



การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า
และประสิทธิภาพการขนส่งทางบก กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด

**Study on Relation between Service Quality in Operation for Waste Elimination and
Land Transport Performance: Case Study of NML Co.,Ltd.**

นายศิลป์ชัย อุ่นอรุณ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ.2554

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าและประสิทธิภาพการขนส่งทางบก กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด
ชื่อผู้เขียน	นายศิลป์ชัย อุ่นอรุณ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.นพพร ศรีวรวิไล
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อประเมินระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการของ บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพการขนส่งทางบกของ บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าที่มีต่อประสิทธิภาพการขนส่งทางบกของ บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด โดยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือ ผู้ใช้บริการ ที่เป็นสมาชิกบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.50 มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 66.25 ใช้บริการประเภทการขนส่งคือ ขนส่งสิ่งสิ่งพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 30 ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก ระหว่าง 4 – 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32 เป็นกิจการประเภทบริษัท คิดเป็นร้อยละ 52.25 ทำงานตำแหน่งพนักงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 60 อยู่ฝ่ายสต็อกสินค้า-จัดส่ง คิดเป็นร้อยละ 59.50 2) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย โดยรวม อยู่ในระดับมาก 3) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้านสะสาง ด้านสะดวก ด้านสะอาด ด้านสุขลักษณะ ด้านสร้างนิสัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก 4) ด้านประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่ากิจการในรอบปีที่ผ่านมา มีการลดต้นทุนการขนส่งที่เกิดจากการใช้บริการกับบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ลดลง 5 – 6 % และด้านการลดต้นทุน ส่วนใหญ่มีการขนส่งสินค้าสินค้าภายในเวลาที่

กำหนด สำหรับการทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นอกจากนี้ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Thesis Title	Study on Relation between Service Quality in Operation for Waste Elimination and Land Transport Performance: Case Study of NML Co.,Ltd.
Author	Silchai Oun-arun
Advisor	Dr. Nopphon Siworawilai
Department	Business Administration
ปีการศึกษา	2011

ABSTRACT

This study aims to 1) evaluate factor of service quality of NML Co., Ltd. 2) explore relation between factor of service quality and land transport performance of NML Co., Ltd. 3) investigate relation between operation for waste elimination and land transport performance of NML Co., Ltd. The questionnaire was used as a research tool while the population in this study covered users who were the member of NML Co., Ltd. and the sample group consisted of 400 subjects. Statistics applied for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation. Hypothesis testing was done by Pearson's correlation. Findings from the research indicated that:

1) Most respondents to the questionnaire were male (52.00%), age between 31 – 40 years old (30.50%), holding bachelor degree (66.25%), using shipment service for printed material (30%), having been a member for 4 – 5 years or above (32%), subscribed as a company (52.25%), working as general staff (60%) in stock-delivery unit (59.50%) 2) With respect to the respondents' opinion toward the factor of service quality in land transport in terms of capability, access to service, communication, reliability and safety were at high level from the overall perspective 3) In respect of the respondents' opinion toward the factor of operation for waste elimination in terms of Sort, Set in Order, Shine, Standardize, and Sustain were at high level 4) In regard land transport performance in terms of cost reduction, most of the sample group thought that for the company's business last year, cost reduction in transport was implemented by NML Co., Ltd. about 5 – 6 % by adhering to the shipment schedule. With respect to hypothesis testing on factor of service quality in terms of capability, access to service, communication, reliability

and safety, no correlation was found with land transport performance in terms of cost reduction at statistical significance of 0.05. In addition, for factor of service quality in terms of capability, access to service, communication, reliability and safety, no correlation was found with land transport performance in terms of speedy shipment at statistical significance of 0.05 as well.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเป็นอย่างยิ่งผู้เขียนขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.นพพร ศรีวรรวิไล ที่ได้กรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลามาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานวิทยานิพนธ์ และได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ แก้ไข และติดตามความคืบหน้า ตลอดจนมอบความกรุณาดูแลเอาใจใส่ในการทำวิจัยจนสำเร็จลุล่วง

นอกจากนี้ ผู้เขียนขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.นพพร ศรีวรรวิไล ที่ได้กรุณาตรวจสอบแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้กับศิษย์ด้วยดีตลอดระยะเวลาที่ศึกษาที่สถาบันแห่งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวของข้าพเจ้าทุกคน ที่มอบความรัก ความห่วงใย และให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา ตลอดจนให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้ศึกษามาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ที่ได้ทำการศึกษา จะเป็นประโยชน์อย่างมากในการใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าและประสิทธิภาพการขนส่งทางบกต่อไปในอนาคต

ศิลป์ชัย อุ่นอรุณ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	๖
กิตติกรรมประกาศ	๗
สารบัญ.....	๗
สารบัญตาราง	๘
สารบัญภาพ.....	๙
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.6 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2. เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพ.....	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	14
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการขนส่งทางบก.....	28
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ โลจิสติกส์.....	29
2.5 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับวิธีการแบบสินค้าโลจิสติกส์.....	31
2.6 ข้อมูลบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด.....	35
2.7 ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	47
3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	48
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	49
3.4 การสร้างและทดสอบเครื่องมือ.....	50
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	54
4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก.....	58
4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า.....	64
4.4 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก.....	70
4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก กับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก.....	72
5. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	85
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	85
5.2 อภิปรายผล.....	89
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	93
บรรณานุกรม.....	94
ภาคผนวก.....	98
ประวัติผู้เขียน.....	106

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	54
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	55
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษา	55
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทการขนส่ง	56
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลา ในการเป็นสมาชิก	56
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทกิจการ	57
4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน	57
4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามฝ่ายงานของสมาชิก	58
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ขนส่งทางบกภาพรวม	58
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ขนส่งทางบกด้านความสามารถ	59
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ขนส่งทางบกด้านการเข้าถึงบริการ	60
4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ขนส่งทางบกด้านการติดต่อสื่อสาร	61
4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ขนส่งทางบกด้านความน่าเชื่อถือ	62
4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ขนส่งทางบกด้านความปลอดภัย	63
4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยการปฏิบัติงานเพื่อจำกัด ความสูญเปล่า ภาพรวม	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยการปฏิบัติงานเพื่อจำกัด ความสูญเปล่า ด้านสะาง.....	65
4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยการปฏิบัติงานเพื่อจำกัด ความสูญเปล่า ด้านสะดวก.....	66
4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยการปฏิบัติงานเพื่อจำกัด ความสูญเปล่า ด้านสะอาด.....	67
4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยการปฏิบัติงานเพื่อจำกัด ความสูญเปล่า ด้านสุขลักษณะ.....	68
4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยการปฏิบัติงานเพื่อจำกัด ความสูญเปล่า ด้านสร้างนิสัย.....	69
4.21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการลดต้นทุนด้าน การขนส่งที่เกิดจากการใช้บริการบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด.....	70
4.22 จากข้อมูลของบริษัทแสดงจำนวนและร้อยละจำแนกผลการดำเนินงานการ ขนส่งสินค้าเพื่อความรวดเร็วตามมาตรฐานของบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด.....	71
4.23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก กับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน.....	72
4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความสามารถกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน.....	73
4.25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการเข้าถึงบริการกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน.....	74
4.26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน...	75
4.27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความน่าเชื่อถือกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน.....	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความปลอดภัยกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน.....	77
4.29 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบกกับ ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่ง.....	78
4.30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบกด้านความ สามารถกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่ง.....	79
4.31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการ เข้าถึงบริการกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ความรวดเร็วในการขนส่ง.....	80
4.32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการ ติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่ง ..	81
4.33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความ น่าเชื่อถือกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่ง.....	82
4.34 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความ ปลอดภัยกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่ง.....	83

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล.....	8
2.2 ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารองค์กร.....	9
2.3 ความสัมพันธ์ของคุณภาพกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพ.....	10
2.4 งานบริการขนส่งสินค้า.....	37
2.5 งานบริการจัดส่งสิ่งพิมพ์.....	37
2.6 งานบริการขนส่งด่วน.....	38
2.7 งานบริการขนส่งเสริมอื่น ๆ.....	38
2.8 ตัวอย่างกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการบริษัท เอ็ม เอ็น แอล จำกัด.....	39
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	47

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดส่งสินค้าเป็นกิจกรรมที่จำเป็น เนื่องจากแหล่งผลิตและแหล่งผู้บริโภคมักไม่ได้อยู่ในพื้นที่เดียวกัน ดังนั้นจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ผู้ผลิตจะต้องขนส่งสินค้าจากแหล่งผลิตไปยังแหล่งที่มีความต้องการบริโภคสินค้านั้นๆ ซึ่งที่ผ่านมามีแนวโน้มว่าผู้บริโภคมีความต้องการการบริโภคสินค้าที่มีคุณภาพดีขึ้นและมีปริมาณการบริโภคที่มากขึ้นรวมทั้งต้องการสินค้ารวดเร็วขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการต่างพัฒนาคุณภาพสินค้าและระบบจัดส่งสินค้าของตนให้สามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที เป็นที่เข้าใจกันโดยทั่วไปว่าองค์กรที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในสินค้า คือ คุณภาพของตัวสินค้าและคุณภาพของบริการที่มาพร้อมกับตัวสินค้า กล่าวคือ หากตัวสินค้ามีคุณภาพตามที่ลูกค้าต้องการแต่บริการที่มาพร้อมกับตัวสินค้า เช่น การบริการจัดส่งสินค้า ไม่เหมาะสมสินค้านั้นอาจไม่เป็นที่พอใจของลูกค้าได้ ด้วยเหตุนี้การจัดส่งสินค้าจึงมี บทบาทสำคัญ ในฐานะบริการที่มาพร้อมกับตัวสินค้า ถ้าบริการดังกล่าวทำได้ดีก็จะช่วยยกระดับความพึงพอใจในการบริโภคสินค้าได้ การจัดการส่งสินค้าที่ดีจะต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ได้แก่ ผู้ใช้บริการ ในฐานะผู้จัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการขนส่ง กล่าวคือ การจัดการส่งสินค้าจะต้องมีคุณภาพของการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ การจัดส่ง สินค้าจะต้องทำให้เกิดค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดกับผู้ให้บริการ (วสุ ชัยสุขุม, 2547: 18) อย่างไรก็ตามในปัจจุบันพบว่ายังไม่มียุทธศาสตร์ประเมินคุณภาพการให้บริการจัดส่งสินค้าทั้งในแง่ความพึงพอใจของลูกค้าความพึงพอใจของผู้บริการและประสิทธิภาพของระบบจัดส่งสินค้า ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ต่าง ๆ ไม่มีข้อมูลที่ สำคัญในการวางแผนจัดการขนส่งสินค้าให้มีประสิทธิภาพอันเป็นประโยชน์กับทุก ๆ ฝ่าย การจัดส่งสินค้าเป็นกิจกรรมที่จำเป็นและมีความสำคัญเพื่อพัฒนาแนวทางประเมินคุณภาพการ ให้บริการจัดส่งสินค้าในประเทศไทย รวมทั้งจะได้ทราบถึงระดับคุณภาพของการให้บริการจัดส่ง สินค้าและได้ข้อมูลที่ สำคัญในการยกระดับคุณภาพการบริการจัดส่งสินค้าต่อไป

การขนส่งเปรียบเสมือนเป็นหัวใจสำคัญของแทบทุกภาคธุรกิจเนื่องจากเป็นกิจกรรมที่มีส่วนในการเชื่อมโยงและสนับสนุนกิจกรรมอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการผลิต การจัดการวัสดุคงคลัง กระบวนการจัดซื้อ การจัดการคลังสินค้า รวมไปถึงการให้บริการลูกค้า การขนส่งถือเป็น

หนึ่งในต้นทุนโลจิสติกส์และเป็นสัดส่วนที่มีความสำคัญในการกำหนดราคาสินค้า อย่างไรก็ตาม ค่าใช้จ่ายในส่วนของกิจกรรมนี้ค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนทั้งหมด (Total cost) ทั้งนี้ อาจจะขึ้นอยู่กับลักษณะของรูปแบบการขนส่ง นโยบายการให้บริการ ประเภทสินค้า เส้นทางการขนส่ง ตำแหน่งที่ตั้งของลูกค้าและจำนวนคลังสินค้า เป็นต้น ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าการขนส่งที่มีประสิทธิภาพนอกจากต้องสามารถรับและส่งมอบสินค้าให้ตรงเวลา สินค้าหรือวัตถุดิบอยู่ในสภาพดีแล้ว ควรจะอยู่ในต้นทุนที่เหมาะสมด้วย นอกจากนี้การดำเนินการขนส่งที่มีประสิทธิภาพยังถือเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่บริษัทได้อีกทางหนึ่งด้วย ลักษณะปัญหาที่มักพบอยู่บ่อยครั้งที่แสดงถึงการจัดส่งที่ไม่มีประสิทธิภาพของผู้ประกอบการธุรกิจทั่ว ๆ ไป ประกอบด้วยการจัดส่งที่ไม่ตรงเวลา ต้นทุนค่าขนส่งสูงเกินไป สินค้าเกิดความเสียหายในระหว่างการจัดส่ง หรือการไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่มีความไม่แน่นอนและเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน (ยศจิรา ว่องวิทย์, 2543: 26) ปริมาณรถบรรทุกสินค้าที่ใช้ขนอาจมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ส่งผลทำให้การจัดส่งสินค้าไปยังลูกค้าไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอและไม่สามารถให้บริการได้ทั่วถึง ในบางครั้งลูกค้าสั่งสินค้าจำนวนไม่มากการส่งสินค้าในปริมาณน้อยก็จะไม่มีการประหยัดต่อขนาด อีกทั้งหากบริษัทต้องการขยายตลาดให้มีการบริการทั่วถึงเพื่อแข่งขันกับคู่แข่งแล้ว การดำเนินการจัดส่งสินค้าอาจจะต้องมีการลงทุนซื้อรถรวมทั้งเครื่องมือ การขนย้ายเพิ่มซึ่งจะเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายและต้นทุนการผลิต

จากปัญหาดังกล่าว ส่งผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจต่างๆ เริ่มหันมาเห็นความสำคัญของผู้ประกอบการขนส่งมากขึ้น เพราะเชื่อว่าผู้ประกอบการต่าง ๆ หันมาใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งด้วยความเชื่อมั่นที่ว่าผู้ประกอบการขนส่งจะช่วยพัฒนาขีดความสามารถคุณภาพและยกระดับ การให้บริการให้ดีขึ้น อันจะเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและรองรับกับความต้องการของตลาด ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังคาดหวังว่าจะช่วยลดต้นทุนการขนส่งหรือสามารถควบคุมให้อยู่ในระดับที่พึงพอใจได้ อีกทั้งการร่วมมือกันแก้ไขปัญหาก็จะก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่ายในอันที่จะพัฒนาความสัมพันธ์อันดีในระยะยาว อย่างไรก็ตาม การใช้บริการผู้ประกอบการขนส่งบางครั้งก็เกิดปัญหาในระหว่างการจัดส่งขึ้นได้ การคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งจึงเป็นการตัดสินใจที่มีความสำคัญ การคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งที่เหมาะสมให้เข้ามาดำเนินการแทนนั้น ซึ่งปัจจัยส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้บริการการขนส่งนำมาใช้ประกอบการพิจารณา เช่น ความตรงต่อเวลา ราคาค่าขนส่ง ความน่าเชื่อถือ ความรู้ความสามารถของบุคลากร จำนวนเครื่องมือในการขนส่ง หรือชื่อเสียงของผู้ประกอบการขนส่ง เป็นต้น นอกจากนี้ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นแล้ว อาจจะมีปัจจัยอื่น ๆ อีก ขึ้นอยู่กับแต่ละประเภทของธุรกิจ

บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการขนส่งสินค้าภายในประเทศ และบริการงานด้าน Logistics อื่นๆ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2549 ให้บริการงานขนส่งทุก ๆ ด้านตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน ต่อสัปดาห์โดยไม่มีวันหยุด บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด เป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญในงานขนส่งภายในประเทศ ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดส่งสินค้าจาก DC ของ บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ให้กับลูกค้าทั่วประเทศการจัดส่งถึงประตูบ้านของลูกค้า (Door-To-Door) บริการงานด้านไปรษณีย์ภัณฑ์ งานขนส่งด่วน (Express Service) ฯลฯ โดยปัจจุบันบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ให้บริการงานด้านขนส่งให้กับผู้ใช้บริการมากกว่า 5,000 ราย โดยมีความเจริญเติบโตในด้านรายได้อย่างต่อเนื่องตลอดหลายปีที่ผ่านมา ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท โดยเฉพาะการสร้างผลกำไรอย่างรวดเร็ว ซึ่งทำให้เกิดช่องว่างของความต้องการในการใช้บริการ และความสามารถในการให้บริการของผู้ให้บริการด้านขนส่ง และบริษัทฯพยายามที่จะดำเนินกิจการในต้นทุนที่มีระดับต่ำสุด ทำให้ประสบปัญหาในการส่งสินค้า ที่มีความจำเป็นต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผลที่ตามมาคือ ปัญหาด้านประสิทธิภาพการขนส่ง คุณภาพการให้บริการด้านขนส่ง ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความต้องการศึกษาถึงเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าและประสิทธิภาพการขนส่งทางบก กรณีศึกษาบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด” เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขปรับปรุงบริการในการขนส่งสินค้าทางบก เพื่อให้ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของบริษัท ฯ และความอยู่รอดของธุรกิจ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการของ บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบกของ บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด
3. เพื่อศึกษาระดับของการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าของ บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งทางบกของ บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ด้านการลดต้นทุน
2. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งทางบกของ บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ด้านความรวดเร็ว

1.4 ประโยชน์ของการวิจัย

1. ได้รับข้อมูลที่เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนากระบวนการขนส่งของบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด
2. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปปรับใช้ให้มีระดับคุณภาพการบริการที่ดีขึ้นในสายตาลูกค้าและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในแง่ต้นทุนและเวลาในการขนส่ง

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตประชากร ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการ ที่เป็นสมาชิกบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด จำนวน 4,840 ราย
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ศึกษาความสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าและประสิทธิภาพการขนส่งทางบกของบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด
3. ขอบเขตด้านเวลา ได้แก่ ระยะเวลาศึกษาตั้งแต่ เดือนเมษายน พ.ศ.2554 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2555

1.6 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้อง 2 ตัวแปรคือ

1.6.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.6.1.1 ปัจจัยส่วนองค์กร ประกอบด้วย

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) วุฒิการศึกษา
- 4) ประเภทการขนส่งที่ใช้บริการ
- 5) ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก
- 6) ประเภทของกิจการ
- 7) ตำแหน่งงาน
- 8) ฝ่ายงานของสมาชิก

1.6.1.2 ปัจจัยคุณภาพภาพการให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่ง

- 1) ความสามารถ (Competence)
- 2) การเข้าถึงบริการ (Access)
- 3) การติดต่อสื่อสาร (Communication)

4) ความน่าเชื่อถือ (Credibility)

5) ความปลอดภัย (Security)

1.6.1.3 ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า

1) สะสาง (Seiri)

2) สะดวก (Seition)

3) สะอาด (Seiso)

4) สุขลักษณะ (Seiketsu)

5) สร้างนิสัย (Shitsuke)

1.6.2 ตัวแปรตามที่ศึกษา ได้แก่

1.6.2.1 ประกอบด้วยประสิทธิภาพการขนส่งทางบก

1) การลดต้นทุน

2) ความรวดเร็วในการขนส่ง

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

โลจิสติกส์ หมายถึง ส่วนหนึ่งของกระบวนการโซ่อุปทานซึ่งจะวางแผน ดำเนินการ และควบคุมการไหลไปข้างหน้าและการไหลย้อนกลับของสินค้า การบริการ และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกันระหว่างจุดกำเนิดและจุดบริโภคอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

การขนส่งทางบก หมายถึง การลำเลียงสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งโดยใช้พาหนะที่เคลื่อนที่บนบก

บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด หมายถึง การประกอบธุรกิจในด้านขนส่งทางบกมีความหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นเส้นทางรถบรรทุก แบบรถยนต์ แบบรถมอเตอร์ไซค์ การจัดการค่าระวางส่งสินค้าและรวมไปถึงงานบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การให้บริการโลจิสติกส์

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ความสามารถ (Competence) หมายถึง บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ในการให้บริการขนส่ง มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะที่จะปฏิบัติงานด้านการให้บริการได้เป็นอย่างดี

การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ลูกค้าของบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด สามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวกและใช้บริการได้หลายช่องทาง โดยครอบคลุมถึงเวลาเปิดดำเนินการ สถานที่ตั้งและวิธีการที่จะอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด

ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง บริษัท เอ็น เอ็ม แอล มีความน่าเชื่อถือและมีความซื่อสัตย์น่าไว้วางใจในสายตาของลูกค้า

ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อบริษัท เอ็น เอ็ม แอล ในเรื่องปลอดภัยจากขนส่งสินค้าที่ไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใด ๆ ในการรับบริการ

การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า หมายถึง การปรับปรุงสภาพพื้นฐานในการปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อเอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพและคุณภาพของงาน

สะอาด (Seiri) หมายถึง บริษัท เอ็น เอ็ม แอล ได้จัดเก็บและคัดแยกสิ่งของให้เป็นระเบียบไม่ให้ปะปนกัน

สะดวก (Seiton) หมายถึง บริษัท เอ็น เอ็ม แอล การจัดวางสิ่งของต่างๆ ในที่ทำงานให้เป็นระเบียบ เพื่อความสะดวกในการใช้งานและปลอดภัย

สะอาด (Seiso) หมายถึง บริษัท เอ็น เอ็ม แอล การทำความสะอาด (ปิด กวาด เช็ด ถู) เครื่องจักร อุปกรณ์ และ สถานที่ทำงานเพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้น

สุขลักษณะ (Seiketsu) หมายถึง บริษัท เอ็น เอ็ม แอล สภาพหมดจด สะอาดตา ถูกสุขลักษณะ และรักษาให้ดี ตลอดไป

สร้างนิสัย (Shitsuke) หมายถึง บริษัท เอ็น เอ็ม แอล ได้การอบรม สร้างนิสัย ในการปฏิบัติงานตามระเบียบ วินัยข้อบังคับอย่างเคร่งครัดเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีในการทำงาน

ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก หมายถึง การขนส่งสินค้าด้วยรถประเภทต่าง ๆ ซึ่งจะต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าที่สุด เพื่อให้การขนส่งเกิดประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

การลดต้นทุน หมายถึง ผลของประสิทธิภาพในการขนส่งของบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ทำให้บริษัทที่ใช้บริการมีต้นทุนในการดำเนินการของกิจการลดต่ำลง

ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า หมายถึง ผลของประสิทธิภาพในการขนส่งของบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ทำให้บริษัทที่ใช้บริการได้รับสินค้าจากผู้ส่งได้ตามวันเวลาที่กำหนด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

