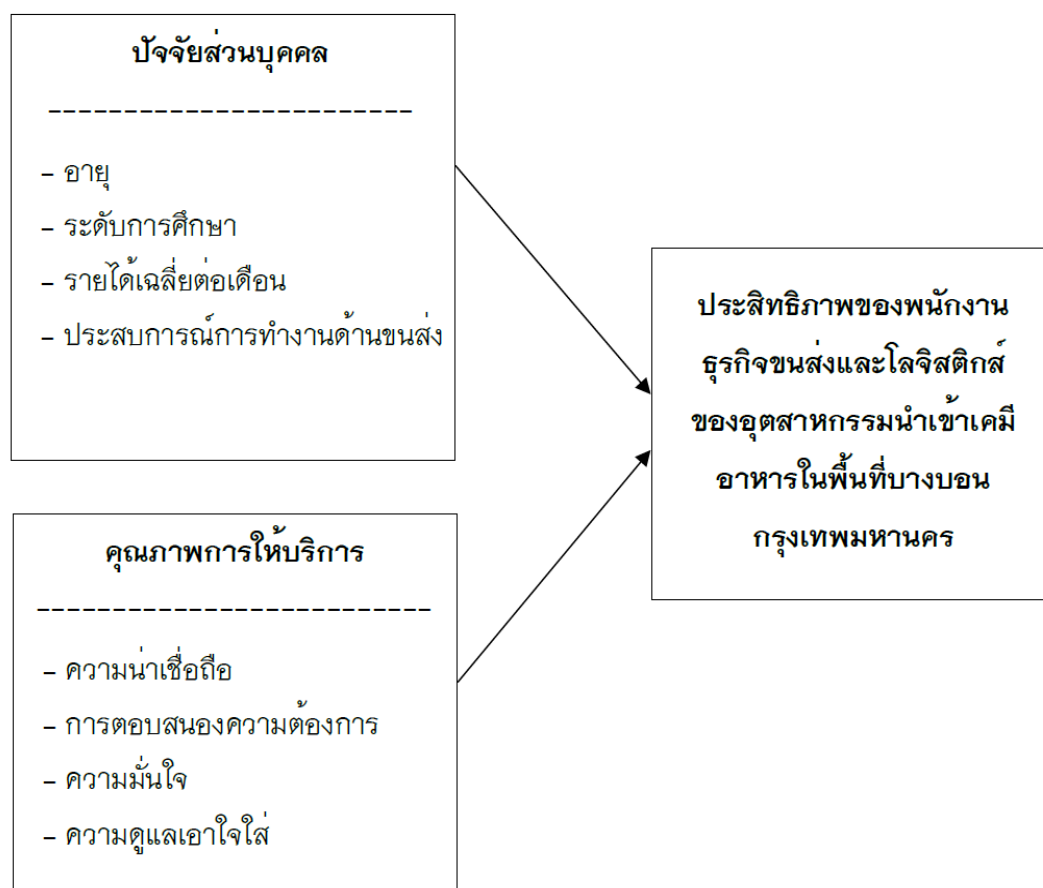
การทบทวนวรรณกรรม

1. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality--SQ) เป็นแนวคิดด้านการบริหารที่มีมายาวนาน นับตั้งแต่การเริ่มก่อตั้งธุรกิจบริการ โดยคุณภาพการให้บริการเป็นขอบเขตของความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าที่ได้รับจากการบริการที่แตกต่างกันไป การวัดคุณภาพการให้บริการได้เป็นประเด็นสำคัญในหลายปีที่ผ่านมาว่า เป็นความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังที่ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ โดยคุณภาพการให้บริการได้รับการพัฒนาจากพื้นฐานของสภาพแวดล้อมทางตลาดบริการ จากนั้นจึงขยายไปยังภาคบริการอื่น ๆ (Nair, 2016) โดย Ojo (2021) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นความรู้สึกด้านที่ดีของลูกค้าระหว่างและหลังการให้บริการ อีกทั้งยังเป็นทัศนคติรูปแบบหนึ่งที่แสดงถึงการประเมินโดยรวมในระยะยาวขององค์กรและบริการ โดยคุณภาพการให้บริการย่อมมีบทบาทสำคัญในการบรรลุความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ และส่งผลต่อประสิทธิภาพที่ดีที่สามารถนำไปสู่ผลกำไรขององค์กรที่เพิ่มขึ้นได้ และจากการศึกษาวิจัยของ Jarah et al. (2023) ก็ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าให้เกิดความแตกต่างกันทางการบริการและสามารถนำเสนอการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการได้จนเกิดเป็นความมั่นใจและการดูแลเอาใจใส่กันจนสามารถสร้างประสิทธิภาพให้เกิดเป็นความพึงพอใจต่อลูกค้าในระดับที่สูงขึ้นและเป็นปัจจัยโดยตรงแห่งความสำเร็จของภาคธุรกิจในปัจจุบัน (Ramanus & Boonyoo, 2020)