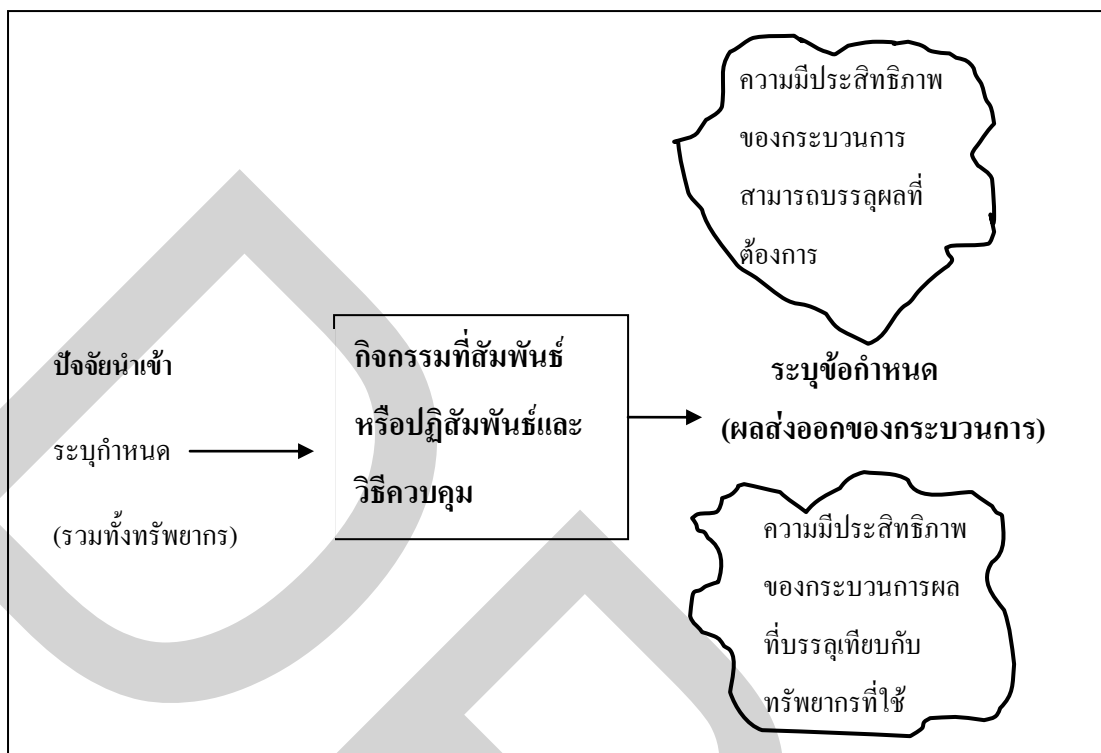
วิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าและประสิทธิภาพการขนส่งทางบก กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จึงนำเสนอแนวความคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลและความมีประสิทธิภาพ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่งทางบก
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ โลจิสติกส์
- 2.5 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับวิธีการแบบสินค้าโลจิสติกส์
- 2.6 ข้อมูลของบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลและความมีประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิผลและความมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (Effectiveness and Efficiency) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากกระบวนการดังที่มาตรฐานสากล ISO 9000: 2000 ใน Guideline on concept and use of the approach for management. 2005 ได้อธิบายว่าประสิทธิผล คือ ความสามารถบรรลุผลที่ต้องการ ประสิทธิภาพเป็นผลที่บรรลุเทียบกับทรัพยากรที่ใช้ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ที่มา: นฤมล สุ่นสวัสดิ์ (2549: 110)

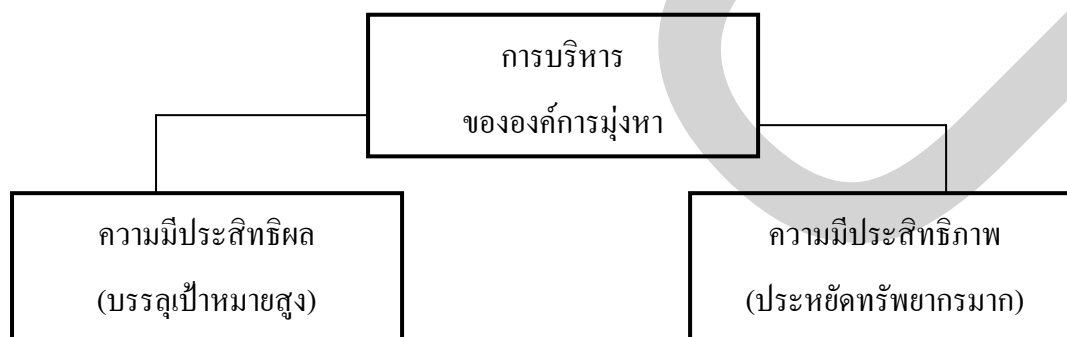
Robbins & Coulter (2003: 125) ได้กล่าวไว้ คำว่า ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย เป็นการทำสิ่งต่าง ๆ ที่ถูกต้อง (Doing the right thing) ส่วนคำว่า ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การทำงานโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือลดค่าใช้จ่ายด้านวัสดุและอุปกรณ์ลงหรือประหยัดทรัพยากรได้ เป็นการทำสิ่งต่างๆ ให้ถูกต้อง (Doing the thing right)

ในพจนานุกรม (The New Hamlyn Encyclopedic World Dictionary. 1971 : 234) นิยามคำประสิทธิภาพ (Effective) ว่าปฏิบัติได้ตรงตามเป้าประสงค์ ผลลัพธ์ที่ได้ตามตั้งใจหรือ คาดหวัง ส่วนคำว่าความมีประสิทธิภาพนิยามว่าข้อเท็จจริงหรือคุณภาพของประสิทธิภาพ วัดความสามารถในการปฏิบัติงานอัตราส่วนของงานที่ทำหรือพลังที่เครื่องจักร เครื่องกลได้พัฒนาขึ้น เมื่อเทียบกับพลังงานที่ส่งเข้าไปผลิต โดยนิยามคำว่า ตัวประสิทธิภาพ (Efficient) ว่าความพอเหมาะในการปฏิบัติงาน หรือผลของการปฏิบัติงานมีและใช้ความรู้ ทักษะ ความอดสาหะ สมรรถนะ วัดความสามารถ

Vause (1997: 139 - 159) กล่าวว่า สามารถนิยามประสิทธิภาพของบริษัทได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตของผลิตผลหรือบริการกับปัจจัยนำเข้าของทรัพยากรอันจำเป็นในการผลิตนั้นความรับผิดชอบหลักของฝ่ายจัดการก็คือใช้ทรัพยากรบุคคลทรัพยากรสิ่งของทางกายภาพ และทรัพยากรเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

อนึ่งคำว่า ความมีประสิทธิภาพ นอกจากมีความหมายถึง ความคล่องแคล่ว ชำนาญ ในการใช้ทรัพยากร (แรงงาน เครื่องจักร วัสดุดิบ) การเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพกับต้นทุน Flora & Debbie (1996: 131) ยังให้นิยามไว้ว่า เป็นผลลัพธ์ที่ได้รับอย่างดี นั่นคือ ผลิตสินค้าได้คุณภาพ ในวิธีที่ดีที่สุด เวลาสั้นที่สุด ประสิทธิภาพต้นทุนดีที่สุด

ส่วนคำว่า ความมีประสิทธิภาพเป็นคุณภาพของงาน ความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจ ของลูกค้า ความรับผิดชอบ ลักษณะรูปทรงงดงาม ความสะอาด ความสะดวก ความสบาย การสื่อสาร ความสุภาพอ่อนโยน ควรมีสมรรถนะ ความมีพร้อม ความยืดหยุ่น ยืดหยุ่นด้านปริมาณ ยืดหยุ่นด้านความรวดเร็วของการส่งมอบ (ตรงเวลา) ยืดหยุ่นด้านข้อกำหนดเฉพาะ (ทำตามของลูกค้าประสงค์) ทั้งยังหมายถึง นวัตกรรม ความคิดริเริ่ม ฯลฯ ดังที่ Flora, & Debbie (1996: 132) นิยามคำว่า ความมีประสิทธิภาพ ว่าการผลิตได้ผลลัพธ์ดังที่ตั้งใจไว้ นั่นคือ ผลิตได้ผลผลิตตามที่ลูกค้าต้องการ (คุณภาพสูง ตรงเวลา) ตรงกับคำของ Robbins & Coulter (2003: 7) ที่กล่าวไว้ว่า การจัดการขององค์กรก็คือการพยายามสูญเสียทรัพยากรให้น้อยที่สุด (ความมีประสิทธิภาพสูง) บรรลุเป้าหมายสูงสุด (ความมีประสิทธิภาพสูง) ซึ่งเป็นรากฐานของการเพิ่มผลิตภาพดังนั้นการบริหารงานขององค์กรจึงแสวงหาความมีประสิทธิภาพ (บรรลุเป้าหมาย) กับความมีประสิทธิภาพ (บรรลุการประหยัดทรัพยากร)



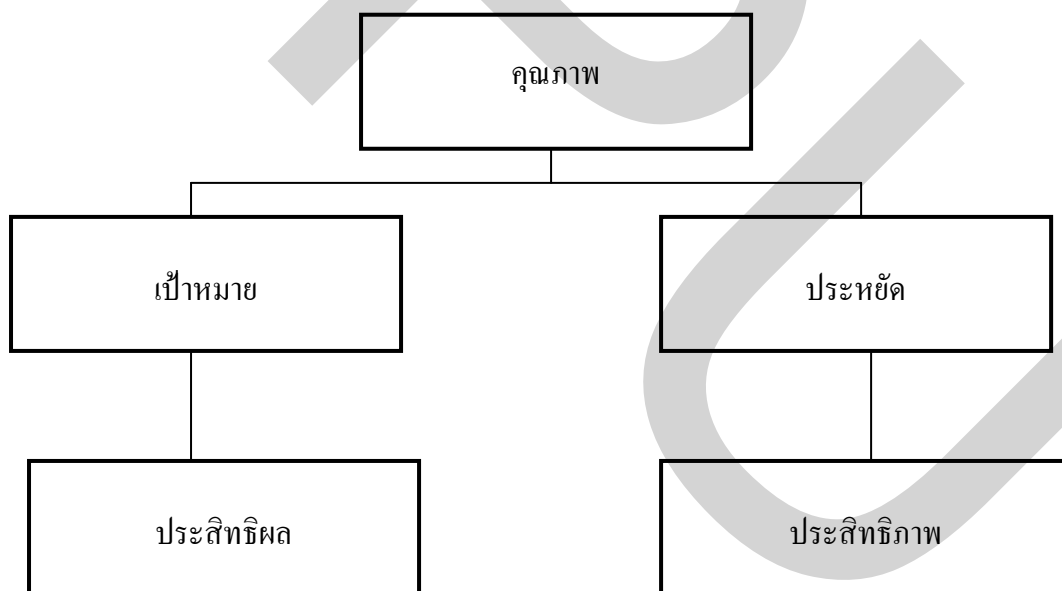
ภาพที่ 2.2 ความมีประสิทธิภาพและความมีประสิทธิภาพในการบริหารองค์กร

ที่มา: นฤมล สุนสวัสดิ์ (2549: 111)

การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เป็นรากฐานของการเพิ่มผลผลิต เนื่องจากทำงานได้ตามเป้าหมาย ทำงานที่ถูกต้องได้อย่างถูกต้อง ด้วยการใช้ทรัพยากรนำเข้า ประหยัดทำให้เกิดผลผลิตได้สูงกว่าปัจจัยนำเข้า

สำหรับคำว่า คุณภาพ Townsend, & Gebhardt (2000) เชื่อว่าคุณภาพนั้นน่าไขว่คว้า เพราะเมื่อทำอย่างถูกต้องแล้ว สามารถทำเงินให้จำนวนมหาศาลประหยัดทรัพยากรได้มากมายทำให้ลูกค้าสุขกายสบายใจ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขและเป็น จริยธรรมที่ควรกระทำ คุณภาพคือ การทำให้ลูกค้ามีความสุขกายสบายใจ ได้สิ่งที่ต้องการ

Juran (1999: 45) กล่าวถึงคุณภาพว่าหมายถึง “ความเหมาะสมแก่การใช้” ในวงการบริหาร กล่าวว่าเป็นการ “เหมาะสมแก่ความพยายาม” กล่าวอีกอย่างหนึ่ง ผู้ปฏิบัติงานที่ตกลงที่จะพยายาม ปฏิบัติงานคุณภาพแล้ววัดผลของคุณภาพโดยดูจากความคิดที่ลูกค้าสะท้อนกลับมา รายงานจากการสำรวจลูกค้าภายในลูกค้าภายนอกเป็นดัชนีชี้ว่าคุณภาพหากบรรลุตามเป้าหมาย ก็หมายถึงความมีประสิทธิภาพคือลูกค้าพึงพอใจสะดวกสบายใจลูกค้าหากบรรลุการประหยัดก็แสดงว่ามีความมีประสิทธิภาพใช้ต้นทุนที่ประหยัดและประหยัดทรัพยากรที่ใช้ในการผลิต



ภาพที่ 2.3 ความสัมพันธ์ของคุณภาพกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

ที่มา: นฤมล สุนสวัสดิ์ (2549)

ดังนั้นการทำงานจึงมุ่งเป้าหมายของงานเป็นหลัก โดยมุ่งให้เกิดการประหยัดทรัพยากร อันเป็นปัจจัยการผลิตในขณะที่ผลิตของให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า นั่นคือผลผลิตที่มีคุณภาพ สำหรับลูกค้ามีนักวิชาการได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ดังนี้ คุณภาพ เป้าหมาย ประหยัด ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ

Katz and Kahn (อ้างถึงในสุชาติ โนนสืบเกา, 2542: 23) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพ (Efficiency) ตามพจนานุกรม ออกซ์ฟอร์ด (Oxford Dictionary) ว่า หมายถึงความ พร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และมี นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ต่างกันดังนี้

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2543: 14) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ คือ การเปรียบเทียบ ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Outputs) โดยการสร้างผลผลิตอยู่ในระดับที่สูงกว่าปัจจัย นำเข้าความมีประสิทธิภาพสามารถวัดได้โดยนำปัจจัยนำเข้าจริงหารด้วยผลผลิตจริงหากได้ค่าที่ น้อยแสดงว่ามีผลผลิตเพิ่มขึ้นมากกว่าการเพิ่มขึ้นของปัจจัยนำเข้าหมายถึงองค์การมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Simon(อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2536: 19) ที่มองว่างานใด จะมี ประสิทธิภาพสูงสุคนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับสิ่งที่ ได้ออกมา (Outputs) ส่วนศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการกระทรวงมหาดไทย (2542: 49) ให้ความหมายว่า หมายถึงการปฏิบัติหรือบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ใช้เทคนิคที่สะดวก สบายกว่าเดิม คุ่มค่าและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในขณะที่ต้องการผลงานมากที่สุด

ชูป กาญจนประการ (2526) ให้ความหมายของประสิทธิภาพในทางสังคมศาสตร์ว่าเป็น แนวความคิดในการบริหารงานธุรกิจและบริหารราชการต้องคำนึงถึงประ โยชน์และคุณค่าที่พึง ด้รับการบริหารงานธุรกิจคือกำไร แต่ในทางการบริหารราชการ คือการปฏิบัติงานให้บรรลุ วัตถุประสงค์และนโยบายของรัฐ

สมพงษ์ เกษมสิน (2519) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไป ตามที่คาดหมายไว้หรือกล่าวอีกในหนึ่งก็คือ การทำงานที่ต้องการให้ได้รับประ โยชน์สูงสุดและการ ที่จะพิจารณาว่างานใด มีประสิทธิภาพหรือไม่ก็พิจารณาได้จากผลงาน

Gibson and other (1988: 37) ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่าโดยทั่ว ๆ ไป เมื่อพูดถึงประสิทธิภาพก็จะหมายถึงอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of output to input) การวัดประสิทธิภาพจะวัดด้วยวิธีหลายตัวประกอบกัน เช่น

1. อัตราการตอบแทน (Rate of return) ในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่เป็นทุน
2. ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit cost)
3. อัตราสูญเสียเปลืองในการใช้ทรัพยากร

4. อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

จากความหมายดังกล่าวจึงสรุปได้ว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ความพร้อมและความสามารถในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ให้ดีที่สุด ถ้าเป็นการบริหาร ราชการก็คือความสามารถในการให้บริการ โดยคำนึงถึงความคิดเห็นตามความรู้สึกของผู้ใช้บริการ

เป็นสิ่งสำคัญ ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้จ่ายเงิน วัสดุ คน และเวลา เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ สูงสุดในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่เกิดการสูญเปล่าเกินความจำเป็นรวมถึงการใช้ กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็วเพื่อให้ได้ ผลการดำเนินงานที่ได้กำหนดไว้และเพื่อผลกำไรขององค์กร

Kartz and Kahn (1987: 121) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีในองค์กรระบบเปิด (Open system) ได้เสนอแนวคิดโดยได้ทำการศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีความสำคัญต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการได้ ให้ความหมายว่าประสิทธิภาพคือส่วนประกอบที่สำคัญของ ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้นปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรมประสบการณ์ ความรู้สึกลูกค้า ซึ่งมี ความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

Herzberg (1968: 24) ได้เสนอแนวคิดโดยได้นำการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการมาศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญ ที่จะทำให้ผู้ที่มีหน้าที่ให้บริการสบายใจและมีประสิทธิภาพได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการให้บริการและไม่พอใจในการให้บริการพบว่าบุคคลที่พอใจในการให้บริการนั้นประกอบด้วยปัจจัยดังนี้ คือ

1. การที่สามารถให้บริการได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การที่ได้รับยกย่องนับถือเมื่อให้บริการสำเร็จ
3. ลักษณะเนื้อหาของบริการเป็นที่น่าสนใจ
4. การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
6. การที่ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถเกี่ยวกับการให้บริการ

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร

2. การควบคุมบังคับบัญชา
3. สภาพการทำงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน
5. ค่าตอบแทน
6. สถานภาพ
7. การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว
8. ความปลอดภัย

Zaleanick and other (1985: 40) ได้กล่าวถึงในการจะปฏิบัติงานด้วยดีหรือไม่ดีนั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (External and Internal needs) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อม หมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งความต้องการภายนอกได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่
5. ความต้องการเข้าหมู่คณะ
6. ความต้องการแสดงความรู้สึก ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่
7. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

สมยศ นาวิการ (2529: 5) ได้กล่าวถึงแนวคิดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจการพิจารณาจุดอ่อน และจุดแข็งในองค์กร โอกาส อุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้ปฏิบัติงาน
3. ระบบ (Systems) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Styles) แบบของการบริหารของผู้บริหาร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์กร
6. ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยม (Share Values) ค่านิยมของคนในองค์กร

จากแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าประสิทธิภาพหมายถึงการที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลรวดเร็วทันเวลาและใช้ทรัพยากร

อย่างประหยัด รวมไปถึงสามารถที่ได้ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

นักวิชาการหลายท่านทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

Parasuraman and et. al. (1990: 21) เป็นผู้ที่สนใจศึกษาคุณภาพและการจัดการคุณภาพบริการมาตั้งแต่ปี 1983 ในขณะที่พาราซูราแมน เริ่มทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น ยังไม่พบว่ามีการศึกษาในเรื่องคุณภาพบริการมากนัก พบแต่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้า ซึ่งมีผู้ทำการศึกษามาก ทำให้เข้าถึงความหมายและคุณลักษณะสำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้าได้อย่างชัดเจน แต่ยังไม่เพียงพอต่อการทำความเข้าใจในคุณภาพบริการ เนื่องจากสินค้าและบริการมีความแตกต่างกันตามลักษณะพื้นฐาน 3 ประการ คือ การผลิต การบริโภค และการประเมินผล

พาราซูราแมน และคณะ ได้เริ่มต้นทำการวิจัยด้วยการค้นหาคำตอบของข้อคำถาม 3 ประการข้างต้น โดยร่วมกันทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) เกี่ยวกับคุณภาพบริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันวิจัยทางการตลาด MSI (Marketing Science Institute) และใช้เวลาในการศึกษาวิจัยนานถึง 7 ปี (1983 - 1990) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการ ผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพบริการ ต่อมาเป็นวิจัยเชิงประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะใช้รูปแบบคุณภาพที่ได้จากระยะที่ 1 มาทำการปรับปรุงด้วยวิธีการวิจัย ได้เครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) และการปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ ในระยะที่สามได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์เหมือนในระยะที่สอง แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมองค์การต่าง ๆ มากขึ้น มีการดำเนินงานหลายขั้นตอน เริ่มต้นด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่งของ 5 บริษัทชั้นนำในการให้บริการ แล้วนำงานวิจัยทั้ง 3 ระยะมาศึกษาร่วมกัน โดยทำการสัมภาษณ์กลุ่มผู้รับบริการและผู้ให้บริการการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในกลุ่มผู้บริหาร ท้ายสุดได้ทำการสำรวจในทุก ๆ กลุ่ม ต่อมาได้ทำการศึกษาอีกครั้งในธุรกิจ 6 ประเภท ได้แก่ งานบริการซ่อมบำรุง งานบริการบัตรเครดิต งานบริการประกัน งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการธนาคารสาขาย่อย และงานบริการนายหน้าซื้อขาย ระยะเวลาสุดท้ายเป็นการมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยเฉพาะ

Parasuraman and et. al. (1990: 21 - 22) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการไว้ 10 ด้าน ได้แก่

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานที่สามารถสร้างความมั่นใจ ความถูกต้องในการให้บริการแก่ลูกค้า

2. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการตอบสนองการให้บริการที่สอดคล้องกับเวลา และการให้บริการที่เหมาะสม ตลอดจนสามารถช่วยแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จะปฏิบัติงานด้านการให้บริการได้เป็นอย่างดี

4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ลูกค้าสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวกและใช้บริการได้หลายช่องทาง โดยครอบคลุมถึงเวลาเปิดดำเนินการ สถานที่ตั้งและวิธีการที่จะอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

5. ความสุภาพ/อัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า มีความเอาใจใส่ และความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของ

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความซื่อสัตย์ความน่าไว้วางใจ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใดๆ ในการรับบริการ

9. การเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง (Understanding / Knowing the Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้า

10. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของบุคลากร อุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมไปถึงสื่อต่าง ๆ ที่เผยแพร่ออกไปว่ามีความเหมาะสม สวยงามและทันสมัย

ต่อมาภายหลัง ตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL ได้รับการนำมาทดสอบซ้ำจากจากโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่ม คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการ โดยแบบวัด SERVQUAL นี้ได้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงความคาดหวังในบริการจากองค์กรหรือหน่วยงาน และส่วนที่ 2 เป็นการ

วัดการรับรู้ภายหลังจากได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ในการแปลคะแนนของแบบวัด SERVQUAL สามารถทำได้โดยการนำคะแนนการรับรู้ในบริการลบกันคะแนนความคาดหวังในบริการ และถ้าผลลัพธ์ของคะแนนอยู่ในช่วงคะแนนตั้งแต่ +6 ถึง -6 แสดงว่า องค์กรหรือหน่วยงานดังกล่าวมีคุณภาพการให้บริการในระดับดี ทั้งนี้ นักวิชาการที่ทำการวิจัยดังกล่าว ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ และได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) และความเที่ยงตรง (validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักและยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990: 28; Lovelock, 1996: 464-466) ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

อภิชาติ พรหมพิทักษ์กุล (2540: 15 - 19) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือ การให้บริการเชิงรุกของ ชวงศ์ ฉายะบุตร ว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่า การพัฒนาการ ให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิง รับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือ การมุ่งประ โยชน์ของประชาชนผู้ให้บริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อ และมาขอรับบริการ ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการ เป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่าง ต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ ต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ ของผู้ให้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มี สิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นอาจกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ งาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ท่าอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการ ทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิ ประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่ เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้ยังหมายถึง ความพยายามที่จะ ให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียน บ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประชาชนหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประชาชน ให้ใหม่ทันที

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆอีก และจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบาย ระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย

6. ความสุภาพอ่อนน้อมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อผู้ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องให้บริการแก่ผู้ให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้ให้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการบริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ ทั้งนี้เพราะประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อย ขาดความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังกล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ ดังนี้ คุณสมบัติ (Qualification) คือ ลักษณะประจำตัวซึ่งบุคคลต้องมี ก่อนที่จะได้มาซึ่งตำแหน่งหรือสิทธิ การพิจารณาว่าผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใดหมายถึง จะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไรอาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้นซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. คุณลักษณะ (Trait) หมายถึง สิ่งซึ่งชี้ให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่มิได้อยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมี เพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน โดยมีคุณสมบัตินี้ดังต่อไปนี้

1.1 มีจิตใจรักงานบริการให้ความเอาใจใส่และสนใจกับงาน พยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดี ดังนั้น ผู้ซึ่งจะทำงานบริการได้ดีต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

1.2 มีความรู้ในงานที่จะให้บริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ผู้ทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้อง ให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง เพื่อให้มีความลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการที่ดี

1.3 มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ เพราะการให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับ ตัวสินค้าหรือบริการเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ และเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนต้องทำ

1.4 มีการวางตัวที่เหมาะสม เพราะการทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์หรือ เกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ จำนวนมาก การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นการสร้างความเชื่อถือให้ ปราบกฏขึ้น การปฏิบัติตนจึงต้องระมัดระวังทั้งทางด้านกายและวาจาเนื่องจากเป็นสิ่งที่ปรากฏให้ เห็นได้ง่ายทั้งจากการแต่งกาย กิริยามารยาท การพูด การสื่อสาร เป็นต้น

1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่สามารถทำงานใด ๆ สำเร็จได้ ดังนั้นความ รับผิดชอบต่องานในหน้าที่ จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจและ ให้บริการสอดคล้องกับความต้องการลูกค้า

1.7 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ เนื่องจากทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของ ผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก หากผู้ใดมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้งานบริการมีคุณค่ามุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ

1.8 มีจิตใจมั่นคง ผู้ที่ทำงานบริการจะต้องมีความมุ่งมั่นในจิตใจ หากมีเหตุการณ์ หรือความขัดแย้งเกิดขึ้นกระทบจิตใจ ทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางลบ จะส่งผลถึงคุณภาพบริการ

1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการต้องมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ เพื่อ เปลี่ยนแปลงการบริการให้ดีกว่าเดิม มีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์ เพื่อนำมา พัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น

1.10 มีความช่างสังเกต โดยหมั่นสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการว่ามี ความรู้สึกเช่นไร เพื่อหาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในบริการให้เกิดขึ้น

1.11 มีวิจรรย์ญาณ มีความไตร่ตรองและรอบคอบ เนื่องจากความต้องการของ ลูกค้ามีความหลากหลายหรือเกินขอบเขตที่จะให้บริการได้ ผู้ให้บริการจึงต้องใช้วิจรรย์ญาณ ไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใด เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยไม่ขัดต่อนโยบายขององค์กร

1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา บางครั้งปัญหาอาจเกิดจากตัวผู้ให้บริการหรือ ผู้ใช้บริการและเกิดความล่าช้าต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุและหาวิธีแก้ไขที่ ดีที่สุดส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการน้อยที่สุด

2. พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึกโดยทั่วไป จะเห็นได้จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดีก็จะมีกระทำที่ดี จึงมีคำกล่าวที่ว่า “กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา” อันหมายถึง การกระทำเป็นเครื่องบ่งชี้สภาพความคิดและความรู้สึกพฤติกรรมที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมี พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

2.1 อหยาศย์ดี ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วย อหยาศย์ที่ดีด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ด้วยท่าทางที่กระตือรือร้น เป็นการสร้างความประทับใจ หากใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยนก็จะเป็นพฤติกรรมที่ดีของพนักงานบริการ

2.2 มีมิตรไมตรี เป็นการแสดงออกให้ผู้ให้บริการเห็นว่าได้รับบริการที่มีมิตรไมตรี มีน้ำใจและช่วยเหลือเป็นการให้บริการที่มั่นคงและยืนยาว

2.3 เอาใจใส่สนใจงาน ความมุ่งมั่นในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่ในงานเป็นอย่างมาก เพราะหากพนักงานขาดความเอาใจใส่แล้วก็จะละเลยในการปฏิบัติงานไม่คิดปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

2.4 แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้ใช้บริการ การแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสม ทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้มาติดต่อใช้บริการ ในการคัดเลือกผู้มาทำงานบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพจะแสดงถึงความไม่เอาใจใส่ในความถูกต้องเหมาะสม

2.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อกับผู้ให้บริการที่มี กิริยาสุภาพ การที่องค์กรมีผู้ทำงานบริการที่มีกิริยาสุภาพอ่อนน้อม จะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน และยังแสดงออกถึงความมีมารยาท จึงนับเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่ผู้ทำงานบริการ จะต้องตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง

2.6 วาจาสุภาพ การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจ จึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือก ผู้ทำงานบริการจึงควรสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

2.7 น้ำเสียงไพเราะ การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละบุคคล จะแตกต่างกัน ออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง แม้จะไม่ไพเราะหรือเสียงดี แต่จะต้องมีความชัดเจนชวนฟัง จึงมีความเหมาะสมในการทำงานบริการ

2.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ ที่ต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่างกัน ผู้มาใช้บริการบางคนมีกิริยาดีสุภาพแต่บางคนอาจมีความก้าวร้าวหรือใจร้อนต้องการได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดคำหยาบหรือขว้างปา ผู้ให้บริการไม่อาจแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ ดังนั้น จะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทน อดกลั้น

2.9 มีความกระตือรือร้น อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่งในงานบริการ หากผู้ทำงานบริการเป็นคนเชิงซ้ำแล้วซ้ำเล่าทำให้ผู้ใช้บริการหมดความศรัทธาไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างทันที่ทันที่ นอกจากนี้ยังทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหายเป็นผลมาจากบริการล่าช้าและผิดนัด

2.10 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้น เมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้น จะด่วนบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้อะไรไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้ว จะต้องมีความรู้สึกเต็มที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ ความกระตือรือร้นในการดำเนินการแก้ปัญหา

2.11 มีวินัย ผู้ทำงานบริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบยึดมั่นในสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างไร ก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางอย่างเคร่งครัด ดังนั้น ในการพิจารณาคัดเลือกคุณสมบัติผู้ทำงานบริการจึงควรทดสอบวินัยเป็นสำคัญ

2.12 ซื่อสัตย์ การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง ตรงไปตรงมา ผู้ใช้บริการทุกคนย่อมต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์รักษาคำพูด ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูด จึงเป็นสุดยอดปรารถนาของผู้ใช้บริการ

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2538: 23) ได้กล่าวถึงลักษณะการบริการ ดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไร จนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไป ที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับการรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

2. สิ่งที่ยึดจับไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนี้การซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ หรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้น ๆ ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน หรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้ว จึงเกิดการบริโภคภายหลัง เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตจากการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างกันไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่าง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบิน การบริการในธนาคาร การบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการก็อาจต่างกันได้ ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรการในการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการ จะก่อให้เกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาและการบริการ จะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น

การจัดเตรียมอาหารไว้บริการลูกค้าตามร้านอาหาร เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการการจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่า แต่ทว่าก็เป็นที่ต้องเตรียมไว้ เนื่องจากอาจจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา การรักษาความสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์การตลาด เพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non - ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใด ก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใด ก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เช่นเมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง การบริการจะเกิดขึ้น ขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง เมื่อถึงจุดหมายปลายทางบริการก็จบสิ้นลง ผู้โดยสารไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีกเพราะการบริการหมดลงไม่ถาวรเหมือนสินค้าอื่น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538: 145) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ การให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่เขาต้องการ (How) นักการตลาดต้องการทำการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตาม ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้าไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ เป็นรูปแบบซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีใช้ได้

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานหรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณหรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของลูกค้าและแจ้งให้ทราบโดยชัดเจน

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้สึก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบ เพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สุภชัย ความวัลย์ (2544: 12 - 15) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลักการพัฒนาการให้บริการการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package service) ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชน เป็นเป้าหมายการบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1. ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อ มีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่า ตนมีหน้าที่จะต้องจัดการบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรได้รับ

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

3. จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อย มีทัศนคติในลักษณะเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์

จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจ จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นได้แข็ง เป็นต้นดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการ เป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่า มีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4. ความรวดเร็วในการให้บริการสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริการข้าราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีเหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่า เป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจจะกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

4.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

4.2 การกระจายอำนาจ หรือ มอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

5. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

6. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อ ขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยังเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

7. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการเป็นสำคัญ

8. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งยั้ง

9. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

9.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

9.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาค ในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

Millet (1954: 97) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของงานบริการคือ การสร้างความพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะ จะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพหรือผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จึงสรุปได้ว่าหลักการที่ดีของงานให้บริการ คือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว สะดวก มีธรรมาภิบาล เสมอภาคและเป็นธรรมเนียมให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลและเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจากนี้ ต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก กล่าวได้ว่าความสำคัญของงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่งทางบก

การขนส่ง ความหมายของการขนส่งโดยทั่วไป หมายถึง การเคลื่อนย้ายบุคคลสิ่งมีชีวิตหรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่ง โดยอาศัยอุปกรณ์ในการขนส่ง

ความหมายของการขนส่งตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 หมายถึงการขนส่งคนสัตว์หรือสิ่งของโดยทางบกด้วยรถ

ความหมายของการขนส่งทางเศรษฐศาสตร์หมายถึง"การเคลื่อนย้ายบุคคลสิ่งมีชีวิตหรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่ง โดยอาศัยอุปกรณ์ในการขนส่งตามความต้องการและเกิดอรรถประโยชน์

ความสำคัญของการขนส่งสามารถแบ่งออกได้ดังนี้ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การขนส่งเป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศดังนี้

1. การขนส่งช่วยขยายตลาดให้กว้างขึ้น เมื่อธุรกิจทำการผลิตสินค้าได้ การขนส่ง จะทำหน้าที่ในการกระจายสินค้าไปสู่ผู้บริโภคทั้งภายในและภายนอกประเทศทำให้ตลาดของ สินค้าขยายตัวกว้างขึ้นรายได้จากการจำหน่ายสินค้าเพิ่มมากขึ้นธุรกิจก็จะเป็นธุรกิจที่มีขนาดใหญ่

2. การขนส่งช่วยลดต้นทุนในการผลิต ในการผลิตธุรกิจจำเป็นต้องมีการขนย้ายวัตถุดิบจากแหล่งวัตถุดิบมายังแหล่งผลิตการขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะสามารถทำการขนส่งวัตถุดิบในแต่ละครั้งได้เป็นจำนวนมากซึ่งช่วยประหยัดต้นทุนในการผลิตสินค้าได้และการที่ธุรกิจสามารถขยายตลาดโดยจำหน่ายสินค้าทั้งภายในและภายนอกได้ทำให้ธุรกิจต้องทำการผลิตสินค้าเป็นจำนวนมาก มีคุณภาพเป็นมาตรฐานเดียวกันในการผลิตธุรกิจขนาดใหญ่ จึงใช้เครื่องจักรในการผลิตก่อให้เกิดการผลิตขนาดใหญ่และช่วยลดต้นทุนในการผลิตต่อหน่วยได้

3. การขนส่งช่วยให้เกิดการจ้างแรงงาน การขนส่งก่อให้เกิดการผลิตขนาดใหญ่ ทำให้ธุรกิจมีความต้องการแรงงานมากขึ้นและเป็นการนำแรงงานจากที่หนึ่งที่มีแรงงานจำนวนมากไปอีกที่หนึ่งที่มีความต้องการแรงงานเช่นคนงานจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือซึ่งมีภูมิประเทศค่อนข้างแห้งแล้งคนส่วนใหญ่ไม่มีงานทำการขนส่งทำให้คนงานจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือสามารถมาทำงานในภาคกลางหรือภาคตะวันออกที่มีความต้องการแรงงานได้ หรือคนงานในประเทศไทยเดินทางไปทำงานต่างประเทศก็เนื่องจากการขนส่งที่มีประสิทธิภาพนั่นเอง

4. การขนส่งช่วยให้เกิดดุลยภาพในระดับราคาสินค้า ธุรกิจเมื่อผลิตสินค้าการขนส่ง จะทำหน้าที่นำสินค้าจากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภคเช่น จังหวัดจันทบุรี ในฤดูกลางเงาะ จะมีผลผลิตเงาะออกมาสู่ตลาดเป็นจำนวนมาก การขนส่งที่มีประสิทธิภาพสามารถนำเงาะไปจำหน่ายได้ในทุกจังหวัดทั่วประเทศและราคาของเงาะที่จำหน่ายในแต่ละจังหวัดจะเป็นราคาที่ใกล้เคียงกัน ทำให้เกิด

คุณภาพในระดับราคา ถ้าการขนส่งไม่มีประสิทธิภาพเงาะในจังหวัดจันทบุรีจะมีราคาสูงมาก ส่วนเงาะที่จำหน่ายในจังหวัดอื่นจะมีราคาสูงมากเป็นต้น

5. การขนส่งช่วยให้สินค้าถึงผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ การขนส่งที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในปัจจุบัน ทำให้สินค้าถึงผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ การขนส่งที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพในปัจจุบันทำให้สินค้าจากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภคทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ผู้บริโภคในประเทศเขตตั้งซื้อดอกกุหลาบจากจังหวัดเชียงใหม่ การขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ผู้บริโภคได้รับดอกกุหลาบที่มีความสวยและสดเสมือนตัดจากต้นกุหลาบใหม่ ๆ

การขนส่ง (Transportation) หมายถึง การเคลื่อนย้ายสินค้า (และ / หรือผู้โดยสาร) จากสถานที่หนึ่งเช่นสถานที่ผลิตไปยังสถานที่อีกแห่งหนึ่ง อาทิเช่น สถานที่ที่บริโภค การเคลื่อนย้ายสินค้านี้ระหว่างสถานที่ดังกล่าวก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่สินค้าที่เรียกว่าอรรถประโยชน์ด้านสถานที่ (Place utility) ส่วนอรรถประโยชน์ด้านเวลา (Time utility) นั้นส่วนใหญ่เกิดจากการเก็บรักษาสินค้าไว้จนกระทั่งเกิดความต้องการในการบริโภคสินค้านั้น การขนส่งเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างอรรถประโยชน์ด้านเวลา ทั้งนี้เพราะเป็นสิ่งที่กำหนดความเร็วและความสม่ำเสมอในการเคลื่อนย้ายสินค้าจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง ปัจจัยที่กล่าวถึงนี้ก็คือ เวลาที่ใช้ในการขนส่ง (time-in-transit) และ ความแน่นอนของการให้บริการ (Consistency of service) ซึ่งหากผู้ขายไม่สามารถส่งสินค้าให้ทันตามที่ลูกค้าต้องการ ก็อาจเกิดผลร้ายแรง เช่น ทำให้ลูกค้าไม่พอใจและสูญเสียโอกาสในการขาย หรือหากลูกค้าเป็นโรงงานอุตสาหกรรมก็จะทำให้เกิดปัญหาการผลิตหยุดชะงักเนื่องจากชิ้นส่วนและวัตถุดิบมาไม่ทันตามเวลาที่ต้องการ เป็นต้น ดังนั้นผู้ให้บริการขนส่ง เช่น DHL, Federal express (FedEx), Roadway package express(RPS) และ United parcel service(UPS) จึงประสบความสำเร็จอย่างมากเนื่องจากธุรกิจเหล่านี้สามารถใช้ความเร็วและความแน่นอนในการขนส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์สร้างอรรถประโยชน์ด้านเวลาและอรรถประโยชน์ด้านสถานที่ให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการ

2.4 แนวทางคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์

คำว่าโลจิสติกส์ (Logistics) เป็นคำที่ใช้กันแพร่หลายแต่ความหมายที่ชัดเจนนั้นยังมีผู้นิยามไว้แตกต่างกันแล้วแต่ใครจะมองภาพของ Logistics ในแง่ใด ตัวอย่างของคำนิยามต่างๆ ของ Logistics เช่น โลจิสติกส์ หมายถึง การได้ของที่ต้องการ ณ.สถานที่และเวลาที่ถูกต้อง

โลจิสติกส์ในความหมายทางธุรกิจ หมายถึง การวางแผนทางธุรกิจในการจัดการหรือบริหารการเคลื่อนย้ายวัสดุ บริการ สารสนเทศและทุน

คำนิยามโลจิสติกส์ที่เป็นที่ยอมรับมากที่สุดได้แก่ The Council of Logistics Management (CLM) ซึ่งเป็นองค์กรทางวิชาชีพทางด้านโลจิสติกส์ของประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า“การบริหารจัดการ โลจิสติกส์เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการระบบโซ่อุปทานที่มีกระบวนการในการวางแผน การนำเสนอ และการควบคุมการไหลทั้งไปและกลับอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงการเก็บรักษาสินค้าบริการและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกัน ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดของการบริโภคเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า”

เมื่อพิจารณาจากคำนิยามพบว่า โลจิสติกส์ประกอบด้วยสาระสำคัญ 6 ส่วนดังนี้

1. การบริหารจัดการ โลจิสติกส์เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารระบบโซ่อุปทานกล่าวคือ โลจิสติกส์เป็นการจัดการระบบภายในองค์กรเท่านั้น ในขณะที่การบริหารโซ่อุปทานจะเป็นการบริหารความสัมพันธ์

2. การวางแผน การนำไปปฏิบัติควบคุมหัวใจสำคัญในการจัดการโลจิสติกส์ก็คือ “ระบบ” จะต้องมีกระบวนการนำกิจกรรมต่าง ๆ ไปปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้และสำคัญที่สุดคือระบบจะต้องสามารถควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. การบริหารจัดการ โลจิสติกส์จะต้องมีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ และข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถควบคุมและลดต้นทุน ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

4. การเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ และข้อมูลในระบบจะมีการไหลทั้งไปและกลับ เช่น เมื่อมีการขายสินค้า จะต้องมียระบบที่สามารถรองรับกับสินค้าที่ถูกส่งกลับคืนมา เพื่อซ่อมแซมหรือทำลาย เป็นต้นจึงจะทำให้กระบวนการไหลของระบบเป็นไปอย่างสมบูรณ์

5. การกำหนดขอบเขตของการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ซึ่งการบริหารจัดการ โลจิสติกส์เป็นการจัดการภายในองค์กร ดังนั้นคำว่า “From point of origin” จึงหมายถึง กิจกรรมที่เป็นจุดเริ่มต้นขององค์กร เช่น การจัดซื้อวัตถุดิบหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ และคำว่า “To Point of consumption” จึงหมายถึง กิจกรรมที่สิ้นสุดตามหน้าที่ขององค์กรเช่นการจัดจำหน่าย เป็นต้น

6. จะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดังนั้นการบริหารจัดการระบบโลจิสติกส์ที่ดีนั้นจะต้องบรรลุเป้าหมาย 2 ประการด้วยกัน ได้แก่ สิ่งที่สำคัญที่สุดของการบริการจัดการโลจิสติกส์คือสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และสามารถควบคุมต้นทุนในระบบได้ ในความเป็นจริงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ดี ย่อมที่จะต้องส่งผลกระทบต่อต้นทุนที่สูงขึ้นตามไปด้วยองค์กรไม่สามารถที่จะเพิ่มระดับการ

ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในขณะที่พยายามลดต้นทุนที่เกิดขึ้นไปพร้อม ๆ กันได้ ดังนั้นการจัดการ โลจิสติกส์ที่ดีคือการที่องค์กรกำหนดระดับกิจกรรมขององค์กรที่จะสามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้พร้อม ๆ กับการควบคุมต้นทุนให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

กิจกรรมหลักด้าน โลจิสติกส์

กิจกรรมหลักด้านโลจิสติกส์ (Key Logistics Activities) มีทั้งหมด 13 กิจกรรมด้วยกัน เป็นกิจกรรมที่สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การบริการลูกค้า (Customer Service)
2. การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า (Order Processing)
3. การคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (Demand Forecasting)
4. การบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management)
5. กิจกรรมการขนส่ง (Transportation)
6. การบริหารคลังสินค้า (Warehousing and Storage)
7. การจัดการสินค้าส่งคืน (Reverse Logistics)
8. การจัดซื้อ (Purchasing)
9. การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ (Part and Service Support)
10. การเลือกที่ตั้งของโรงงานและคลังสินค้า (Plant and Warehouse Site Selection)
11. การเคลื่อนย้ายสินค้า (Material Handling)
12. บรรจุภัณฑ์ (Packaging)
13. การติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ (Logistics Communications)

โดยสรุปแล้วความหมายในภาพรวมของคำว่าโลจิสติกส์จะหมายถึง การบริหารจัดการ กระบวนการเคลื่อนย้ายของวัตถุดิบ สินค้า จากจุดผลิตไปยังสถานที่ซึ่งมีความต้องการสินค้าหรือบริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ การบริหารจัดการโลจิสติกส์มีความจำเป็นต่อหน่วยงานทั้งในส่วนของการราชการและภาคเอกชน ภาคการผลิตและภาคบริการ กล่าวคือมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการประกอบกิจการขององค์กรทุกประเภท เนื่องจากการบริหารจัดการกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพ จะทำให้สามารถลดความสูญเสียในภาคการผลิต สามารถลดเวลาที่ใช้ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของวิธีการแบบลีนโลจิสติกส์

โลจิสติกส์แบบลีน (Lean logistics) คือ มิติด้านโลจิสติกส์ของการผลิตแบบลีน ซึ่งหน่วยงานโลจิสติกส์นั้นเป็นเสมือนทีมงานในพิต (Pit crew) ของนักแข่งรถของฝ่ายผลิต โดยมีวัตถุประสงค์ข้อแรกคือ การส่งมอบวัสดุที่ถูกต้อง ไปยังสถานที่ที่ถูกต้อง ในปริมาณที่ถูกต้องและด้วยวิธีการส่งที่ถูกต้องและวัตถุประสงค์ข้อที่สองคือ การดำเนินการทั้งหมดอย่างมีประสิทธิภาพ โลจิสติกส์ขาออกถูกจัดตั้งขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารองค์ด้านตลาด และ การขาดแคลนสินค้าก็ควรได้รับการป้องกันโดยการเผื่อระยะว่างมากกว่าที่จะใช้สินค้าคงคลัง