2. ประสิทธิภาพของพนักงาน (Employee Performance--EP) เป็นกุญแจสำคัญสำหรับองค์กรในการได้รับความได้เปรียบทางการแข่งขันและประสิทธิภาพของพนักงานที่เหนือกว่า โดยระดับการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละบุคคลที่ทำหน้าที่สะท้อนการปฏิบัติงานโดยรวมที่อาศัยความรู้ ทักษะ และความสามารถที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับงาน (Singh, 2016) พนักงานถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ผลผลิตภาพและผลผลิตของพนักงานจะมีผลต่อการทำงานขององค์กร โดยประสิทธิภาพของพนักงานจะเป็นผลลัพธ์และความสำเร็จในการทำงานเป็นหลัก และเป็นความสามารถ ความปรารถนา และสภาพแวดล้อม ซึ่งประสิทธิภาพของพนักงานที่ได้รับอิทธิพลจากคุณสมบัติที่ต่างกันจะมีผลทำให้เกิดยุคของการแข่งขันและโลกาภิวัตน์ขึ้น (Jarah et al., 2023) และเป็นการบ่งชี้ถึงพฤติกรรมของพนักงานในการดำเนินการตามความสามารถและบทบาทในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้มีการคำนึงถึงผลผลิตภาพของงานที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั้งที่เป็นการประหยัทรัพยากรในทุก ๆ ด้าน ที่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด ตลอดจนการทำงานเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการให้บรรลุผลตามระยะเวลาที่องค์กรได้กำหนดไว้ตามบทบาทและหน้าที่ของแต่ละบุคคล (ปฐนิกา มโนรมย์ และธัญนันท์ บุญอยู่, 2564)

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Jarah et al. (2023); Nair (2016) เพื่อพัฒนากลอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้าดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) ที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัยและใช้ตัวเลขจากแบบสอบถามเพื่อยืนยันสมมติฐานในการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร และมีระเบียบวิธีวิจัยที่สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานขนส่งและโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 140 คน โดยข้อมูลที่ได้ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2566 (อุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร, 2566) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานขนส่งและโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร จำนวน 104 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มีความเหมาะสมต่อการเป็นตัวแทนของประชากรตามแนวคิดของ Yamane (1973) ที่เป็นแนวทางหนึ่งที่ได้รับการนิยมนิยมในการใช้การกำหนดตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณที่เป็นการประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ ± 5 ซึ่งจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรแนวคิดของ Yamane (1973) ได้จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 104 คน และได้กำหนดแผนการสุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานด้านขนส่ง ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ โดยให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่เป็นจริงมากที่สุด ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามในการประเมินคุณภาพการให้บริการจำแนกเป็น 4 องค์ประกอบ คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความมั่นใจ และด้านความดูแลเอาใจใส่ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 17 ข้อ และส่วนที่ 3 แบบสอบถามในการประเมินประสิทธิภาพของพนักงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 16 ข้อ โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแบบของ Likert (1932) ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยใช้คำถามที่แสดงระดับการวัดข้อมูลอันตรภาค (Interval Scale) และมีเกณฑ์การกำหนดค่าระดับ คือ “น้อยที่สุด” ให้คะแนน 1 คะแนน “น้อย” ให้คะแนน 2 คะแนน “ปานกลาง” ให้คะแนน 3 คะแนน “มาก” ให้คะแนน 4 คะแนน และ “มากที่สุด” ให้คะแนน 5 คะแนน ขึ้นต่อมาผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมาทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นรายข้อ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม ซึ่งเกณฑ์การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ที่ได้ 1.00 โดยค่าที่ได้สอดคล้องตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และเมื่อได้ทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหาเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการนำแบบสอบถามไปทดลองกับประชากรที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ไปทดลองใช้เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยคุณภาพของแบบสอบถามที่ได้จะต้องมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบักอยู่ที่ 0.70 (Cronbach & Meehl, 1995) ขึ้นไป ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการทดสอบแล้ว พบว่า แบบสอบถามที่ได้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบักทั้งฉบับอยู่ 0.990 ซึ่งแบบทดสอบที่ได้ผ่านเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยโดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นไปตามความจริง จึงได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างมิถุนายนถึงกรกฎาคม พ.ศ. 2566 ได้แบบสอบถาม จำนวน 104 ฉบับ โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และหลังจากนั้นผู้วิจัยก็ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ประเด็น คือ 1) การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานด้านขนส่ง ด้วยการหาค่าร้อยละ 2) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพของพนักงาน ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์ตามแนว ความคิดของ Best (1981) ได้กำหนดว่า “1.00–1.49” หมายถึงระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด “1.50–2.49” หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย “2.50–3.49” หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง “3.50–4.49” หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก และ “4.50–5.00” หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด 4) การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยการทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Sample) โดยใช้การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้การทดสอบค่า F-test และเมื่อทดสอบด้วยสถิติแล้วปรากฏว่า มีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe') และ 4) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) ด้วยวิธี Enter เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหรือคุณลักษณะของข้อมูล 2 ประเภท และจะนำผลของความสัมพันธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์นี้ไปใช้พยากรณ์ค่าตัวแปรหรือคุณลักษณะของข้อมูล

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลกับพนักงานขนส่งและโลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร จำนวน 104 คน โดยส่วนใหญ่เป็นอายุ 41–50 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 51.92 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 61.54 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–20,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 41.35 และประสบการณ์การทำงานด้านขนส่ง 10 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 33.65 และผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเป็นดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า พนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารใน

พื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร มีระดับของคุณภาพการให้บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.332 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความมั่นใจ ด้านความดูแลเอาใจใส่ และด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55, 2.55, 2.53 และ 2.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.353, 1.322, 1.333 และ 1.359 ส่วนประสิทธิภาพของพนักงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.298

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งสามารถนำเสนอผลได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคล	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
อายุ	1.167	0.326	ไม่แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	1.065	0.368	ไม่แตกต่างกัน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	8.597	0.000*	แตกต่างกัน
ประสบการณ์การทำงานด้านขนส่ง	12.539	0.000*	แตกต่างกัน

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์การทำงานด้านขนส่งต่างกัน จะมีประสิทธิภาพของพนักงานโดยรวมที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกัน จะมีประสิทธิภาพของพนักงานโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพบความแตกต่างผู้วิจัยจึงทำการทดสอบรายคู่ต่อไปที่ปรากฏได้ดังตารางที่ 2 และตารางที่ 3

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิภาพของพนักงาน	$\bar{X}$	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
		น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000– 15,000 บาท	15,001– 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.19	–	0.174	1.127	0.877
10,000–15,000 บาท	3.36		–	1.302*	1.052*
15,001–20,000 บาท	2.06			–	0.250

20,001 บาทขึ้นไป

2.31

-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท มีระดับของประสิทธิภาพของพนักงานโดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์การทำงานด้านขนส่ง

ประสิทธิภาพของพนักงาน	X	ประสบการณ์การทำงานด้านขนส่ง				
		น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	7-9 ปี	10 ปี ขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	2.68	-	0.619	0.681	1.055	0.717
1-3 ปี	3.30		-	1.300*	1.675*	0.097
4-6 ปี	2.00			-	0.374	1.398*
7-9 ปี	1.62				-	1.772
10 ปี ขึ้นไป	3.39					-

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานด้านขนส่ง 1-3 ปี มีระดับของประสิทธิภาพของพนักงานโดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานด้านขนส่ง 4-6 ปี และ 7-9 ปี และพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานด้านขนส่ง 4-6 ปี มีระดับของประสิทธิภาพของพนักงานโดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานด้านขนส่ง 10 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร ที่สามารถแสดงได้เป็น 2 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรจากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการที่มีผลประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	QA	QB	QC	QD	EP
QA	1	0.980**	0.984**	0.981**	0.988**
QB		1	0.975**	0.985**	0.982**
QC			1	0.980**	0.989**
QD				1	0.987**
SQ					1

หมายเหตุ (QA หมายถึง ด้านความน่าเชื่อถือ; QB หมายถึง ด้านการตอบสนองความต้องการ; QC หมายถึง ด้านความมั่นใจ; QD หมายถึง ด้านความดูแลเอาใจใส่; EP หมายถึง ประสิทธิภาพของพนักงาน) (** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01)

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการที่ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความมั่นใจ และด้านความดูแลเอาใจใส่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.975–0.989 ซึ่งการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเองแล้ว พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ขั้นที่ 2 การวิเคราะห์สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการหาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไปและตัวแปรตาม

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณตัวแปรพยากรณ์คุณภาพการให้บริการที่มีผลประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.391	0.426		0.917	0.361		
ด้านความน่าเชื่อถือ (QA)	0.278	0.093	0.266	2.981	0.004*	0.656	1.525
ด้านการตอบสนองความต้องการ (QB)	0.272	0.088	0.261	3.084	0.003*	0.730	1.370
ด้านความมั่นใจ (QC)	0.195	0.084	0.199	2.308	0.023*	0.704	1.421
ด้านความดูแลเอาใจใส่ (QD)	0.161	0.072	0.195	2.248	0.027*	0.691	1.447

หมายเหตุ Durbin–Watson = 1.703, R = 0.695, R² = 0.483, Adjusted R² = 0.463, F = 23.168 Sig. = 0.000 (* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05)

จากตารางที่ 5 สามารถอธิบายตัวแปรพยากรณ์คุณภาพการให้บริการที่มีผลประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานครได้ คือ การพิจารณาความเหมาะสมของสมการการถดถอยพหุคูณ พบว่า ค่า R เท่ากับ 0.695 ซึ่งค่า R ดังกล่าวเข้าใกล้ 1 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของพนักงาน โดยมีสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) ที่สามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพการให้บริการได้ร้อยละ 48.30 ส่วนค่า F เท่ากับ 23.168 ที่แสดงให้เห็นว่า การถดถอยพหุคูณมีสัดส่วนที่อธิบายการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร ได้มากกว่าสัดส่วนที่อธิบายไม่ได้ถึง 23.168 เท่า นอกจากนี้ค่า Sig ได้เท่ากับ 0.000 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการอย่างน้อย 1 ด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานครได้เช่นกัน และเมื่อพิจารณาตัวแปรพยากรณ์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการตามค่า Tolerance พบว่า ค่าที่ได้อยู่ระหว่าง 0.656–0.730 ที่มีค่าไม่เข้าใกล้ 0 และค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าอยู่ที่ 1.370–1.525 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการไม่พบปัญหาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) จึงเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์สถิติการถดถอยพหุคูณต่อไป

ผลการวิเคราะห์สถิติการถดถอยพหุคูณ พบว่า ตัวแปรอิสระที่เป็นคุณภาพการให้บริการที่ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ตัว สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 48.30 ($R^2=0.483$) โดยพบว่า คุณภาพการให้บริการที่มีผลประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานครได้ คือ คุณภาพการให้บริการที่ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ (QA) ด้านการตอบสนองความต้องการ (QB) ด้านความมั่นใจ (QC) และด้านความดูแลเอาใจใส่ (QD) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการทำนายประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานครได้ดีที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือ ($\beta = 0.266$) การตอบสนองความต้องการ ($\beta = 0.261$) ความมั่นใจ ($\beta = 0.199$) และความดูแลเอาใจใส่ ($\beta = 0.195$) โดยสามารถเขียนอยู่ในรูปของสมการพยากรณ์คะแนนดิบได้ดังนี้ $\hat{Y} = 0.391 + 0.278 (QA)^* + 0.272 (QB)^* + 0.195 (QC)^* + 0.161 (QD)^*$

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์การทำงานด้านขนส่งต่างกัน มีประสิทธิภาพของพนักงานที่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมีคุณลักษณะทางด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์การทำงานด้านขนส่งที่อยู่ในระดับมากและหลากหลายทางคุณลักษณะ จึงทำให้รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์การทำงานด้าน

ชนส่่งที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานที่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีคุณลักษณะด้านอายุและระดับการศึกษาที่มีแต่เฉพาะคุณลักษณะใดคุณลักษณะหนึ่งเท่านั้น จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพของพนักงานเกิดความไม่แตกต่างกันได้เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอัครเดช ไหมจันทร์ (2560) พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับภักดี มะนะเวศ (2563) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่การศึกษาของสาวิตรา สุวรรณ (2560) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานที่แตกต่างกัน

ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า คุณภาพการให้บริการมีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการให้บริการในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านความเป็นรูปธรรม จึงส่งผลให้มีประสิทธิภาพของพนักงานที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเสาวลักษณ์ ดีมัน (2560) พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ การให้บริการความมั่นใจ และการให้บริการด้วยความมั่นใจส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการศึกษาของปัญญา อุตง และคณะ (2564) พบว่า ปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านมีความรวดเร็วในการบริการ ด้านมีความสามารถในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรผันของประสิทธิภาพของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้วในด้านกิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