โลจิสติกส์แบบลีนจะปรับวิธีการต่าง ๆ ให้เข้ากับโครงสร้างอุปสงค์ของชิ้นงานที่แตกต่างกันข้ามกับการใช้วิธีการเดียวสำหรับทุกสถานการณ์ (One – size – fits - all) ในระบบดึง (Pull System) วัสดุจะเคลื่อนที่ก็ต่อเมื่อจุดหมายปลายทางส่งสัญญาณมาว่าพร้อมที่จะรับวัสดุนั้น แล้วการที่จะเคลื่อนย้ายชิ้นงานหลายๆ ชนิดในปริมาณน้อย ๆ ระหว่างและภายในโรงงาน โดยมีเวลานำสั้นและสามารถทำนายได้นั้น จำเป็นต้องมีการรับและการส่งมอบตามกำหนดเวลาตามเส้นทางที่วางไว้ เรียกว่า “Milk run” ผลก็คือ สิ่งนี้สนับสนุนให้ใช้ภาชนะบรรจุที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้

โลจิสติกส์แบบลีน คือ มิติด้านโลจิสติกส์ของการผลิตแบบลีน และแม้ว่าศัพท์คำนี้ จะสามารถนำไปใช้และเคยประยุกต์ใช้ไปแล้วในงานด้านการบริการแต่ในที่นี้เราจะมุ่งเน้นไปที่อุตสาหกรรมการผลิตซึ่งเป็นขอบเขตหนึ่งที่ได้เพิ่มไปด้วยแนวคิดวิธีการและเทคนิคเกี่ยวกับโลจิสติกส์ต่าง ๆ มากมายที่อาจเรียกว่า “ลีน” ได้ เพราะสิ่งเหล่านี้ทั้งเป็นส่วนหนึ่งของระบบการผลิตแบบโตโยต้า และเป็นสิ่งที่ถูกคิดแปลงมาจากระบบนี้เพื่อนำไปใช้ในบริบทที่แตกต่างออกไป

วัตถุประสงค์ขององค์กรธุรกิจใด ๆ สามารถสรุปออกมาได้ในรูปแบบที่แตกต่างกันจากมุมมองที่แตกต่างกันสำหรับ โลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมการผลิต วัตถุประสงค์ที่ตรงประเด็นมากที่สุดก็คงจะเป็นสิ่งที่เราเรียกว่า “2F” คือ Effectiveness (ความมีประสิทธิภาพ) และ Efficiency (ความมีประสิทธิภาพ) การมีประสิทธิภาพ การทำสิ่งที่ควรทำได้สำเร็จเสร็จสิ้น และมีประสิทธิภาพ คือ การทำสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นได้โดยปราศจากการใช้ทรัพยากรไปอย่างสูญเปล่า ความมีประสิทธิภาพจะเกี่ยวกับ “อะไร” ส่วนประสิทธิภาพจะเกี่ยวกับ “อย่างไร” ที่ชัดเจนก็คือ ความมีประสิทธิภาพจะมีความสำคัญมากกว่า และการมีประสิทธิภาพในการทำสิ่งที่ผิดก็ไม่ใช่ วัตถุประสงค์ที่คุ้มแก่การมุ่งหาด้วย แต่นี่ก็ยังเป็นสิ่งที่ผู้จัดการฝ่ายวัสดุส่วนใหญ่ในบริษัท อุตสาหกรรมการผลิตยังคงทำอยู่ในเวลาที่พวกเขากลัวว่าจะไม่สามารถบรรลุสินค้าใส่รถบรรทุกให้เต็มและทำให้พนักงานประจำรถยก

จากความหมายของการปรับปรุงกระบวนการดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า โลจิสติกส์แบบลีน หมายถึง แนวคิดในการประยุกต์ใช้เครื่องมือ วิธีการ และกิจกรรมต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในกระบวนการทำงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าและก่อให้เกิดการสร้างคุณค่าเพิ่ม

แก่สินค้าหรือบริการอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งพัฒนาองค์ประกอบของกระบวนการ ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องจักร ระบบคุณภาพ ระบบควบคุมการผลิต และบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดขององค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์กรทั้งด้านคุณภาพ ต้นทุน และการส่งมอบ

เครื่องมือและปัจจัยที่สนับสนุนแนวคิดของดิน (โกศล ดิสิลธรรม 2547)

ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า (กิจกรรม 5 ส)

การดำเนินกิจกรรม 5 ส เป็นกิจกรรมพื้นฐานสำคัญที่สนับสนุน แนวคิดการผลิตแบบดิน และมุ่งขจัดความสูญเปล่าด้วยการปรับปรุงสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบ ซึ่งจะช่วยค้นหาปัญหาที่ซ่อนเร้น และทำให้ผู้ปฏิบัติงานตามความสามารถตรวจพบปัญหาก่อนที่จะเกิดความสูญเสียนั่น ซึ่งนอกจากจะเป็นกิจกรรมในการจัดระเบียบและปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานแล้วยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน ซึ่งเป็นพื้นฐานในการพัฒนาจัดทำระบบมาตรฐานต่าง ๆ ดังเช่น ระบบมาตรฐาน ISO9000 และเป็นเสมือนปรอทที่ใช้วัดระดับการควบคุมในโรงงาน โดยทั่วไปองค์กรจะมีการดำเนินกิจกรรม 3 ส แรกให้เป็นรูปธรรมก่อนละดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อก่อให้เกิด ส ตัวที่ 4 และตัวที่ 5 ต่อไปซึ่งกิจกรรม 5 ส ประกอบด้วย

1. สะสาง (Seiri) เป็นการจัดเก็บและคัดแยกสิ่งของให้เป็นระเบียบไม่ให้ปะปนกันเพื่อให้เกิดสัดส่วนที่ง่ายต่อการค้นหาและทำให้สถานที่ทำงานเป็นระเบียบดูแล้วสบายตา เช่น การตีเส้นแบ่งเขตทางเดินและเครื่องจักรเพื่อไม่ให้เกิดการกีดขวางต่อเส้นทางการขนย้าย

2. สะดวก (Seiton) เมื่อผ่านการทำ ส ตัวแรกอย่างมีประสิทธิภาพแล้วจะส่งผลให้เกิด ส ตัวที่สอง เพื่อลดเวลาที่ไร้ประสิทธิภาพในการค้นหาสิ่งของ

3. สะอาด (Seiso) เป็นการทำความสะอาดสถานที่ทำงานให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้น ดังเช่น การเก็บเศษผ้าและขยะหลังเสร็จสิ้นการทำงาน เพื่อลดปัญหาการฟุ้งกระจายของฝุ่นละออง

4. สุขลักษณะ (Seiketsu) เมื่อได้ดำเนินกิจกรรม 3 ส แรกอย่างต่อเนื่องก็จะมีการทำมาตรฐาน โดยให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมพัฒนามาตรฐาน

5. สร้างนิสัย (Shitsuke) ด้วยการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการทำงานอย่างถูกต้องเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีในการทำงานและลดแรงต่อต้านจากพนักงาน

กิจกรรม 5 ส นอกจากจะมีบทบาทต่อการปรับปรุงสถานที่ทำงานและลดความสูญเปล่าแล้วยังสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือและสร้างขวัญและกำลังใจในองค์กรรวมทั้งสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มผลิตภาพให้กับธุรกิจ แต่สิ่งสำคัญที่สุดสำหรับการทำ 5 ส นั่นคือจะต้องรู้ว่าเรามองหาอะไร ที่ไหน โดยมุ่งสนใจสิ่งต่อไปนี้

1. ความไม่เป็นระเบียบ โดยพิจารณาดังนี้

- 1.1 สิ่งของที่ถูกวางอยู่ไม่เป็นระเบียบและของที่ใช้ไม่ได้ล้ำเข้ามาบนทางเดิน
- 1.2 ไม่มีการกำหนดสถานที่จัดวางเครื่องมืออย่างชัดเจน ตลอดจนเอกสารต่าง ๆ จึง

ทำให้ยากแก่การค้นหา

- 1.3 ไม่มีป้ายแสดงชื่อสถานที่ เลขที่ และผู้รับผิดชอบ
- 1.4 มีของเสี้ยวระเกะระกะรอบๆ สถานที่ทำงาน
- 1.5 สิ่งของที่ยากต่อการค้นหาเพื่อนำมาใช้งานได้ทันที
- 1.6 พื้นที่ว่างถูกใช้ประโยชน์ไม่คุ้มค่า

2. ความสกปรก

- 2.1 ไม่มีเส้นบอกทางเดินหรือมีเส้นแบ่งระยะ แต่กำหนดไม่ชัดเจน
- 2.2 เศษฝุ่นหรือน้ำยาสารเคมีหกอยู่ในโรงงาน
- 2.3 มีเศษขยะหรือฝุ่นเกาะตามแก็จมิเตอร์ แผงควบคุมไฟฟ้า อุปกรณ์แสงสว่าง
- 2.4 สภาพแวดล้อมรอบบริเวณโรงงาน

3. ประเด็นอื่น ๆ ดังเช่น สายไฟฟ้าที่ระเกะระกะ ท่อบริเวณโรงงานความชำรุดของเครื่องจักรและการเกิดอุบัติเหตุ

สำหรับกิจกรรมการดำเนิน 5 ส อย่างมีประสิทธิภาพควรคำนึงการตามแนวทางดังนี้

1. การจัดตั้งคณะกรรมการ 5 ส.
2. จัดทำแผนการดำเนินกิจกรรมในแต่ละ ส.
3. ผู้บริหารประกาศนโยบาย 5 ส. อย่างเป็นทางการ
4. ดำเนินการฝึกอบรมให้กับพนักงานทุกระดับชั้น
5. ระบุการจัดสถานที่ทำงานและการทำงานความสะอาด
6. ดำเนินการตรวจประเมินผลการดำเนิน กิจกรรม 5 ส.
7. ดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

การดำเนินกิจกรรม 5 ส. จะประสบผลสำเร็จได้ ก็ต่อเมื่อทุกคนในหน่วยงาน ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงจนถึงผู้บริหารระดับล่างและพนักงานทุกคน มีความเข้าใจที่ตรงกันในเรื่องของเป้าหมายและขั้นตอนการดำเนินงาน รวมทั้งความร่วมมือร่วมใจกันในการดำเนินกิจกรรมอย่างจริงจัง เพราะจิตสำนึกของพนักงานที่ไม่มองข้ามความสูญเสียทุกรูปแบบ จะนำไปสู่ความอยู่รอดของหน่วยงานและพนักงาน

ประโยชน์จากการทำกิจกรรม 5 ส.

1. บุคลากรจะทำงานได้รวดเร็วขึ้น มีความถูกต้องในการทำงานมากขึ้น บรรยากาศและ

สภาพแวดล้อมดีขึ้น

2. เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ จะเกิดขึ้น บุคลากรจะรักหน่วยงานมากขึ้น
3. บุคลากรจะมีระเบียบวินัยมากขึ้น ตระหนักถึงผลเสียของความไม่เป็นระเบียบในสถานที่ทำงาน ต่อการเพิ่มผลผลิต และถูกกระตุ้นให้ปรับปรุงระดับความสะอาดของสถานที่ทำงานให้ดีขึ้น
4. บุคลากรปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และคู่มือการปฏิบัติงานทำให้ความผิดพลาดและความเสี่ยงต่างๆ ลดลง
5. บุคลากรจะมีจิตสำนึกของการปรับปรุง ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน
6. เป็นการยืดอายุของเครื่องจักร อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ เมื่อใช้อย่างระมัดระวังและดูแลรักษาที่ดี และการจัดเก็บอย่างถูกวิธีในที่ที่เหมาะสม
7. การไหลเวียนของวัสดุ และ work in process จะราบรื่นขึ้น
8. พื้นที่ทำงานมีระเบียบ มีที่ว่าง สะอาดตา สามารถสังเกตเห็นสิ่งผิดปกติต่างๆ ได้ง่าย
9. การใช้วัสดุคุ้มค่า ต้นทุนต่ำลง
10. สถานที่ทำงานสะอาด ปลอดภัยและเห็นปัญหาเรื่องคุณภาพอย่างชัดเจน

2.6 ข้อมูลบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด

บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ก่อตั้งขึ้นตั้งแต่ปี 2549 ด้วยทุนจดทะเบียน 10 ล้านบาท โดยมีวัตถุประสงค์เบื้องต้นเพื่อให้บริการลูกค้าในกลุ่ม เนชั่นกรุ๊ป และรองรับสายงานหลักในการจัดส่งหนังสือพิมพ์ ในเครือ ได้แก่ คมชัดลึก, กรุงเทพธุรกิจ, เดอะเนชั่น, เดอะ วอลล์สตรีทเจอร์นอล และ โยมิยูริชิมบุน ทั้งในเขตกรุงเทพฯ-ปริมณฑล และต่างจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งต้องการความรวดเร็วในการส่งเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะหนังสือพิมพ์ภาษาญี่ปุ่น โยมิยูริชิมบุน ได้มีการวางแผนการผลิตให้หนังสือพิมพ์ ออกวางจำหน่ายพร้อมกับที่ญี่ปุ่น นั่นคือชาวญี่ปุ่นในประเทศไทยสามารถอ่านหนังสือพิมพ์ โยมิยูริชิมบุน พร้อมไปกับคนญี่ปุ่น ซึ่งอยู่ที่ประเทศญี่ปุ่นเลขที่เดียว และสัจจะธรรมของหนังสือพิมพ์ หากล่าช้านอกจากจะไม่ทันข่าว ทันเหตุการณ์แล้ว หนังสือพิมพ์นั้น ๆ ก็จะกลายเป็นการอ่านประวัติศาสตร์ไปในทันที

ด้วยจุดแข็งนี้และการปรับเปลี่ยน ขยายเครือข่ายการขนส่งทั้งเพิ่มปริมาณรถทุกประเภทเพิ่มสายส่ง และทีมงานทั้งหมด ซึ่ง ณ ปัจจุบัน บริษัทฯ มีรถขนส่งรวมกว่า 100 คัน มอเตอร์ไซด์กว่า 400 คัน และทีมงานปฏิบัติการที่มีคุณภาพและประสบการณ์มากกว่า 700 คน ให้บริการลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด เพื่อให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าในกลุ่มอื่น ๆ ที่ บริษัทฯ พร้อมเข้าไป

ให้บริการลูกค้าในกลุ่มอื่น ๆ ที่ต้องการการขนส่งสินค้า ไม่ว่าจะเป็นที่ไหนทั่วประเทศไทย และปัจจุบันมีลูกค้าให้ความสนใจเลือกใช้บริการ บริษัทฯ มากกว่า 4,000 ราย โดยเฉพาะการรุกรูธุรกิจขนส่งแบบ DTD (Door-To-Door) ในการเติมเต็มความต้องการของลูกค้า ที่ต้องการความรวดเร็ว ประหยัด และชัดเจนในการขนส่ง เพราะการใช้บริการแบบ DTD ลูกค้าจะได้รับการประสานงานอย่างดีจากทีมลูกค้าสัมพันธ์และได้ POD (Proof Of Delivery) ในแต่ละวันไปต่อยอดธุรกิจของลูกค้าให้สามารถบริหารจัดการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ยังคงมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งในการอบรมให้ความรู้แก่ทีมงานการเพิ่มหรือปรับเปลี่ยนรถขนส่งให้เหมาะสมกับสภาพของสินค้า สภาพการขนส่ง สถานการณ์ของพลังงานในอนาคตซึ่งในปัจจุบันกว่า 80 เปอร์เซ็นต์ ของรถขนส่งทั้งหมดใช้ NGV เพื่อเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ลงทุนเป็นเงินจำนวนมากเพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการภายในทั้งในส่วนให้บริการลูกค้าสมาชิก การบริการจัดส่ง และการติดตามการจัดส่ง (e-Tracking) รวมถึงลูกค้ากลุ่มพิเศษสามารถบันทึกข้อมูลสินค้าได้โดยตรงและการตรวจสอบ สถานการณ์ขนส่งได้โดยตรง นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังเพิ่มมาตรฐานการบริการและนวัตกรรมใหม่ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจแก่ลูกค้าทุกราย

2.6.1 พันธกิจ

พันธกิจของ NML จะมุ่งเน้นการให้บริการด้านโลจิสติกส์ครบวงจร พัฒนาระบบโลจิสติกส์ และทำงานด้วยบุคลากรที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2.6.2 นโยบาย

1. พัฒนาระบบการทำงาน เพื่อลดต้นทุนและได้งาน โลจิสติกส์ที่มีคุณภาพ
2. พัฒนาด้านการจัดการและระบบข้อมูลที่รวดเร็ว ทันสมัย มีคุณภาพและสะดวกสบายในการใช้งานของลูกค้า
3. พัฒนาและมีความพร้อมในด้านบุคลากร, รถขนส่ง, เครื่องมือต่าง ๆ ตลอดจนระบบ IT และการจัดการ เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คณะผู้บริหาร

1. นายธนาชัย ชีรพัฒน์วงศ์
2. นายสุทธิชัย แซ่หยุ่น
3. นายธนะชัย สันติชัยกุล
4. นายอดิศักดิ์ ศาภิรมล
5. นางเมทินี ธนวงศ์วิบูลย์
6. นางวรางคณา กัลป์ยามประดิษฐ์



ภาพที่ 2.4 งานบริการขนส่งสินค้า



ภาพที่ 2.5 งานบริการจัดส่งสื่อสิ่งพิมพ์



ภาพที่ 2.6 งานบริการขนส่งด่วน



ภาพที่ 2.7 งานบริการขนส่งเสริมอื่น ๆ



ภาพที่ 2.8 ตัวอย่างกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7.1 งานวิจัยในประเทศ

ฐิติมา วงศ์อินตา (2545) ได้ทำการศึกษาปัจจัยการให้บริการ ที่มีต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งสำหรับขนส่งสินค้าชิ้นส่วนรถยนต์และสินค้าอุปโภคบริโภค ในเขตกรุงเทพฯ ถึงปริมณฑลและชายฝั่งทะเลตะวันออก การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ใช้วิธีการสำรวจข้อมูลด้วย การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวร่วมกับการสำรวจทางไปรษณีย์ แบ่งการสำรวจออกเป็น 3 ครั้ง ด้วยกัน คือ การสำรวจครั้งที่ 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบว่าคุณสมบัติเป้าหมายรายใดที่ใช้บริการผู้ประกอบการขนส่ง และรวบรวมปัจจัยการให้บริการให้บริการที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด การสำรวจครั้งที่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อหาคุณสมบัติที่มีอิทธิพลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งลักษณะของแบบสอบถามใช้วิธีการถามความคิดเห็น โดยตรง เพื่อสอบถามถึงระดับความสำคัญของปัจจัย ส่วนการสำรวจครั้งที่ 3 มีวัตถุประสงค์เพื่อหาอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ด้วยเทคนิค Conjoint Analysis วิเคราะห์ผลด้วย การพัฒนาแบบจำลองการเลือกผู้ประกอบการขนส่งที่อยู่ในรูปของ Binary Logic Model ผลลัพธ์ที่ได้พบว่า ทั้งผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์และผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคให้ความสำคัญกับปัจจัยการให้บริการด้าน ความสามารถในการจัดส่งถึงที่หมายตรงตามเวลาที่กำหนดมากที่สุด ส่วนปัจจัยที่ผู้ผลิตชิ้นส่วน รถยนต์ให้ความสำคัญในลำดับในลำดับรองลงมา คือ ราคาขนส่ง ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดส่งจากต้นทางถึงปลายทาง การดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความเสียหายหรือสูญหายในระหว่างการจัดส่งตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยที่ผู้ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคให้ความสำคัญในลำดับรองลงมา คือ ราคาขนส่ง ระยะเวลาที่ใช้ในการคืนสินค้าจากวันที่ฝากส่งการดูแลรักษาสินค้ามิให้เกิดความเสียหาย หรือสูญหายในระหว่างการค้าและการดำเนินการและระยะเวลาที่ใช้ในการจัดส่งต้นทาง - ปลายทาง ตามลำดับ

ปกรณพงศ์ โพธิ์พฤกษ์ (2543) ได้พัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับฝ่ายบริหารงานขนส่ง ณ ศูนย์กระจายสินค้าของผู้ประกอบการขนส่งสินค้าด้วยรถบรรทุกแบบไม่เต็มคัน การพัฒนาระบบเป็นไปตามขั้นตอนของวงจรการพัฒนา ระบบ โดยแบ่งงานหลักออกเป็น 3 ส่วนคือ การศึกษาความต้องการทางสารสนเทศ การวิเคราะห์และออกแบบระบบ และการพัฒนาระบบและการทดสอบระบบ โดยระบบที่พัฒนาขึ้นแบ่งเป็น 5 ส่วนหลักได้แก่ ส่วนงานทำงานหลัก ส่วนพื้นฐาน ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์กระจายสินค้า ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าและส่วนข้อมูลระบบ นอกจากนี้ระบบที่พัฒนาขึ้นถูกทดสอบด้วย 3 วิธี ได้แก่ การทดสอบระดับ หน่วยแบบบล็อกบ็อกซ์ การทดสอบการรวมแบบแบล็กบ็อกซ์ และการทดสอบการประยุกต์ใช้งาน ซึ่งในการทดสอบประยุกต์ใช้งานนั้นระบบได้ถูกนำไปติดตั้ง ณ ศูนย์กระจายสินค้าแห่งหนึ่งเพื่อให้ผู้ใช้ได้

ทดลองใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้นและผลการทดสอบแสดงว่าผู้ใช้สามารถทำความเข้าใจระบบได้อย่างรวดเร็วและเห็นถึงประโยชน์ของระบบที่มีต่อการอำนวยความสะดวกในการทำงาน

ธเนศ ทักษิณวราจร (2545) ได้พัฒนาระบบการจัดเส้นทางเดินรถด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อการกระจายสินค้าด้วยกลุ่มรถจากศูนย์กระจายสินค้าแห่งเดียวไปยังจุดส่งของต่าง ๆ โดยใช้วิธีวิฤติศึกษาได้ข้อจำกัดด้านความจุของรถ และโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ระยะทางในการขนส่งต่ำสุด การพัฒนาระบบจัดเส้นทางได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลักคือ การเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกระจายสินค้า ศูนย์กระจายสินค้า การพัฒนาวิธีการจัดเส้นทางเดินรถเบื้องต้นและปรับปรุงเส้นทางให้ดียิ่งขึ้น และการนำวิธีการจัดเส้นทางเดินรถมาพัฒนาเป็นระบบช่วยสนับสนุนการตัดสินใจที่ให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการจัดเส้นทาง นอกจากนี้ยังได้มีการทดสอบระบบคือ การทดสอบโดยใช้ข้อมูลที่ผ่านมาและการทดสอบกับข้อมูลจริงที่ได้จากศูนย์กระจายสินค้าที่เป็นกรณีทดสอบ ผลการศึกษาพบว่าระบบการจัดเส้นทางที่พัฒนาขึ้นให้ผลลัพธ์ดีกว่าวิธีการที่พัฒนาโดยศึกษาที่ผ่านมาเล็กน้อย แต่ผลลัพธ์ในการจัดเส้นทางดีกว่าการจัดทางเดินรถด้วยพนักงาน