องค์ความรู้/ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ พบว่า พนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร ได้มุ่งเน้นการบริหารที่สร้างให้เกิดเป็นคุณภาพการให้บริการที่ดีที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร อีกทั้งได้มีการมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการให้บริการในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความเป็นรูปธรรม หรือด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานที่จะสามารถนำไปสู่ประสิทธิภาพของพนักงาน และเมื่อคุณภาพการให้บริการมีมากขึ้นก็ส่งผลทำให้มีประสิทธิภาพของพนักงานที่สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดตามไปด้วย และทำให้ผู้รับบริการเกิดพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกได้

สรุป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้ทำการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เปรียบเทียบประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 2) คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานด้านขนส่งต่างกัน มีประสิทธิภาพของพนักงานที่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยด้านอายุและระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน และ 2) คุณภาพการให้บริการมีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร เรียงตามลำดับดังนี้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ ความมั่นใจ และความดูแลเอาใจใส่ร่วมกันอธิบายประสิทธิภาพของพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งนี้เป็น 2 แนวทาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการศึกษาข้อมูลของคุณภาพการให้บริการ พบว่า ควรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในทุกด้าน เพราะคุณภาพการให้บริการจะมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานให้ดีขึ้น ทำให้ผู้รับบริการได้รับรู้ถึงความน่าเชื่อถือไม่ว่าจะเป็นความเชี่ยวชาญ ความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม การตอบสนองความต้องการที่สามารถเข้าใจและบริการได้อย่างตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของพนักงานที่สูงขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องหรือส่งผลกระทบต่อคุณภาพและประสิทธิภาพของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านความไว้วางใจ ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านเวลา เป็นต้น เพื่อเพิ่มความรู้และความเข้าใจในการทำงานให้มีคุณภาพที่นำไปสู่ประสิทธิภาพของพนักงานให้มากขึ้น

การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์กับกลุ่มพนักงานธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ธนาคารออมสิน. (2566). *อุตสาหกรรมโลจิสติกส์*. จาก. <https://www.gsbresearch.or.th>.
- นวรรตน์ เพชรพรหม. (2562). *วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปัญญา อุดง, พิชัย ลัทธศักดิ์ศิริ, อนิรุทธ์ ผ่องแผ้ว, พิชัย ทรัพย์เกิด และทรงพล ลพนานุสรณ์. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการในเชิงพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 15(43), 304–314.
- ปุกนิกา มโนรมย์ และธัญนันท์ บุญอยู่. (2564). การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธุรกิจขายวัสดุก่อสร้างขนาดใหญ่ในเขตบางกรวย จังหวัดนนทบุรี. *วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์*, 16(1), 125–138.
- รักดี มะนะเวศ. (2563). ปัจจัยส่วนบุคคล ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร. *วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 33(1), 17–28.
- สาวิตรา สุวรรณ. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- เสาวลักษณ์ ดีมัน. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- อภิทิพย์ เรืองพรวิสุทธ์. (2562). *อิทธิพลของตัวแปรกำกับและตัวแปรต้นกลางที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตอ่าวประจวบ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์* (การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อุตสาหกรรมนำเข้าเคมีอาหารในพื้นที่บางบอน กรุงเทพมหานคร. (2566). *จำนวนทรัพยากรบุคคลประจำเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2566*. กรุงเทพฯ: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล.
- Best, J. W. (1981). *Research in education* (4th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Cronbach, L. J., & Meehl, P. E. (1955). Construct validity in psychological tests. *Psychological Bulletin*, 52(4), 281–302.

- Jarah, B. A. F., Zaqeeba, N., Mefleh, M. F., Badarin, A. M., & Almatarneh, Z. (2023). The mediating effect of the internal control system on the relationship between the accounting information system and employee performance in Jordan Islamic Banks. *Economies*, 77(11), 1–18.
- Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1–55.
- Nair, G. (2016). Impact of service quality on business performance in hospitality industries: An empirical study. *Journal of Tourism, Hospitality and Sports*, 17(1), 10–28.
- Ojo, A. A. (2021). Role of service quality on organizational performance among telecommunication employees in Southwestern states in Nigeria. *Psychocentrum Review*, 3(2), 198–205.
- Ramanus, S., & Boonyoo, T. (2020). The structural influence of factors affecting the success of Thailand transportation and logistics business. *Academy of Strategic Management Journal*, 19(6), 1–9.
- Singh, K. (2016). Influence of internal service quality on job performance: A case study of royal police department. *Social and Behavioral Sciences*, 224(15), 28–34.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.