นฤกร กาญจนรัตน์ (2542) ได้ทำการพัฒนาระบบจัดเส้นทางการขนส่งสินค้ารายวันของผู้ผลิตเฟอร์นิเจอร์ชนิดถอดแยกชิ้นได้ เพื่อให้ประหยัดค่าใช้จ่ายการขนส่งจากคลังสินค้ากลางในจังหวัดนนทบุรีไปยังลูกค้ารายต่างๆ ในเขตภูมิภาค โดยเริ่มจากการศึกษาขั้นตอนการขนส่งสินค้าและวิธีการจัดเส้นทางขนส่งในปัจจุบัน แล้วได้คัดเลือกวิธีการ The Saving Algorithm ของ Clarke และ Wright ซึ่งเป็นวิธีการจัดเส้นทางเพื่อให้ได้ระยะทางที่ประหยัดที่สุด การจัดเส้นทางได้เลือกใช้วิธีการจัดระยะทางการขนส่งให้สั้นที่สุดใน การประหยัดค่าใช้จ่าย เนื่องจากค่าขนส่งจะแปรผันโดยตรงกับระยะทาง ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายแปรผันเกือบทั้งหมดของค่าขนส่งจากระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบด้วยระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดเส้นทางและได้มีการทดสอบการทำงานของระบบที่พัฒนาได้ โดยใช้ข้อมูลการส่งสินค้าให้ลูกค้าในอดีตและทำการแก้ไขปรับปรุงระบบที่พัฒนาให้สามารถทำงานได้เหมือนสภาพทำงานจริงจากการทดสอบพบว่าระยะทางการจัดเส้นทางจากระบบที่พัฒนามีความใกล้เคียงกับเส้นทางเดินรถด้วยวิธีการเดิมของบริษัทตัวอย่างระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถทำงานได้รวดเร็วกว่าวิธีการเดิมของบริษัทตัวอย่างระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถทำงานได้รวดเร็วกว่าวิธีการเดิม คือ ลดการทำงานด้วยพนักงานผู้ชำนาญาน 4 คน ซึ่งใช้เวลาคนละ 3 ชั่วโมง/วัน ในการจัดเส้นทางเป็น 15 นาที / วัน ด้วยพนักงานเพียง 14 คน ดังนั้นระบบที่พัฒนาขึ้นจึงมีผลงานใกล้เคียงกับระบบเดิมแต่มี ประสิทธิภาพสูงกว่า

ยศจิรา ว่องวิทย์ (2543) ได้ศึกษาเวลาในการขนส่งสินค้าโดยทำการศึกษานบนพื้นฐานทฤษฎีอรรถประโยชน์พัฒนาขึ้นเป็นแบบจำลองโลจิสติกส์เป็นการทำการตัดสินใจเลือกทางเลือกของการขนส่งสินค้าโดย การสำรวจการขนส่งสินค้าจากนิคมอุตสาหกรรมจังหวัด

พระนครศรีอยุธยา โดยใช้เทคนิค Stated Preference ตัวแปรที่ใช้อธิบายพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกทางเลือกประกอบด้วยค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้า เวลาในการเดินทาง การขนส่งสินค้าไม่ตรงเวลาและเสียหายของสินค้า ผู้ศึกษาแบ่งกลุ่มสินค้าเป็น 5 กลุ่ม คือ กลุ่มสินค้าวัสดุส่วนประกอบเพื่อกระบวนการผลิต กลุ่มสินค้า ชิ้นส่วนประกอบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อกระบวนการผลิต กลุ่มสินค้า อิเล็กทรอนิกส์และบริษัทรับจ้างขนส่งสินค้า ผลของมูลค่าเวลาในการขนส่งสินค้าประเภทต่าง ๆ ดังนี้ คือ กลุ่มสินค้าวัสดุส่วนประกอบเพื่อกระบวนการผลิต 344 บาทต่อชั่วโมง กลุ่มสินค้าชิ้นส่วนประกอบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อกระบวนการผลิต 209 บาทต่อชั่วโมง กลุ่มสินค้าสำเร็จรูป 295 บาทต่อชั่วโมง กลุ่มสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ 305 บาทต่อชั่วโมง และบริษัทรับจ้างขนส่งสินค้า 505 บาทต่อชั่วโมง จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกทางเลือกคือ การขนส่งสินค้าไม่ตรงเวลา รองลงมาคือความเสียหาย ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าและเวลาในการเดินทางตามลำดับ และจากการสำรวจทัศนคติของผู้ขนส่งสินค้าและบริษัทรับจ้างขนส่งสินค้าพบว่าให้ความสำคัญกับ การประหยัดเวลาขนส่งสินค้า คือ มีผลทำให้เกิดการใช้ประโยชน์จากรถมากขึ้น สามารถลดค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้า รวมทั้งสามารถสร้างความเชื่อถือในการขนส่งสินค้าได้อย่างมาก

จิรพร วันชนะ (2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพแก่ลูกค้าของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ 1100 บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่าง เป็นลูกค้าที่ใช้บริการผ่านศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ 1100 ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร สุ่มตัวอย่างมาศึกษาโดยวิธีกำหนดสัดส่วน (Quota) จำนวน 300 คน เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยว่า

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพแก่ลูกค้าของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ 1100 บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและ

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าปัจจัยด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านพนักงานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านระบบการทำงาน และปัจจัยด้านระยะเวลาในการให้บริการตามลำดับ

2. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ แก่ลูกค้าของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ 1100 บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ลูกค้าที่มีเพศ อายุ และรายได้ แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับลูกค้าที่มีการศึกษาและอาชีพ แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่แตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการโดยภาพรวมพบว่าตัวแปรทุกด้านมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการทุก ๆ ด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ณัฐวุฒิ จันทร์เกษม (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ณ สำนักงานบริการ บริษัท แอควานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตพญาไท ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ณ สำนักงานบริการ โดยรวมอยู่ระดับพึงพอใจมาก ซึ่งลูกค้าให้ความพึงพอใจในการมาใช้บริการ ด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษย์สัมพันธ์จัดอยู่ในอันดับที่ 1 โดยให้ความพึงพอใจมากกับพนักงานพูดจาสุภาพและแสดงมารยาทที่ดีต่อลูกค้าให้ความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เป็นลำดับที่ 2 โดยมีความพึงพอใจมากกับสำนักงานบริการมีความน่าเชื่อถือ และความมั่นคงและปลอดภัยมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นอันดับที่ 3 โดยมีความพึงพอใจมากกับพนักงานให้บริการตั้งแต่เวลาเปิดทำการถึงเวลาปิดทำการของสำนักงานบริการ ผลจากการวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้สถิติ T-test และ F-test ปรากฏว่ามีความแตกต่างในความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ณ สำนักงานบริการ บริษัทแอควานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เขตพญาไท ระหว่างประเทศ สถานภาพ รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการแต่สำหรับอายุ การศึกษา อาชีพ และช่วงเวลาในการใช้บริการไม่มีความแตกต่างกัน

ภากร นาวิการ และคณะ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาระบบ Order fulfillment ของ Mand to order เพิ่มกระดาษ แบบ Silk screen” อุตสาหกรรม การผลิตเพิ่ม ผลิตภัณฑ์เข้าเล่ม และบรรจุภัณฑ์นั้นในปัจจุบันมีผู้ผลิตรายใหญ่อยู่ไม่มาก ส่วนใหญ่มักผลิตสินค้าตามคำสั่งซื้อของลูกค้า โดยกระบวนการผลิตใช้แรงงานคนเป็นหลักเนื่องจากงานส่วนใหญ่เป็นฝีมือที่ต้องใช้ความประณีต ลูกค้ามักจะมีคำสั่งซื้อสินค้าจำนวนมากอย่างต่อเนื่องสถานประกอบการที่เข้าไปทำการศึกษาคั้งนี้ นับเป็นผู้ประกอบการรายใหญ่ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้นำของอุตสาหกรรมนี้ โดยมีจุดเด่นอยู่ที่ความละเอียดและประณีตของสินค้า ซึ่งผู้ประกอบการต้องการที่จะรักษาความเป็นผู้นำในตลาดโดยพยายามลดต้นทุนการผลิตและการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขัน คณะผู้ศึกษาจึงพยายามพัฒนาระบบการผลิตให้มีการใช้เวลาและแรงงานในการผลิตอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยการนำกลยุทธ์โลจิสติกส์แบบลีน (Lean logistics) มาใช้ กรณีศึกษาคั้งนี้ มุ่งเน้นเฉพาะการผลิตเพิ่มกระดาษซิลค์สกรีนแบบสั่งพิเศษ (Made to Order Silk Screen Folder) โดยใช้การสังเกตสัมภาษณ์ และศึกษาข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจถึงกระบวนการผลิต ข้อบกพร่อง สาเหตุและผลกระทบพร้อมกับเสนอแนะวิธีการลดกิจกรรมการผลิตที่ไม่จำเป็นจาก

กระบวนการผลิตที่ไม่จำเป็นจากกระบวนการผลิตทั้งในระยะสั้นและระยะยาวตามแนวคิดแบบลีน โลจิสติกส์

นุจรี สุพัฒน์ (2547) ทำการศึกษาเปรียบเทียบกลยุทธ์โลจิสติกส์แบบ Lean และ Agile โดยมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อเปรียบเทียบผลของการใช้กลยุทธ์โลจิสติกส์ใน อุตสาหกรรมการผลิต โดยทำการศึกษาในสถานที่และสถานการณ์จริงสถานประกอบการที่เลือกศึกษาเป็นโรงงานที่อยู่ใน อุตสาหกรรมการผลิตตู้ปลา จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่ากลยุทธ์ โลจิสติกส์ทั้งสองแบบล้วน สามารถเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้อุตสาหกรรมนั้นโดยกลยุทธ์ โลจิสติกส์แบบ Lean จะช่วยลด หรือกำจัดส่วนเกินหรือสิ่งที่ไม่จำเป็นออกจากกระบวนการผลิตในขณะที่กลยุทธ์แบบ Agile จะช่วย ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามการศึกษาแต่ละครั้ง โดยไม่ได้ประยุกต์ใช้กลยุทธ์ทั้งสองแบบในการศึกษาเดียวกันจึงยากที่จะตัดสินได้ว่ากลยุทธ์ใดมี ประสิทธิภาพมากกว่า ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงออกแบบให้มีการเปรียบเทียบผลของกลยุทธ์ โลจิสติกส์ทั้งสองแบบเมื่อนำมาใช้ในสภาพการณ์เดียวกันเพื่อให้ได้คำตอบว่ากลยุทธ์โลจิสติกส์ แบบใดที่จะเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดสำหรับภาคอุตสาหกรรม

สินีรัตน์ เข้มบู และคณะ (2547) บทความนี้ นำเสนอแนวทาง การวิเคราะห์ปัญหา และ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรรวมทั้งองค์กรอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องทั้งในส่วนที่อยู่ก่อนหน้า และถัดไปขององค์กรหรือที่เรียกว่า Supply Chain ในธุรกิจบริการ ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีที่ขยาย แนวคิดในด้าน Supply Chain Management ไปยังธุรกิจบริการ โดยใช้ TASC เป็นเครื่องมือสำคัญที่ ทำให้ทราบปัญหาทางการจัดการโลจิสติกส์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และดำเนินการแก้ไขได้ตรง ประเด็นต่อไป จึงเห็นได้ว่า TASC เป็นเครื่องมือที่สามารถใช้ในการ ตรวจสอบประสิทธิภาพของ การจัดการโลจิสติกส์ในองค์กรว่ามีปัญหา หรือความหย่อน ประสิทธิภาพในส่วนใดบ้าง เมื่อนำมาใช้ร่วมกับเครื่องมืออื่นๆ เพื่อเพิ่มมุมมองสำหรับปัญหาต่างๆ ให้ครบทุกมิติ จะทำให้เข้าใจ ปัญหาและสาเหตุที่แท้จริง เมื่อมีการออกแบบวิธีการหรือ แนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม ก็ จะส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อยืนหยัดในภาวะที่มีการแข่งขัน ทางธุรกิจในระดับสูงต่อไป

ไพฑูรย์ วราเดชสถิตวงศ์ และนิภวิศน์ ฤทธิรงค์ (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ การเลือกบริษัทรับจัดการขนส่ง และความพึงพอใจในบริการที่ผู้ส่งออกได้รับ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรับจัดการขนส่งคือ ความถูกต้องของเอกสารและการให้ข้อมูลเรื่องราคาที่ทันสมัย สำหรับปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ แม้จะ ไม่ปรากฏผลการวิเคราะห์ทางสถิติ แต่ก็มีความสำคัญที่ไม่อาจมองข้ามได้ นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์ ความพึงพอใจจากการใช้บริการก็พบว่าปัจจัยที่ลูกค้าพอใจน้อยที่สุดประกอบไปด้วย ปัจจัยเรื่อง

ของการมีส่วนลด ความรวดเร็วของการส่งสินค้า การดูแลสินค้า ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความถูกต้องของเอกสารและสามารถจัดส่งสินค้าในกรณีเร่งด่วนได้ เป็นต้น

สรุปผลการวิจัยปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างไม่พึงพอใจในบริการการรับขนส่งสินค้ามากที่สุดคือเรื่องของการมีส่วนลดซึ่งหากพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจภายหลังจากได้รับบริการฯ สำหรับปัจจัยส่วนลดนั้นน้อยกว่าเฉลี่ยความคาดหวังมากกว่าสองเท่าของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับเรื่องของการมีส่วนลด โดยที่ผู้ให้บริการการรับขนส่งสินค้าในปัจจุบันที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการอยู่ ยังไม่สามารถที่จะตอบสนองความต้องการในส่วนนี้ได้ และสิ่งที่ได้รับยังห่างจากสิ่งที่คาดหวังอยู่มากพอสมควร ซึ่งหมายความว่ากลุ่มตัวอย่างคาดหวังไว้ว่าหากใช้บริการของบริษัทจัดการขนส่งแล้ว บริษัทจัดการขนส่งควรมีการให้ส่วนลดบ้างแต่ในทางปฏิบัติพบว่าผู้ประกอบการรับขนส่งสินค้าส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ส่วนลดแก่ผู้ใช้ หรืออาจจะให้ส่วนลดไม่สูงตามที่กลุ่มตัวอย่างได้คาดหวังไว้จึงส่งผลให้ปัจจัยเรื่องของการมีส่วนลดมีค่าเฉลี่ยที่มีผลต่างมากที่สุดปัจจัยรองลงมาได้แก่เรื่องของการรวดเร็วของการส่งสินค้า ความถูกต้องของเอกสาร สามารถจัดส่งสินค้าในกรณีเร่งด่วนได้ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และการดูแลสินค้า ตามลำดับ แต่ก็มีปัจจัยบางปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างรู้สึกพอใจ หลังจากที่ได้รับบริการ ฯ โดยเฉพาะเรื่องของสถานที่ตั้งสะดวกเข้าถึงได้ง่าย

โอพาร์ วิทยุคมนาคม (2549) ได้ศึกษาเรื่องผลการปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส ของพนักงานบริษัทเซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผลการปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส ของพนักงานบริษัทเซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่ ด้านสะดวก ด้านสุขลักษณะ ด้านสร้างนิสัยและด้านสะอาด และด้านสะอาด

ศาสน์ สุขประเสริฐ (2550) ได้ศึกษาเรื่องระบบการขนส่งในการผลิตและส่งออกของอุตสาหกรรมแป้งมันสำปะหลัง ผลการวิจัยพบว่า ระบบการขนส่งในการผลิตและส่งออกของอุตสาหกรรมแป้งมันสำปะหลัง โดยเริ่มตั้งแต่การขนส่งวัตถุดิบเข้าโรงงาน การขนส่งในกระบวนการผลิต การจัดส่งสินค้าออกจากโรงงานจนถึงลูกค้า และการบริหารจัดการ โลจิสติกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตในแต่ละขั้นตอน วัฏจักรการผลิตภัณฑ์ (LCA) และระบบขนส่งสินค้าที่มีประสิทธิภาพขององค์กร ย่อมขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการ โลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ ที่คำนึงถึงการประหยัดเวลา (Time) และการลดต้นทุน (Cost) ขอบเขตของงาน โลจิสติกส์ ประกอบด้วยสามส่วนสำคัญคือ การขนส่งและการจัดเก็บสินค้าที่มีประสิทธิภาพการควบคุมสินค้าคงคลังให้มีปริมาณน้อยที่สุดแต่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า และการให้บริการ โลจิสติกส์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในด้านต้นทุนที่ต่ำที่สุด

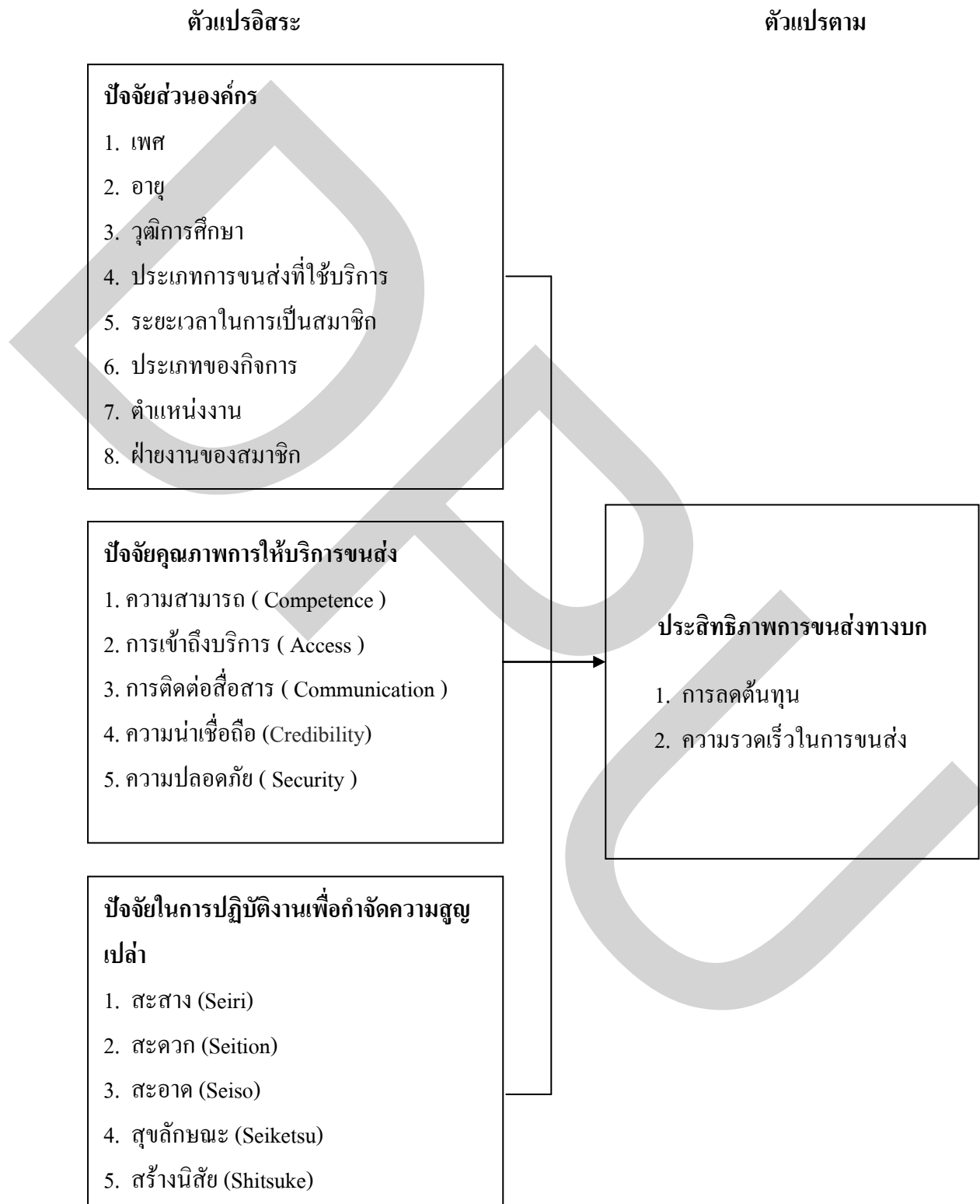
บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความ
สูญเปล่าและประสิทธิภาพการขนส่งทางบก กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด มีขั้นตอนดังนี้

- 3.1 กรอบแนวความคิด
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การสร้างและทดสอบเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เป็นสมาชิกของบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด และเคยมาใช้บริการบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ในระหว่างปีพ.ศ.2553 – 2554 รวมทั้งสิ้น 4,840 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เป็นสมาชิกของบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด และเคยมาใช้บริการบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด จำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อทำการศึกษาโดยได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรในการวิจัย

e = ระดับความคลาดเคลื่อน

จากสูตรแทนค่าได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{4,840}{1 + (4,840) \times 0.05^2} \\ &= 369 \text{ คน} \end{aligned}$$

ในการเก็บข้อมูลจึงใช้ขนาดตัวอย่างในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เพื่อเป็นการเผื่อการสูญหายจำนวน 7.75% โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามประเภทของขนส่ง โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิชนิดขนาดตัวอย่างเป็นสัดส่วนกับขนาดประชากร (Proportional Stratified Random Sampling) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544: 28) โดยแบ่งกลุ่มประชากร ออกเป็น 4 กลุ่ม ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดกิจการ	ประชากร	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
ขนส่งสินค้า	1,236	102
ขนส่งสิ่งพิมพ์	1,455	120
ขนส่งด่วน	1,190	98
ขนส่งเสริมอื่น ๆ	959	80
รวม	4,840	400

ที่มา: ข้อมูลลูกค้าบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2554

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ โดยมีองค์ประกอบ 4 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทการขนส่งที่ใช้บริการ ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก ประเภทของกิจการตำแหน่งงาน และ ฝ่ายงานของสมาชิก

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ปัจจัยที่คุณภาพการให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งทางบก ได้แก่ ความสามารถ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าตอบ (Rating Scale) ลักษณะคำถาม แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความเห็นด้วย	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้ 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้ 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ได้แก่ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าตอบ (Rating Scale) ลักษณะคำถาม แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความเห็นด้วย	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้ 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้ 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ (Check List) ได้แก่ การลดต้นทุน ความรวดเร็วในการขนส่ง

3.4 การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

3.4.1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยศึกษาจากตำรา วารสาร เอกสาร และวิทยานิพนธ์งานวิจัยต่าง ๆ

3.4.2 นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้มารวบรวมเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบสามารถตอบข้อเท็จจริง ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.4.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบแก้ไขปรับปรุง เพื่อความเหมาะสม และเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา(Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

3.4.5 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability Test) ในส่วนของแบบสอบถามที่เป็นการวัดระดับการสนับสนุนทางสังคมก่อนจะนำแบบสอบถามไปใช้กลุ่มตัวอย่างจริง ได้นำแบบสอบถามไปทดสอบโดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่ง

ด้านความสามารถ เท่ากับ 0.756

ด้านการเข้าถึงบริการ เท่ากับ 0.689

ด้านการติดต่อสื่อสาร	เท่ากับ 0.719
ด้านความน่าเชื่อถือ	เท่ากับ 0.793
ด้านความปลอดภัย	เท่ากับ 0.840
ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า	
สะอาด	เท่ากับ 0.713
สะดวก	เท่ากับ 0.743
สะอาด	เท่ากับ 0.769
สุขลักษณะ	เท่ากับ 0.793
สร้างนิสัย	เท่ากับ 0.740

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 นำแบบสอบถามที่สร้างและตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว ไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ประสานงานไปยัง บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด เพื่อขออนุญาตฝากแบบสอบถามไปกับพนักงานจัดส่งสินค้าแต่ละประเภทของบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด

3.5.2 ฝากแบบสอบถามไปพนักงานจัดส่งสินค้าของบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด โดยจำแนกเป็น ขนส่งสินค้า จำนวน 102 ชุด ขนส่งสิ่งพิมพ์ จำนวน 120 ชุด ขนส่งด่วน จำนวน 98 ชุด และขนส่งเสริมอื่น จำนวน 80 ชุด รวมทั้งสิ้น จำนวน 400 ชุด และขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามฝากแบบสอบถามคืนแก่พนักงานจัดส่งสินค้า

3.5.3 ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้เขียนอธิบายและชี้แจงรายละเอียดวัตถุประสงค์ของการวิจัยในแบบสอบถามอย่างละเอียด

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัย ได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

3.6.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับที่ได้รับกลับคืนมา ใส่หมายเลขในแบบสอบถาม

3.6.2 จัดทำรหัสข้อมูลของตัวแปรในแบบสอบถามแต่ละตัว

3.6.3 กรอกรหัสข้อมูลตามรหัสลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.6.4 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการกรอกข้อมูล

3.6.5 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.6.6 วิเคราะห์ระดับความคิดต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดเกณฑ์การให้น้ำหนักแปลความหมายค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ บุญชุม ศรีสะอาด(2545: 103) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	มีปัจจัยคุณภาพการให้บริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	มีปัจจัยคุณภาพการให้บริการมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	มีปัจจัยคุณภาพการให้บริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	มีปัจจัยคุณภาพการให้บริการน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	มีปัจจัยคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

3.6.7 วิเคราะห์ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า โดยกำหนดเกณฑ์การให้น้ำหนักแปลความหมายค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ บุญชุม ศรีสะอาด(2545: 103) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	มีปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	มีปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	มีปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	มีปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	มีปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่น้อยที่สุด

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

3.7.1.1 ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และ ร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่เป็นสมาชิก บริษัท เอ็นเอ็ม แอล จำกัด และตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการบริการ โลจิสติกส์การขนส่งทางบก

3.7.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งทางบก และตอนที่ 3 ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า

3.7.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายความเบี่ยงเบน ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โลจิสติกส์ การขนส่งทางบก ตอนที่ 3 ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า

3.7.2 ทดสอบสมมติฐาน

3.7.2.1 ทดสอบค่าสหสัมพันธ์ (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อให้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โลจิสติกส์การขนส่งทางบกและ ประสิทธิภาพการการขนส่งทางบกด้วยโลจิสติกส์โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีเกณฑ์ การวัดระดับความสัมพันธ์ (Correlation) ซึ่งได้ใช้กับทิศทางบวก และทิศทางลบ ดังนี้

ค่าสหสัมพันธ์	0.01 - 0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก
ค่าสหสัมพันธ์	0.21 - 0.40	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าสหสัมพันธ์	0.41 - 0.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสหสัมพันธ์	0.61 - 0.75	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
ค่าสหสัมพันธ์	0.76 - 0.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่าสหสัมพันธ์	0.91 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงาน เพื่อกำจัดความสูญเปล่าและประสิทธิภาพการขนส่งทางบก กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด” มีจุดประสงค์การศึกษา เพื่อประเมินระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการของ บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ของ บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัดและเพื่อศึกษาระดับของการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าของ บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลส่วนองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก
- 4.3 ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า
- 4.4 ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก
- 4.5 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลส่วนองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการทดสอบข้อมูลส่วนองค์กรของบริษัท ซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และข้อมูลส่วนองค์กรของลูกค้า ได้แก่ ประเภทการขนส่งที่ใช้บริการ ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก ประเภทของกิจการ ตำแหน่งงาน ฝ่ายงานของสมาชิก

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	208	52.00
เพศหญิง	192	48.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 ส่วนเพศหญิง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	121	30.25
31 – 40 ปี	122	30.50
41 – 50 ปี	98	24.50
51 – 60 ปี	38	9.50
61 ปีขึ้นไป	21	5.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมาคืออายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 อายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และ อายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	41	10.25
อนุปริญญา/ปวส.	49	12.25
ปริญญาตรี	265	66.25
สูงกว่าปริญญาตรี	45	11.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 รองลงมาเป็นจบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 49 คน คิด

เป็นร้อยละ 12.25 จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 และจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทการขนส่งที่ใช้บริการ

ประเภทการขนส่งที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ขนส่งสินค้า	102	25.50
ขนส่งสื่อสิ่งพิมพ์	120	30.00
ขนส่งด่วน	98	24.50
ขนส่งเสริมอื่น ๆ (ขนส่งนิตยสาร, หนังสือพิมพ์ เอกสาร โดยรถมอเตอร์ไซค์)	80	20.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการประเภทการขนส่งคือ ขนส่งสื่อสิ่งพิมพ์ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาเป็นขนส่งสินค้า จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 ขนส่งด่วน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 และขนส่งเสริมอื่น ๆ (ขนส่งนิตยสาร หนังสือพิมพ์และเอกสาร โดยรถมอเตอร์ไซค์) จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการเป็นสมาชิก

ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	91	22.75
2 – 3 ปี	95	23.75
4 – 5 ปี	128	32.00
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	86	21.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิก ระหว่าง 4– 5 ปีขึ้นไป จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ไม่เกิน 1 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของกิจการ

ประเภทกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัท	209	52.25
ห้างหุ้นส่วน	75	18.75
ธุรกิจส่วนตัว	90	22.50
บุคคลทั่วไป	26	6.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกิจการประเภทบริษัท จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 รองลงมาคือธุรกิจส่วนตัว จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ห้างหุ้นส่วน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 และบุคคลทั่วไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
กรรมการผู้จัดการ	38	9.50
ผู้จัดการ	122	30.50
พนักงานทั่วไป	240	60.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานตำแหน่งพนักงานทั่วไป จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมามีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 และกรรมการผู้จัดการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามฝ่ายงานของสมาชิก

ฝ่ายงานของสมาชิก	จำนวน	ร้อยละ
ธุรการ-บัญชี	56	14.00
จัดซื้อ	106	26.50
สต็อกสินค้า-จัดส่ง	238	59.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานอยู่ฝ่ายสต็อกสินค้า-จัดส่ง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมาคือ ฝ่ายจัดซื้อ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 และฝ่ายธุรการ-บัญชี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 ตามลำดับ

4.2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก

ผลการทดสอบปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความปลอดภัย

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ภาพรวม

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ภาพรวม	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความสามารถ	3.75	0.39	มาก
2. ด้านการเข้าถึงบริการ	3.56	0.50	มาก
3. ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.61	0.39	มาก
4. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.53	0.38	มาก
5. ด้านความปลอดภัย	3.61	0.40	มาก
ภาพรวม	3.61	0.26	มาก

จากตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.75 รองลงมาคือด้านการติดต่อสื่อสารและด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 ด้านการเข้าถึงบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความสามารถ

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความสามารถ	— X	S.D	ระดับความคิดเห็น
1.1 ยานพาหนะของบริษัทที่ใช้ในการขนส่งมีมาตรฐานที่ดีพร้อมในการให้บริการ	3.73	0.67	มาก
1.2 อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานมีความทันสมัยและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	3.65	0.69	มาก
1.3 พนักงานสามารถให้บริการขนส่งสินค้าถึงจุดหมายได้ทันเวลาที่กำหนด	4.03	0.77	มาก
1.4 พนักงานมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้าได้ถูกต้องและเหมาะสม	3.83	0.76	มาก
1.5 พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการพร้อมทั้งแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในขณะปฏิบัติงานได้ดี	3.54	0.65	มาก
ภาพรวม	3.75	0.39	มาก

จากตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความสามารถ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานสามารถให้บริการขนส่งสินค้าถึงจุดหมายได้ทันเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือข้อพนักงานมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้าได้ถูกต้องและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ข้อยานพาหนะของบริษัทที่ใช้ในการขนส่งมีมาตรฐานที่ดีพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ข้ออุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานมีความทันสมัยและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.65 และข้อพนักงานมีความชำนาญในการให้บริการพร้อมทั้งแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในขณะปฏิบัติงานได้ดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการเข้าถึงบริการ

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการเข้าถึงบริการ	X	S.D	ระดับความคิดเห็น
2.1 บริษัทที่มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนทำให้ท่านสามารถเข้าใจถึงหลักการให้บริการขนส่งทุกประเภทได้โดยง่าย	3.48	0.76	มาก
2.2 บริษัทที่ตั้งอยู่ในย่านชุมชนสะดวกแก่การให้บริการ	3.66	0.61	มาก
2.3 บริษัทเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้สามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลา	3.51	0.70	มาก
2.4 รูปแบบเอกสารในการรับส่งสินค้าสามารถเข้าใจง่าย	3.57	0.72	มาก
2.5 พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว	3.58	0.75	มาก
รวม	3.56	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการเข้าถึงบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บริษัทที่ตั้งอยู่ในย่านชุมชนสะดวกแก่การให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.66 รองลงมาคือข้อพนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ข้อรูปแบบเอกสารในการรับส่งสินค้าสามารถเข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ข้อบริษัทเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้สามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และข้อบริษัทมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนทำให้ท่านสามารถเข้าใจถึงหลักการให้บริการขนส่งทุกประเภทได้โดยง่าย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.48 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการติดต่อสื่อสาร

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการติดต่อสื่อสาร	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
3.1 พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องการให้บริการเกี่ยวกับการขนส่งได้เป็นอย่างดี	3.75	0.61	มาก
3.2 ช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับบริษัทมีให้เลือกหลายวิธี เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ของบริษัท	3.56	0.70	มาก
3.3 บริษัททำงานเป็นระบบมีการติดต่อประสานงานกันเป็นอย่างดี	3.62	0.60	มาก
3.4 บริษัทมีสิ่งพิมพ์เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้แก่ลูกค้าอย่างทั่วถึง	3.56	0.61	มาก
3.5 ลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทเพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลของสินค้าที่ขนส่งได้ตลอดเวลา	3.55	0.57	มาก
รวม	3.61	0.39	มาก

จากตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการติดต่อสื่อสาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อพนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องการให้บริการเกี่ยวกับการขนส่งได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.75 รองลงมาคือข้อบริษัททำงานเป็นระบบมีการติดต่อประสานงานกันเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ข้อช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับบริษัทมีให้เลือกหลายวิธี เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ของบริษัทและข้อบริษัททำงานเป็นระบบมีการติดต่อประสานงานกันเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และข้อลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทเพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลของสินค้าที่ขนส่งได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความน่าเชื่อถือ

	ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความน่าเชื่อถือ	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
4.1	บริษัทมีการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือในสายตาของลูกค้า	3.49	0.69	มาก
4.2	พนักงานแต่งกายสุภาพตามแบบฟอร์มของบริษัทดูแล้วน่าเชื่อถือ	3.54	0.66	มาก
4.3	บริษัทมีการจัดส่งสินค้าตรงตามข้อสัญญาที่ให้ไว้ทุกประการ	3.51	0.75	มาก
4.4	บริษัทมีการจัดส่งสินค้าถูกสถานที่และตรงตามเวลาที่นัดหมาย	3.60	0.58	มาก
4.5	บริษัทมีความมั่นคง เป็นที่รู้จักทั่วไปในวงการธุรกิจส่งสินค้า	3.49	0.57	มาก
	รวม	3.53	0.38	มาก

จากตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความน่าเชื่อถือ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อบริษัทมีการจัดส่งสินค้าถูกสถานที่และตรงตามเวลาที่นัดหมาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.60 รองลงมาคือข้อพนักงานแต่งกายสุภาพตามแบบฟอร์มของบริษัทดูแล้วน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ข้อบริษัทมีการจัดส่งสินค้าตรงตามข้อสัญญาที่ให้ไว้ทุกประการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และข้อบริษัทมีการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือในสายตาของลูกค้ากับข้อบริษัทมีความมั่นคง เป็นที่รู้จักทั่วไปในวงการธุรกิจส่งสินค้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความปลอดภัย

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความปลอดภัย	— X	S.D	ระดับความคิดเห็น
5.1 พนักงานบริการรักษาข้อมูลของลูกค้าโดยมิได้เปิดเผยให้แก่บุคคลภายนอกก่อนได้รับอนุญาต	3.46	0.61	มาก
5.2 บริษัทมีสถานที่และตู้নিরภัยสำหรับรักษาของที่มีมูลค่าสูง	3.66	0.63	มาก
5.3 การรับส่งสินค้าระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มีการตรวจสอบยอดจำนวนสินค้าให้ตรงตามสำเนาใบเสร็จรับเงิน	3.52	0.68	มาก
5.4 บริษัทมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของสินค้าเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย	3.86	0.76	มาก
5.5 การเบิกจ่ายสินค้าของบริษัทผู้รับผิดชอบจะต้องลงนามไว้เป็นหลักฐานเสมอ	3.56	0.67	มาก
รวม	3.61	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความปลอดภัย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อบริษัทมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของสินค้าเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.86 รองลงมาคือข้อบริษัทมีสถานที่และตู้নিরภัยสำหรับรักษาของที่มีมูลค่าสูง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ข้อการเบิกจ่ายสินค้าของบริษัทผู้รับผิดชอบจะต้องลงนามไว้เป็นหลักฐานเสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ข้อการรับส่งสินค้าระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มีการตรวจสอบยอดจำนวนสินค้าให้ตรงตามสำเนาใบเสร็จรับเงิน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และข้อพนักงานบริการรักษาข้อมูลของลูกค้าโดยมิได้เปิดเผยให้แก่บุคคลภายนอกก่อนได้รับอนุญาต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.46 ตามลำดับ

4.3 ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า

ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน สะสาง ด้าน สะดวก ด้าน สะอาด ด้าน สุขลักษณะ และด้าน สร้างนิสัย

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัด ความสูญเปล่า ภาพรวม

ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ภาพรวม	— X	S.D	ระดับความ คิดเห็น
1. ด้าน สะสาง	3.71	0.41	มาก
2. ด้าน สะอาด	3.70	0.40	มาก
3. ด้าน สะดวก	3.68	0.42	มาก
4. ด้าน สุขลักษณะ	3.65	0.41	มาก
5. ด้าน สร้างนิสัย	3.63	0.46	มาก
ภาพรวม	3.67	0.30	มาก

จากตารางที่ 4.15 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้าน สะสาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.71 รองลงมาคือด้าน สะอาด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ด้าน สะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ด้าน สุขลักษณะ อยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และด้าน สร้างนิสัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.63

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้านสะสาง

ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้านสะสาง	— X	S.D	ระดับความคิดเห็น
1.1 ภายในบริษัทมีการจัดสิ่งของไม่จำเป็นออกจากพื้นที่รับ-ส่งสินค้า	3.70	0.64	มาก
1.2 บริษัทมีแผนผังการจัดวางสินค้า และติดป้ายชื่อสินค้าอย่างชัดเจน	3.67	0.61	มาก
1.3 บริษัทมีการแยกของหนัก-เบาในการวางสินค้าในรถขนส่ง	3.76	0.64	มาก
1.4 บริษัทมีการแยกของหนัก-เบาในการวางสินค้าในรถขนส่ง	3.72	0.75	มาก
ภาพรวม	3.71	0.41	มาก

จากตารางที่ 4.16 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้านสะสาง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อบริษัทมีการแยกของหนัก-เบาในการวางสินค้าในรถขนส่ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.76 รองลงมาคือข้อบริษัทมีการแยกของหนัก-เบาในการวางสินค้าในรถขนส่ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ข้อภายในบริษัทมีการจัดสิ่งของไม่จำเป็นออกจากพื้นที่รับ-ส่งสินค้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และข้อบริษัทมีแผนผังการจัดวางสินค้า และติดป้ายชื่อสินค้าอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้านสะดวก

ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้านสะดวก	— X	S.D	ระดับความคิดเห็น
2.1 ภายในบริษัทมีการกำหนดตำแหน่งที่วางสินค้าชัดเจน เพื่อความสะดวกในการรับส่ง-สินค้า	3.70	0.63	มาก
2.2 ภายในบริษัทมีการจัดสินค้าเป็นหมวดหมู่และเขียนป้ายชื่อกำกับ	3.75	0.68	มาก
2.3 สถานที่จอดรถขนส่งสินค้ามีความสะดวกต่อการนำออกมาใช้งาน	3.79	0.66	มาก
2.4 ภายในรถขนส่งมีการจัดเรียงสินค้าเป็นระเบียบตามลำดับระยะทางเพื่อความสะดวกในการขนส่ง	3.64	0.69	มาก
2.5 บริษัทมีระบบติดตามรถขนส่งสินค้า (GPS) แต่ละประเภทเพื่อให้ลูกค้ารับความสะดวกในการติดตามข้อมูลของสินค้า	3.61	0.73	มาก
ภาพรวม	3.70	0.40	มาก

จากตารางที่ 4.17 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้านสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อสถานที่จอดรถขนส่งสินค้ามีความสะดวกต่อการนำออกมาใช้งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.79 รองลงมาคือข้อภายในบริษัทมีการจัดสินค้าเป็นหมวดหมู่และเขียนป้ายชื่อกำกับ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ข้อภายในบริษัทมีการกำหนดตำแหน่งที่วางสินค้าชัดเจนเพื่อความสะดวกในการรับส่ง-สินค้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ข้อ ภายในรถขนส่งมีการจัดเรียงสินค้าเป็นระเบียบตามลำดับระยะทางเพื่อความสะดวกในการขนส่ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และข้อบริษัทมีระบบติดตามรถขนส่งสินค้า (GPS) แต่ละประเภทเพื่อให้ลูกค้ารับความสะดวกในการติดตามข้อมูลของสินค้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้านสะอาด

ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้านสะอาด	— X	S.D	ระดับความคิดเห็น
3.1 พื้นที่ในการวางสินค้าระหว่างรอการส่งภายในบริษัท สะอาด	3.64	0.62	มาก
3.2 สิ่งแวดล้อมในบริษัทดี สถานที่ทำงานสะอาดน่าใช้ บริการ	3.82	0.66	มาก
3.3 อุปกรณ์ขนย้ายสินค้าของบริษัทมีความสะอาด สภาพ พร้อมใช้งาน	3.60	0.65	มาก
3.4 ภายในรถขนส่งสินค้าสะอาดไม่มีขยะสิ่งของไม่จำเป็น	3.74	0.64	มาก
3.5 พนักงานส่งสินค้าสุภาพแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	3.60	0.66	มาก
ภาพรวม	3.68	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.18 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้านสะอาด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อสิ่งแวดล้อมในบริษัทดี สถานที่ทำงานสะอาดน่าใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.82 รองลงมาคือข้อภายในรถขนส่งสินค้าสะอาดไม่มีขยะสิ่งของไม่จำเป็น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ข้อพื้นที่ในการวางสินค้าระหว่างรอการส่งภายในบริษัทสะอาด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และข้ออุปกรณ์ขนย้ายสินค้าของบริษัทมีความสะอาด สภาพพร้อมใช้งานกับข้อพนักงานส่งสินค้าสุภาพแต่งกายสะอาดเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้านสุขลักษณะ

ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้านสุขลักษณะ	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
4.1 ที่นั่งรอระหว่างบริการถูกสุขลักษณะและมีความ เพียงพอต่อจำนวนลูกค้า	3.65	0.62	มาก
4.2 พนักงานขนส่งมีสุขภาพแข็งแรงพร้อมในการปฏิบัติงาน	3.59	0.63	มาก
4.3 พนักงานมีการรักษาสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งของที่ใ้ รวมถึงยานพาหนะให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเสมอ	3.78	0.60	มาก
4.4 บริเวณพื้นวางสินค้าและรถขนส่งสินค้ามีการติดตั้งถัง ดับเพลิงที่มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	3.59	0.66	มาก
ภาพรวม	3.65	0.41	มาก

จากตารางที่ 4.19 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้านสุขลักษณะ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อพนักงานมีการรักษาสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งของที่ใช้รวมถึงยานพาหนะให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.78 รองลงมาคือข้อที่นั่งรอระหว่างบริการถูกสุขลักษณะและมีความเพียงพอต่อจำนวนลูกค้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และข้อพนักงานขนส่งมีสุขภาพแข็งแรงพร้อมในการปฏิบัติงานกับข้อบริเวณพื้นวางสินค้าและรถขนส่งสินค้ามีการติดตั้งถังดับเพลิงที่มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัด
ความสูญเปล่า ด้านสร้างนิสัย

ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้านสร้างนิสัย	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
5.1 พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและมีอัธยาศัยดี	3.66	0.69	มาก
5.2 พนักงานมีความเข้าใจเรื่องกฎระเบียบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง	3.57	0.63	มาก
5.3 บริษัทมีการตรวจสอบการทำงาน of พนักงานกับลูกค้าผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.67	0.69	มาก
5.4 บริษัทมีภาพรวมในการปฏิบัติงานดี พร้อมทั้งมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นอย่างดี	3.61	0.63	มาก
ภาพรวม	3.63	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.20 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้านสร้างนิสัย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อบริษัทมีการตรวจสอบการทำงาน of พนักงานกับลูกค้าผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ รองลงมาคือข้อพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและมีอัธยาศัยดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่าเท่ากับ 3.66 ข้อบริษัทมีภาพรวมในการปฏิบัติงานดี พร้อมทั้งมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และข้อพนักงานมีความเข้าใจเรื่องกฎระเบียบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.57 ตามลำดับ

4.4 ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก

ประสิทธิภาพการขนส่งทางบกของบริษัทลูกค้าที่เป็นสมาชิกที่เกิดจากการใช้บริการกับบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัดซึ่งประกอบด้วย 2 ด้าน คือ การลดต้นทุนด้านการขนส่งลดลงจำนวนที่เปอร์เซ็นต์ และความรวดเร็วในการขนส่งซึ่งเป็นข้อมูลจริงที่ได้จากบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด

ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการลดต้นทุนด้านการขนส่งที่เกิดจากการใช้บริการบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด

เปอร์เซ็นต์การลดต้นทุน	จำนวน	ร้อยละ
1 – 2 %	61	15.25
3 – 4 %	102	25.50
5 – 6 %	133	33.25
7 – 8 %	57	14.25
9 – 10 %	47	11.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.21 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่ากิจการในรอบปีที่ผ่านมา มีการลดต้นทุนการขนส่งที่เกิดจากการใช้บริการกับบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ลดลง 5 – 6 % จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 รองลงมาลดลง 3 – 4 % จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 ลดลง 1 – 2 % จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 ลดลง 7 – 8 % จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 และลดลง 9 – 10 % จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75

ตารางที่ 4.22 จากข้อมูลของบริษัท แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกผลการดำเนินการขนส่งสินค้า เพื่อความรวดเร็วตามมาตรฐานของบริษัทเอ็น เอ็ม แอล จำกัด ในปี พ.ศ.2554 (กลุ่มตัวอย่าง 400)

ความรวดเร็วในการขนส่ง	จำนวน(รอบ)	ร้อยละ
ส่งสินค้าเร็วกว่ากำหนด	90	22.50
ส่งสินค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด	300	75.00
ส่งสินค้าช้ากว่ากำหนด 1 – 2 วัน	10	2.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.22 บริษัทเอ็น เอ็ม แอล จำกัดมีการดำเนินการขนส่งสินค้าเพื่อความรวดเร็วมาตรฐานของบริษัท พบว่า ในปี พ.ศ. 2554 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ส่งสินค้าภายในระยะเวลาที่กำหนดมากที่สุด จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาคือ ส่งสินค้าเร็วกว่ากำหนด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และส่งสินค้าช้ากว่ากำหนด 1 – 2 วัน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

4.5 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบกกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน

Ho ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน

Ha ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน

ตารางที่ 4.23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก กับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ภาพรวม	ประสิทธิภาพการขนส่งทาง บก ด้านการลดต้นทุน	
	Pearson	Sig
1. ด้านความสามารถ	0.035	0.485
2. ด้านการเข้าถึงบริการ	0.034	0.500
3. ด้านการติดต่อสื่อสาร	0.057	0.255
4. ด้านความน่าเชื่อถือ	0.033	0.513
5. ด้านความปลอดภัย	0.006	0.898
ภาพรวม	0.031	0.531

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพในการให้บริการกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน โดยใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อย่างงานของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านความสามารถกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.531 ซึ่ง มากกว่า ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.031 ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์ ดังนั้นจึงยอมรับ Ho ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน

Ho ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความสามารถไม่มีความสัมพันธ์
ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน

Ha ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความสามารถมีความสัมพันธ์
ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน

ตารางที่ 4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้าน
ความสามารถกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความสามารถ	ประสิทธิภาพการขนส่งทาง บก ด้านการลดต้นทุน	
	Pearson	Sig
1.1 ยานพาหนะของบริษัทที่ใช้ในการขนส่งมีมาตรฐานที่ดีพร้อม ในการให้บริการ	0.016	0.743
1.2 อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานมีความทันสมัยและพร้อม ใช้งานอยู่เสมอ	0.024	0.626
1.3 พนักงานสามารถให้บริการขนส่งสินค้าถึงจุดหมายได้ ทันเวลาที่กำหนด	0.008	0.880
1.4 พนักงานมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้าได้ ถูกต้องและเหมาะสม	0.025	0.612
1.5 พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการพร้อมทั้งแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ในขณะที่ปฏิบัติงานได้ดี	0.023	0.653
ภาพรวม	0.035	0.485

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ
ด้านความสามารถกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน โดยใช้การทดสอบค่า
สัมประสิทธิ์อย่างงานของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า
ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านความสามารถกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลด
ต้นทุน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.485 ซึ่ง มากกว่า ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.035 ซึ่งไม่มี

ความสัมพันธ์ ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความสามารถไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน

H_0 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการเข้าถึงบริการไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน

H_a ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการเข้าถึงบริการมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน

ตารางที่ 4.25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการเข้าถึงบริการกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการเข้าถึงบริการ	ประสิทธิภาพการขนส่งทาง บก ด้านการลดต้นทุน	
	Pearson	Sig
2.1 บริษัทมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนทำให้ท่านสามารถเข้าใจถึงหลักการใช้บริการขนส่งทุกประเภทได้โดยง่าย	0.011	0.820
2.2 บริษัทตั้งอยู่ในย่านชุมชนสะดวกแก่การใช้บริการ	0.023	0.642
2.3 บริษัทเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้สามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลา	0.015	0.760
2.4 รูปแบบเอกสารในการรับส่งสินค้าสามารถเข้าใจง่าย	0.036	0.472
2.5 พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว	0.033	0.505
ภาพรวม	0.034	0.500

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพในการให้บริการด้านการเข้าถึงบริการกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุนโดยใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อย่างงานของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.500 ซึ่ง มากกว่า ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.034 ซึ่งไม่มี

ความสัมพันธ์ ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการเข้าถึงบริการ ไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน

H_0 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์ ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน

H_a ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน

ตารางที่ 4.26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการติดต่อสื่อสาร	ประสิทธิภาพการขนส่งทาง บก ด้านการลดต้นทุน	
	Pearson	Sig
3.1 พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องการให้บริการเกี่ยวกับการขนส่งได้เป็นอย่างดี	0.012	0.816
3.2 ช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับบริษัทมีให้เลือกหลายวิธี เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ของบริษัท	0.075	0.137
3.3 บริษัททำงานเป็นระบบมีการติดต่อประสานงานกันเป็นอย่างดี	0.031	0.535
3.4 บริษัทมีสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้แก่ลูกค้าอย่างทั่วถึง	0.024	0.637
3.5 ลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทเพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลของสินค้าที่ขนส่งได้ตลอดเวลา	0.035	0.480
ภาพรวม	0.057	0.255

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพในการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน โดยใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อย่างงานของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลด

ต้นทุน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.255 ซึ่ง มากกว่า ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.057 ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์ ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน

H_0 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความน่าเชื่อถือไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน

H_a ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน

ตารางที่ 4.27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความน่าเชื่อถือกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความน่าเชื่อถือ	ประสิทธิภาพการขนส่งทาง บก ด้านการลดต้นทุน	
	Pearson	Sig
4.1 บริษัทมีการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือในสายตาของลูกค้า	0.048	0.339
4.2 พนักงานแต่งกายสุภาพตามแบบฟอร์มของบริษัทอยู่แล้ว น่าเชื่อถือ	0.030	0.547
4.3 บริษัทมีการจัดส่งสินค้าตรงตามข้อสัญญาที่ให้ไว้ทุก ประการ	0.020	0.689
4.4 บริษัทมีการจัดส่งสินค้าถูกสถานที่และตรงตามเวลาที่นัด หมาย	0.014	0.773
4.5 บริษัทมีความมั่นคง เป็นที่รู้จักทั่วไปในวงการธุรกิจส่ง สินค้า	0.045	0.370
ภาพรวม	0.033	0.513

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุนโดยใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อย่างงานของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลด

ต้นทุน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.513 ซึ่ง มากกว่า ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.033 ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์ ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความน่าเชื่อถือไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน

H_0 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความปลอดภัยไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน

H_a ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน

ตารางที่ 4.28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความปลอดภัยกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความปลอดภัย	ประสิทธิภาพการขนส่ง ทางบก ด้านการลดต้นทุน	
	Pearson	Sig
5.1 พนักงานบริการรักษาข้อมูลของลูกค้าโดยมิได้เปิดเผยให้แก่บุคคลภายนอกก่อนได้รับอนุญาต	0.047	0.346
5.2 บริษัทมีสถานที่และตู้নিরภัยสำหรับรักษาของที่มีมูลค่าสูง	0.024	0.635
5.3 การรับส่งสินค้าระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มีการตรวจสอบยอดจำนวนสินค้าให้ตรงตามสำเนาใบเสร็จรับเงิน	0.019	0.712
5.4 บริษัทมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของสินค้าเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย	0.010	0.836
5.5 การเบิกจ่ายสินค้าของบริษัทผู้รับผิดชอบจะต้องลงนามไว้เป็นหลักฐานเสมอ	0.008	0.866
ภาพรวม	0.006	0.898

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านความปลอดภัยกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุนโดยใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อย่างงานของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านความปลอดภัยกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบกด้าน

การลดต้นทุน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.898 ซึ่ง มากกว่า ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.006 ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์ ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความปลอดภัยไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน

H_0 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความเร็วในการขนส่งสินค้า

H_a ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความเร็วในการขนส่งสินค้า

ตารางที่ 4.29 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก กับ ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความเร็วในการขนส่งสินค้า

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ภาพรวม	ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความเร็วในการขนส่งสินค้า	
	Pearson	Sig
1. ด้านความสามารถ	0.000	1.000
2. ด้านการเข้าถึงบริการ	0.017	0.733
3. ด้านการติดต่อสื่อสาร	0.008	0.877
4. ด้านความน่าเชื่อถือ	0.050	0.317
5. ด้านความปลอดภัย	0.093	0.064
ภาพรวม	0.052	0.300

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพในการให้บริการกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความเร็วในการขนส่งสินค้าโดยใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อย่างงานของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ กับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความเร็วในการขนส่งสินค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.300 ซึ่ง มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.052 ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์ ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความเร็วในการขนส่งสินค้า

Ho ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความสามารถไม่มีความสัมพันธ์
ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความเร็วในการขนส่งสินค้า

Ha ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความสามารถมีความสัมพันธ์
ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความเร็วในการขนส่งสินค้า

ตารางที่ 4.30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้าน
ความสามารถกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่ง
สินค้า

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความสามารถ	ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า	
	Pearson	Sig
1.1 ยานพาหนะของบริษัทที่ใช้ในการขนส่งมีมาตรฐานที่ ดีพร้อมในการให้บริการ	0.038	0.454
1.2 อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานมีความทันสมัย และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	0.044	0.376
1.3 พนักงานสามารถให้บริการขนส่งสินค้าถึงจุดหมาย ได้ทันเวลาที่กำหนด	0.026	0.607
1.4 พนักงานมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เคลื่อนย้าย สินค้าได้ถูกต้องและเหมาะสม	0.060	0.232
1.5 พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการพร้อมทั้ง แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในขณะที่ปฏิบัติงานได้ดี	0.032	0.525
ภาพรวม	0.000	1.000

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ
ด้านความสามารถกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าโดยใช้
การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อย่างงานของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation
Coefficient) พบว่า ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านความสามารถกับประสิทธิภาพการขนส่ง
ทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 1.000 ซึ่ง มากกว่าระดับนัยสำคัญ

0.05 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.000 ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์ ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความสามารถไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความเร็วในการขนส่งสินค้า

H_0 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการเข้าถึงบริการไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความเร็วในการขนส่งสินค้า

H_a ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการเข้าถึงบริการมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความเร็วในการขนส่งสินค้า

ตารางที่ 4.31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการเข้าถึงบริการกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการเข้าถึงบริการ	ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า	
	Pearson	Sig
2.1 บริษัทมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนทำให้ท่านสามารถเข้าใจถึงหลักการให้บริการขนส่งทุกประเภทได้โดยง่าย	0.008	0.868
2.2 บริษัทตั้งอยู่ในย่านชุมชนสะดวกแก่การใช้บริการ	0.038	0.452
2.3 บริษัทเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้สามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลา	0.013	0.796
2.4 รูปแบบเอกสารในการรับส่งสินค้าสามารถเข้าใจง่าย	0.043	0.394
2.5 พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว	0.073	0.145
ภาพรวม	0.017	0.733

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพในการให้บริการด้านการเข้าถึงบริการกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า โดยใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อย่างงานของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการกับประสิทธิภาพการขนส่ง

ทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.733 ซึ่ง มากกว่า ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.017 ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์ ดังนั้นจึงยอมรับ Ho ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการเข้าถึงบริการไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความเร็วในการขนส่งสินค้า

Ho ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการติดต่อสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความเร็วในการขนส่งสินค้า

Ha ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความเร็วในการขนส่งสินค้า

ตารางที่ 4.32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการติดต่อสื่อสาร	ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า	
	Pearson	Sig
3.1 พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องการให้บริการเกี่ยวกับการขนส่งได้เป็นอย่างดี	0.025	0.618
3.2 ช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับบริษัทมีให้เลือกหลายวิธี เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ของบริษัท	0.006	0.901
3.3 บริษัททำงานเป็นระบบมีการติดต่อประสานงานกันเป็นอย่างดี	0.051	0.307
3.4 บริษัทมีสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้แก่ลูกค้าอย่างทั่วถึง	0.009	0.858
3.5 ลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทเพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลของสินค้าที่ขนส่งได้ตลอดเวลา	0.002	0.959
ภาพรวม	0.008	0.877

จากตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า โดยใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อย่างงานของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.877 ซึ่ง มากกว่า ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.008 ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์ ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการติดต่อสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความเร็วในการขนส่งสินค้า

H_0 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความน่าเชื่อถือไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความเร็วในการขนส่งสินค้า

H_a ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความเร็วในการขนส่งสินค้า

ตารางที่ 4.33 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความน่าเชื่อถือกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความน่าเชื่อถือ	ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า	
	Pearson	Sig
4.1 บริษัทมีการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือในสายตาของลูกค้า	0.593	0.400
4.2 พนักงานแต่งกายสุภาพตามแบบฟอร์มของบริษัทดูแลน่าเชื่อถือ	0.005	0.921
4.3 บริษัทมีการจัดส่งสินค้าตรงตามข้อสัญญาที่ให้ไว้ทุกประการ	0.050	0.323
4.4 บริษัทมีการจัดส่งสินค้าถูกสถานที่และตรงตามเวลาที่นัดหมาย	0.011	0.821
4.5 บริษัทมีความมั่นคง เป็นที่รู้จักทั่วไปในวงการธุรกิจขนส่งสินค้า	0.075	0.133
รวม	0.050	0.317

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าโดยใช้ การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อย่างงานของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือกับประสิทธิภาพการขนส่ง ทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.317 ซึ่ง มากกว่า ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.050 ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์ ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ปัจจัยคุณภาพการ ให้บริการขนส่งทางบก ด้านความน่าเชื่อถือไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้าน ความเร็วในการขนส่งสินค้า

H_0 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความปลอดภัยไม่มีความสัมพันธ์ ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความเร็วในการขนส่งสินค้า

H_a ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความเร็วในการขนส่งสินค้า

ตารางที่ 4.34 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความ ปลอดภัยกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความปลอดภัย	ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า	
	Pearson	Sig
5.1 พนักงานบริการรักษาข้อมูลของลูกค้าโดยมิได้เปิดเผย ให้แก่บุคคลภายนอกก่อนได้รับอนุญาต	0.123	0.400
5.2 บริษัทมีสถานที่และตู้നിรัภัยสำหรับรักษาของที่มีมูลค่า สูง	0.007	0.890
5.3 การรับส่งสินค้าระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มีการตรวจสอบยอด จำนวนสินค้าให้ตรงตามสำเนาใบเสร็จรับเงิน	0.060	0.235
5.4 บริษัทมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของสินค้าเพื่อ ป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย	0.059	0.239
5.5 การเบิกจ่ายสินค้าของบริษัทผู้รับผิดชอบจะต้องลงนาม ไว้เป็นหลักฐานเสมอ	0.085	0.088
รวม	0.093	0.064

จากตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านความปลอดภัยกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าโดยใช้ การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์อย่างงานของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านความปลอดภัยกับประสิทธิภาพการขนส่ง ทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.064 ซึ่ง มากกว่า ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่า (r) เท่ากับ 0.093 ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์ ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ปัจจัยคุณภาพการ ให้บริการขนส่งทางบก ด้านความปลอดภัยไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้าน ความเร็วในการขนส่งสินค้า

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงาน เพื่อกำจัดความสูญเปล่าและประสิทธิภาพการขนส่งทางบก กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด” มีจุดประสงค์การศึกษา เพื่อประเมินระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการของ บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ของ บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัดและเพื่อศึกษาระดับของการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าของ บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด โดยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษา วิจัยคือ ผู้ใช้บริการ ที่เป็นสมาชิกบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมุติฐาน โดยใช้ ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผล

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 มีวุฒิการศึกษาส่วนใหญ่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 ใช้บริการประเภทการขนส่งคือ ขนส่งสิ่งสิ่งพิมพ์ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก ระหว่าง 4 – 5 ปีขึ้นไป จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 เป็นกิจการประเภทบริษัท จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 ทำงานตำแหน่งพนักงานทั่วไป จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60 อยู่ฝ่ายสต็อกสินค้า-จัดส่ง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50

5.1.2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยภาพการให้บริการขนส่งทางบก ภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

1. ด้านความสามารถ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความสามารถ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อพนักงานสามารถให้บริการขนส่งสินค้าถึงจุดหมายได้ทันเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือข้อพนักงานมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้าได้ถูกต้องและเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และข้อพนักงานมีความชำนาญในการให้บริการพร้อมทั้งแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในขณะปฏิบัติงานได้ดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.54

2. ด้านการเข้าถึงบริการ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการเข้าถึงบริการ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บริษัทตั้งอยู่ในย่านชุมชนสะดวกแก่การให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.66 รองลงมาคือข้อพนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และข้อบริษัทเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้สามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.48

3. ด้านการติดต่อสื่อสาร ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านการติดต่อสื่อสาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อพนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องการให้บริการเกี่ยวกับการขนส่งได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.75 รองลงมาคือข้อบริษัททำงานเป็นระบบมีการติดต่อประสานงานกันเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และข้อลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทเพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลของสินค้าที่ขนส่งได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.55

4. ด้านความน่าเชื่อถือ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความน่าเชื่อถือ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อบริษัทมีการจัดส่งสินค้าถูกสถานที่และตรงตามเวลาที่นัดหมาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.60 รองลงมาคือข้อพนักงานแต่งกายสุภาพตามแบบฟอร์มของบริษัทดูแล้วน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และข้อบริษัทมีการจัดส่งสินค้าตรงตามข้อสัญญาที่ให้ไว้ทุกประการกับข้อบริษัทมีความมั่นคง เป็นที่รู้จักทั่วไปในวงการธุรกิจส่งสินค้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.49

5. ด้านความปลอดภัย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก ด้านความปลอดภัย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อบริษัทมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของสินค้าเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.86 รองลงมาคือข้อบริษัทมีสถานที่และตู้

นิรภัยสำหรับรักษาของที่มีมูลค่าสูง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และข้อพนักงานบริการรักษาข้อมูลของลูกค้าโดยมิได้เปิดเผยให้แก่บุคคลภายนอกก่อนได้รับอนุญาต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.46

5.1.3 ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

1. ด้านสะสาง ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้านสะสาง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อบริษัทมีการแยกของหนัก-เบาในการวางสินค้าในรถขนส่ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.76 รองลงมาคือข้อบริษัทมีการแยกของหนัก-เบาในการวางสินค้าในรถขนส่ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และข้อบริษัทมีแผนผังการจัดวางสินค้า และติดป้ายชื่อสินค้าอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.67

2. ด้านสะดวก ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้านสะดวก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อสถานที่จอดรถขนส่งสินค้ามีความสะดวกต่อการนำออกมาใช้งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.79 รองลงมาคือข้อภายในบริษัทมีการจัดสินค้าเป็นหมวดหมู่และเขียนป้ายชื่อกำกับ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และข้อบริษัทมีระบบติดตามรถขนส่งสินค้า (GPS) แต่ละประเภทเพื่อให้ลูกค้ารับความสะดวกในการติดตามข้อมูลของสินค้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.61

3. ด้านสะอาด ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้านสะอาด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อสิ่งแวดล้อมในบริษัทดี สถานที่ทำงานสะอาดน่าใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.82 รองลงมาคือข้อภายในรถขนส่งสินค้าสะอาดไม่มีขยะสิ่งของไม่จำเป็น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และข้ออุปกรณ์ขนย้ายสินค้าของบริษัทมีความสะอาด สภาพพร้อมใช้งานกับข้อพนักงานส่งสินค้าสุภาพแต่งกายสะอาดเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.60

4. ด้านสุขลักษณะ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้านสุขลักษณะ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อพนักงานมีการรักษาสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งของที่ใช้รวมถึงยานพาหนะให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.78 รองลงมาคือข้อที่นั่งรอ

ระหว่างบริการถูกสุขลักษณะและมีความเพียงพอต่อจำนวนลูกค้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และข้อพนักงานขนส่งมีคุณภาพแข็งแรงพร้อมในการปฏิบัติงานกับข้อบริเวณพื้นวางสินค้าและรถขนส่งสินค้ามีการติดตั้งถังดับเพลิงที่มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.59

5. ด้านสร้างนิสัย ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้านสร้างนิสัย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อบริษัทมีการตรวจสอบการทำงานของพนักงานกับลูกค้าผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ รองลงมาคือข้อพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและมีอัธยาศัยดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่าเท่ากับ 3.66 และข้อพนักงานมีความเข้าใจเรื่องกฎระเบียบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.57

5.1.4 ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก

1. ด้านการลดต้นทุน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่ากิจการในรอบปีที่ผ่านมามีการลดต้นทุนการขนส่งที่เกิดจากการใช้บริการกับบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ลดลง 5 – 6 % จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 รองลงมาลดลง 3 – 4 % จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 และลดลง 9 – 10 % จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75

2. ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า บริษัทเอ็น เอ็ม แอล จำกัดมีการดำเนินการขนส่งสินค้าเพื่อความรวดเร็วมาตรฐานของบริษัท พบว่า ในปี พ.ศ. 2554 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ส่งสินค้าภายในระยะเวลาที่กำหนดมากที่สุด จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาคือ ส่งสินค้าเร็วกว่ากำหนด จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และส่งสินค้าช้ากว่ากำหนด 1 – 2 วัน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

5.1.5 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบกกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน

ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านความสามารถไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ การติดต่อสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุนที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านความปลอดภัยไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

5.1.6 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบกกับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า

ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านความสามารถไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ การติดต่อสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านความปลอดภัยไม่มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษา “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงาน เพื่อกำจัดความสูญเปล่าและประสิทธิภาพการขนส่งทางบก กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด” ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่เห็นสมควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพในการให้บริการ ด้านความสามารถ การเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานการให้บริการขนส่งสินค้าที่มีคุณภาพในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่ใช้บริการ ทำให้ความคิดเห็นออกมาในระดับที่ดี ซึ่ง

คุณภาพในการให้บริการตามปัจจัยด้านต่างๆ เป็นสิ่งสำคัญของธุรกิจบริการ โดยที่บริษัทฯ ยึดการปฏิบัติงานขนส่งสินค้าให้แก่บริษัทสมาชิกตามมาตรฐานการให้บริการที่ดีเพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนำมาซึ่งความน่าเชื่อถือแก่ธุรกิจการขนส่งสินค้าของบริษัทฯ มากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538: 145) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ถูกคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ถูกคาดหวังจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่เขาต้องการ (How) นักการตลาดต้องการทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตาม ซึ่งเมื่อพิจารณาจากผลสรุปของข้อมูลลูกค้าที่เป็นสมาชิกของบริษัทในเรื่องความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพด้านการให้บริการ พบว่าลูกค้าของบริษัทให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องพนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องการให้บริการเกี่ยวกับการขนส่งได้เป็นอย่างดี (How) รองลงมาคือเรื่องบริษัทตั้งอยู่ในย่านชุมชนสะดวกแก่การให้บริการ (Where) และประเด็นสุดท้ายคือเรื่องบริษัทมีการจัดส่งสินค้าถูกสถานที่และตรงตามเวลาที่นัดหมาย (What) ซึ่งเป็นสิ่งที่ส่งผลให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการใช้บริการของบริษัท

2. ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้านสะวาง ด้านสะดวก ด้านสะอาด ด้านสุขลักษณะ และด้านสร้างนิสัย อยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า พนักงานทุกระดับชั้นและฝ่ายบริหารของบริษัทมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า อันได้แก่ มีการจัดสิ่งของไม่จำเป็นออกจากพื้นที่รับ-ส่งสินค้า มีการแยกประเภทของสินค้าและรถขนส่งสินค้า เพื่อความสะดวกในการขนส่ง มีระบบติดตามรถขนส่งสินค้า (GPS) แต่ละประเภทเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการติดตามข้อมูลของสินค้า ตลอดจนภายในรถขนส่งสินค้าสะอาดไม่มีขยะและสิ่งของไม่จำเป็น พนักงานส่งสินค้าสุขภาพร่างกายสะอาดเรียบร้อย พนักงานมีการรักษาสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งของที่ใช้รวมถึงยานพาหนะให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเสมอ บริเวณพื้นวางสินค้าและรถขนส่งสินค้ามีการติดตั้งถังดับเพลิงที่มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ บริษัทมีการตรวจสอบการทำงานของพนักงานกับลูกค้า ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ และบริษัทมีภาพรวมในการปฏิบัติงานที่ดี พร้อมทั้งมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ โอพาร์ วัชอุคมวุฒิ (2549) ได้ศึกษาเรื่องผลการปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส ของพนักงาน บริษัทเซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ใน

เขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวม และหลายด้านอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านสะดวก ด้านสุขลักษณะ ด้านสร้างนิสัยและด้านสะอาด และด้านสะอาด

3. ประสิทธิภาพการขนส่งทางบกมีผลสรุปจากความคิดเห็นของลูกค้าพบว่า ในรอบปีที่ผ่านมา มีการลดต้นทุนจากการขนส่งที่เกิดจากการให้บริการของบริษัท เอ็ม เอ็ม แอล จำกัด มีต้นทุนการขนส่งลดลง 5-6% ซึ่งตัวเลขนี้สะท้อนให้เห็นว่าบริษัทช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่งให้แก่ลูกค้า ซึ่งจากข้อมูลปี 2554 พบว่าลูกค้ามีความเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องมาตรฐานในการขนส่งสินค้าของบริษัทที่มีความรวดเร็วและตรงตามเวลาที่กำหนด รวมถึงการที่พนักงานของบริษัทมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องการให้บริการเกี่ยวกับการขนส่งได้เป็นอย่างดีและประเด็นถัดมาที่ลูกค้าพึงพอใจในประสิทธิภาพการขนส่งของบริษัทคือการที่บริษัทมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของสินค้าเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย ซึ่งก็รวมไปถึงการที่บริษัทมีระบบการวางแผนและติดตามงานจัดส่งสินค้าผ่านดาวเทียม หรือ LTS (Logistics Tracking System) มาช่วยในการทำงาน ทำให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบสถานการณ์การจัดส่งสินค้าได้แบบ Real Time จากระบบ LTS ผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ว่าสินค้าที่ส่งไปถึงปลายทางได้อย่างถูกต้องละทันเวลา จากประเด็นดังกล่าวที่พบนี้ก็สามารถสรุปได้ว่าลูกค้าที่เป็นสมาชิกของบริษัทน่าจะมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการขนส่งเนื่องจากทำให้มีต้นทุนด้านการขนส่งที่ลดลงส่งผลให้บริษัทของลูกค้ามีขีดความสามารถในการสร้างผลกำไรเพิ่มสูงมากยิ่งขึ้น

4. ปัจจัยคุณภาพในการบริการ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความปลอดภัย ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งของบริษัท ด้านการลดต้นทุน และด้านความเร็วในการขนส่งสินค้าที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากบริษัท เอ็ม เอ็ม แอล จำกัด มีการบริหารจัดการโลจิสติกส์ที่ดี โดยการคำนึงถึงการประหยัดเวลา (Time) โดยการบริหารจัดการเส้นทางจราจรที่ดีทำให้พนักงานจัดส่งสินค้าส่งสินค้าถึงจุดหมายในเวลารวดเร็วตรงตามกำหนดส่งสินค้า และส่งผลต่อการลดต้นทุน (Cost) ของผู้ใช้บริการที่สามารถรับสินค้าเพื่อนำไปผลิตหรือจำหน่ายต่อไปไม่โดยกระทบต่อต้นทุนของกิจการ จึงทำให้ปัจจัยคุณภาพในการบริการ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความปลอดภัย ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งของบริษัท ด้านการลดต้นทุน และด้านความเร็วในการขนส่งสินค้านั้นอาจเป็นผลมาจากการที่บริษัทมีบรรทัดฐานของสังคม (Norm) ที่ช่วยทำหน้าที่ควบคุมพฤติกรรมของพนักงาน ให้เป็นไปตามที่บริษัทต้องการ ทำให้เกิดแบบแผนการทำงานที่ดีมีคุณภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องของความชำนาญด้านเส้นทางขนส่งที่ช่วยกำกับดูแลให้พนักงานของบริษัทสามารถประพฤติได้

อย่างรวดเร็วและถูกต้องโดยไม่ต้องเสียเวลาไต่ตรองนึกคิดว่าเป็นสถานการณ์เช่นนั้น ว่าควรจะทำอย่างไร จึงสามารถอธิบายถึงการไม่มีความสัมพันธ์กันของคุณภาพในการบริการกับการลดต้นทุน และด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าว่าลูกค้าจะสนใจกับเรื่องของ การขนส่งที่ทันเวลาและการดูแลรักษาคุณภาพของสินค้าที่ส่งเป็นหลัก ส่วนเรื่องของคุณภาพการให้บริการที่คืบหน้าเป็นเรื่องที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในการใช้บริการซึ่งก็ถือว่าเป็นเรื่องจำเป็นที่บริษัทควรให้ความสำคัญเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยเช่นกัน

5. ถ้าเปลี่ยนระดับนัยสำคัญทางสถิติเป็นระดับ 90% ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบกด้านความปลอดภัยจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งทางบกด้านความรวดเร็วในการส่งสินค้า ทั้งนี้เนื่องจากลูกค้าจะให้ความสำคัญกับสินค้าที่จัดส่งให้อยู่ในสภาพที่ดีจนถึงปลายทาง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย รวมไปถึงความปลอดภัยในเรื่องเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า โดยจะไม่เปิดเผยให้แก่บุคคลภายนอกทราบก่อนได้รับอนุญาต ซึ่งจากที่กล่าวมาการให้บริการด้านการขนส่งที่มีความปลอดภัยนั้นจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเนื่องจากสินค้าที่จัดส่งมีระบบการจัดเก็บรักษาที่ดี ซึ่งก็มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งด้านความรวดเร็ว เพราะการที่จัดส่งสินค้าได้ทันเวลาที่กำหนด ด้วยวิธีการส่งมอบที่ถูกต้องไปถึงจุดหมายปลายทาง ถือว่าการทำงานบรรลุผล นั่นก็หมายความว่าสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง ด้วยความรู้สึกที่ปลอดภัย ไม่มีความเสี่ยงหรือเคลือบแคลงใดๆ ในการรับบริการ

6. จากข้อมูลของบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด พบว่า ผลการดำเนินการขนส่งสินค้าด้านความรวดเร็วตามมาตรฐานของบริษัท ยังคงมีการขนส่งสินค้าที่ล่าช้ากว่ากำหนดอยู่จำนวน 10 ราย จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ราย ที่เป็นเช่นนี้สาเหตุหลักที่ทำให้การขนส่งล่าช้าจำนวน 6 ราย เกิดจากปัญหาการจราจรที่ติดขัด เนื่องด้วยจำนวนรถที่มีปริมาณมากบนท้องถนน อีกทั้งเรื่องของสภาพอากาศก็ส่งผลถึงการจราจร โดยเฉพาะฤดูฝนเพราะนอกจากการจราจรจะติดขัดอย่างมากแล้วพนักงานขับรถยังต้องใช้ความระมัดระวังในการขับรถเป็นพิเศษด้วย ส่วนสาเหตุที่พบถัดมามีจำนวน 2 รายคือเรื่องการขับรถออกนอกเส้นทาง ถึงแม้ว่าทางบริษัทจะมีการควบคุมเส้นทางโดยระบบติดตามรถขนส่งสินค้า (GPS) แล้วก็ตาม แต่ในสถานการณ์จริงโดยเฉพาะเส้นทางใหม่ที่ยังไม่เคยส่งสินค้ามาก่อน พนักงานจะยังคงไม่มีความชำนาญในเส้นทางหรืออาจจะเจอกับสภาพถนนที่ไม่สามารถขับผ่านไปได้ ก็เป็นผลทำให้การขนส่งสินค้านั้นถึงที่หมายล่าช้ากว่ากำหนด และประเด็นสุดท้ายที่พบคือ การเกิดอุบัติเหตุ 2 ราย ถึงแม้อุบัติเหตุจะไม่ร้ายแรงแต่ก็ส่งผลให้ต้องเสียเวลาในการขนส่งสินค้า ซึ่งจากปัญหาดังกล่าว ทางบริษัทก็มุ่งประเด็นให้ความสำคัญในสองปัจจัยเพื่อเป็นการลดและป้องกันการขนส่งสินค้าที่ล่าช้ากว่ากำหนด ปัจจัยแรกคือ ตัวของพนักงานคนขับรถจะต้องไม่ประมาท ขับด้วยอัตราความเร็วที่เหมาะสม ไม่มีอาการมึนเมาและปฏิบัติตามกฎ

จรรยาอย่างเคร่งครัด ส่วนปัจจัยที่สองคือเรื่องของรถขนส่งสินค้าจะต้องทำการตรวจเช็คสภาพให้มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการทำวิจัยครั้งนี้

1. การศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบกด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องของบริษัทมีความมั่นคงเป็นที่รู้จักทั่วไปในวงธุรกิจขนส่งสินค้าและเรื่องของบริษัทมีการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือในสายตาของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นบริษัทจึงควรทำการประชาสัมพันธ์เพิ่มมากยิ่งขึ้นเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งก็ถือว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นเนื่องจากบริษัทเพิ่งก่อตั้งได้ไม่นานจึงทำให้ยังไม่เป็นที่รู้จักมากเท่าที่ควร หากบริษัทสามารถสร้างความน่าเชื่อถือในสายตาของลูกค้าได้ก็จะส่งผลให้มีลูกค้าที่เป็นสมาชิกเพิ่มมากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบกด้านการเข้าถึงบริการในเรื่องของบริษัทมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนทำให้ท่านสมาชิกเข้าใจถึงหลักการให้บริการขนส่งทุกประเภทได้โดยง่าย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นบริษัทจึงควรปรับขั้นตอนการให้บริการให้มีความสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการมากยิ่งขึ้นโดยการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกหรือหากมีขั้นตอนใดสามารถทำพร้อมกันได้ก็ควรรวมไว้ด้วยกันเพื่อที่ลูกค้าจะได้รับความรวดเร็วในการใช้บริการและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย

3. การศึกษาพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า ด้านสร้างนิสัย เรื่องพนักงานมีความเข้าใจกฎ ระเบียบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นควรมีการฝึกอบรมพนักงานในการปฏิบัติงานให้มีความรู้ความชำนาญมากขึ้นกว่าเดิม รวมทั้งสัมมนาให้ความรู้แก่พนักงานเก่าที่ปฏิบัติงานอยู่แล้ว เพื่อให้รักษามาตรฐานการทำงานของบริษัทต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งทางบก กรณีศึกษาบริษัทขนส่งอื่น ๆ เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของการลดต้นทุนของแต่ละกิจการ

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งทางบก ในเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการศึกษา



ภาคผนวก



--	--	--

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าและประสิทธิภาพการขนส่งทางบก กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อประเมินระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการของ บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด เพื่อศึกษาระดับปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงานเพื่อขจัดความสูญเปล่า และ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยปัจจัยคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพการขนส่งทางบกของ บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก
- ตอนที่ 3 ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า
- ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก

ข้อมูลแบบสอบถามนี้ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเฉพาะในภาพรวม ขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของกรของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับรายละเอียดของท่าน

1. เพศ

() 1. เพศชาย

() 2. เพศหญิง

2. อายุ

() 1. ไม่เกิน 30 ปี

() 2. 31 – 40 ปี

() 3. 41 – 50 ปี

() 4. 51 – 60 ปี

() 5. 61 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษา

() 1. ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

() 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

() 3. อนุปริญญา/ปวส.

() 4. ปริญญาตรี

() 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประเภทการขนส่งที่ใช้บริการ

() 1. ขนส่งสินค้า

() 2. ขนส่งสิ่งพิมพ์

() 3. ขนส่งด่วน

() 4. ขนส่งเสริมอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก

() 1. ไม่เกิน 1 ปี

() 2. 2 - 3 ปี

() 3. 4 - 5 ปี

() 4. มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

6. ประเภทของกิจการ

() 1. บริษัท

() 2. ห้างหุ้นส่วน

() 3. ธุรกิจส่วนตัว

() 4. บุคคลทั่วไป

() 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. ตำแหน่งงาน

- () 1. กรรมการผู้จัดการ
- () 2. ผู้จัดการ
- () 3. พนักงานทั่วไป
- () 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. ฝ่ายงานของสมาชิก

- () 1. ธุรกิจ - บัญชี
- () 2. จัดซื้อ
- () 3. สต็อกสินค้า-จัดส่ง
- () 4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียว ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

- 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก
- 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย
- 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

บริษัท หมายถึง บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก		ระดับความเห็นด้วย				
		5	4	3	2	1
1. ความสามารถ (Competence)						
1.1	ยานพาหนะของบริษัทที่ใช้ในการขนส่งมีมาตรฐานที่ดีพร้อมในการให้บริการ					
1.2	อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานมีความทันสมัยและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
1.3	พนักงานสามารถให้บริการขนส่งสินค้าถึงจุดหมายได้ทันเวลาที่กำหนด					
1.4	พนักงานมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้าได้ถูกต้องและเหมาะสม					
1.5	พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ พร้อมทั้งแก้ไขปัญหาต่างๆ ในขณะที่ปฏิบัติงานได้ดี					

ปัจจัยที่คุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก		ระดับความเห็นด้วย				
		5	4	3	2	1
2. การเข้าถึงบริการ (Access)						
2.1	บริษัทมีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนทำให้ท่านสามารถเข้าใจถึงหลักการให้บริการขนส่งทุกประเภทได้โดยง่าย					
2.2	บริษัทตั้งอยู่ในย่านชุมชนสะดวกแก่การใช้บริการ					
2.3	บริษัทเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้สามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลา					
2.4	รูปแบบเอกสารในการรับส่งสินค้าสามารถเข้าใจง่าย					
2.5	พนักงานมีความรู้ในเรื่องรูปแบบการให้บริการและสามารถให้ข้อมูลได้โดยรวดเร็ว					
3. การติดต่อสื่อสาร (Communication)						
3.1	พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องการให้บริการเกี่ยวกับการขนส่งได้เป็นอย่างดี					
3.2	ช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับบริษัทมีให้เลือกหลายวิธี เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ของบริษัท					
3.3	บริษัททำงานเป็นระบบมีการติดต่อประสานงานกันเป็นอย่างดี					
3.4	บริษัทมีสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้แก่ลูกค้าอย่างทั่วถึง					
3.5	ลูกค้าสามารถติดต่อบริษัทเพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลของสินค้าที่ขนส่งได้ตลอดเวลา					
4. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)						
4.1	บริษัทมีการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือในสายตาของลูกค้า					
4.2	พนักงานแต่งกายสุภาพตามแบบฟอร์มของบริษัทดูแล้วน่าเชื่อถือ					
4.3	บริษัทมีการจัดส่งสินค้าตรงตามข้อสัญญาที่ให้ไว้ทุกประการ					
4.4	บริษัทมีการจัดส่งสินค้าถูกต้องตามที่และตรงตามเวลานัดหมาย					
4.5	บริษัทมีความมั่นคง เป็นที่รู้จักทั่วไปในวงการธุรกิจขนส่งสินค้า					

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งทางบก		ระดับความเห็นด้วย				
		5	4	3	2	1
5. ความปลอดภัย (Security)						
5.1	พนักงานบริการรักษาข้อมูลของลูกค้าโดยมิได้เปิดเผยให้แก่บุคคลภายนอกก่อนได้รับอนุญาต					
5.2	บริษัทมีสถานที่และตู้รับรักษาสำหรับรักษาของที่มีมูลค่าสูง					
5.3	การรับส่งสินค้าระหว่างเจ้าหน้าที่ มีการตรวจสอบยอดจำนวนสินค้าให้ตรงตามสำเนาใบเสร็จรับเงิน					
5.4	บริษัทมีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยของสินค้าเพื่อป้องกันไม่ให้สินค้าเกิดความเสียหาย					
5.5	การเบิกจ่ายสินค้าของบริษัทผู้รับผิดชอบจะต้องลงนามไว้เป็นหลักฐานเสมอ					

ตอนที่ 3 ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียว ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

บริษัท หมายถึง บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด

ปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่า		ระดับความเห็นด้วย				
		5	4	3	2	1
1. สะอาด (Seiri)						
1.1	ภายในบริษัทมีการจัดสิ่งของไม่จำเป็นออกจากพื้นที่รับ-ส่งสินค้า					
1.2	บริษัทมีแผนผังการจัดวางสินค้า และติดป้ายชื่อสินค้าอย่างชัดเจน					
1.3	บริษัทมีการแยกของหนัก-เบาในการวางสินค้าในรถขนส่ง					
1.4	บริษัทมีการแยกประเภทรถขนส่งและสายการเดินรถตามภาคต่าง ๆ					

ปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงานเพื่อจัดความสูญเปล่า		ระดับความเห็นด้วย				
		5	4	3	2	1
2. สะดวก (Seition)						
2.1	ภายในบริษัทมีการกำหนดตำแหน่งที่วางสินค้าชัดเจน เพื่อความสะดวกในการรับ-ส่งสินค้า					
2.2	ภายในบริษัทมีการจัดสินค้าเป็นหมวดหมู่ และเขียนป้ายชื่อกำกับ					
2.3	สถานที่จอดรถขนส่งสินค้ามีความสะดวกต่อการนำออกมาใช้งาน					
2.4	ภายในรถขนส่งมีการจัดเรียงสินค้าเป็นระเบียบตามลำดับระยะทาง เพื่อความสะดวกในการขนส่ง					
2.5	บริษัทมีระบบติดตามรถขนส่งสินค้า (GPS) แต่ละประเภทเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการติดตามข้อมูลของสินค้า					
3. สะอาด (Seiso)						
3.1	พื้นที่ในการวางสินค้าระหว่างรอการส่งภายในบริษัทสะอาด					
3.2	สิ่งแวดล้อมในบริษัทดี สถานที่ทำงานสะอาดน่าใช้บริการ					
3.3	อุปกรณ์ขนย้ายสินค้าของบริษัทมีความสะอาด สภาพพร้อมใช้งาน					
3.4	ภายในรถขนส่งสินค้าสะอาด ไม่มีขยะและสิ่งของไม่จำเป็น					
3.5	พนักงานส่งสินค้าสุภาพแต่งกายสะอาดเรียบร้อย					
4. สุขลักษณะ (Seiketsu)						
4.1	ที่นั่งรอระหว่างรับบริการถูกสุขลักษณะและมีความเพียงพอต่อจำนวนลูกค้า					
4.2	พนักงานขนส่งสินค้ามีสุขภาพแข็งแรงพร้อมในการปฏิบัติงาน					
4.3	พนักงานมีการรักษาสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งของที่ใช้รวมถึงยานพาหนะให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเสมอ					
4.4	บริเวณพื้นวางสินค้าและรถขนส่งสินค้ามีการติดตั้งถังดับเพลิงที่มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ					

ปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงานเพื่อขจัดความสูญเปล่า		ระดับความเห็นด้วย				
		5	4	3	2	1
สร้างนิสัย (Shitsuke)						
5.1	พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและมีอัธยาศัยที่ดี					
5.2	พนักงานมีความเข้าใจเรื่องกฎระเบียบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง					
5.3	บริษัทมีการตรวจสอบการทำงานของพนักงานกับลูกค้าผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
5.4	บริษัทมีภาพรวมในการปฏิบัติงานที่ดี พร้อมทั้งมีความรับผิดชอบต่อกู้ค้าที่มาใช้บริการเป็นอย่างดี					

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการขนส่งทางบก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย \checkmark ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับรายละเอียดของท่าน

1. กิจการของท่านในรอบปีที่ผ่านมา มีการ **ลดต้นทุนด้านการขนส่ง** ที่เกิดจากการใช้บริการกับบริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ลดลงจำนวนกี่เปอร์เซ็นต์

() 1. 0 – 1 %

() 2. 1 – 2 %

() 3. 3 – 4 %

() 4. 5 – 6 %

() 5. 7 – 8 %

() 6. 9 – 10 %

() 7. 11 – 12 %

() 8. 13 - 15 %

() 9. มากกว่า 15 %

() 10. มีต้นทุนเพิ่มขึ้น..... %

ด

ร

บรรณานุกรม

ร

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2538). จิตวิทยาการบริการ เอกสารการสอนวิชาชุดการบริหาร. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นฤมล สุ่นสวัสดิ์. (2549). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วันทิพย์.
- ไพฑูรย์ วราเดชสถิตวงศ์, และนิภวิศน์ ฤทธิรงค์. (2547). การเพิ่มระดับคุณภาพการให้บริการทางด้านโลจิสติกส์สำหรับผู้ให้บริการจัดการขนส่ง. ศูนย์ธุรกิจยั่งยืน กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538). กลยุทธ์การตลาด การบริการการตลาดและกรณีตัวอย่าง. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- โอฬาร วัชอุดมวุฒิ. (2549). ผลการปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส ของพนักงาน บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิทยานิพนธ์

- จิรพร วันชนะ. (2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพแก่ลูกค้าของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ 1100 บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด [มหาชน]. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณศรี. (2539) ยุทธศาสตร์การปฏิรูประบบราชการ. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.
- ธเนศ ทักษิณวราจร. (2543). การจัดเส้นทางเดินรถด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อกระจายสินค้า วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- จิตติมา วงศ์อินตา. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อการคัดเลือกผู้ประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุก. วิทยานิพนธ์
วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณกร อินทร์พยุง. (2548). การแก้ปัญหาการตัดสินใจในอุตสาหกรรมการขนส่งและลอจิสติกส์.
กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐวดี จันทร์เกษม. (2547). ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการใช้บริการ ณ สำนักงานบริษัท
แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) ในเขตพญาไท. กรุงเทพฯ: สาขาวิชาการจัดการ
ทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ยุพา กลอนกลาง. (2548). การผลิตแบบสินค้าระดับกลยุทธ์และการจำลองสถานการณ์ กรณีศึกษาบริษัท
บางกอกอีเกิลวิง จำกัด. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
อุตสาหกรรม ภาควิชาวิศวกรรมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระ
นครเหนือ.
- ชยจิรา ว่องวิทย์. (2543). การหามูลค่าเวลาในการขนส่งสินค้า: กรณีศึกษาการขนส่งสินค้า จากเขตนิคม
อุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิศวกรรม. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- สุกัญชฌ์ คามวัลย์. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอเดช
อุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ปรินญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.
- ศาสน์ สุขประเสริฐ. (2550). ระบบการขนส่งในการผลิตและส่งออกของอุตสาหกรรมแป้งมัน
สำปะหลัง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการมาใช้บริการและการจัด
สภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ.
ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูลของบริษัท เอ็น เอ็ม แอล. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2554,

จาก <http://www.nml.co.th/th>

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

- Juran, J.M. (1999). **How to Think about Quality in J.M. Juran**, A.B. Godfrey R.E. Hoogstoel, and E.G., Schilling (Eds.) : Control Handbook . New York : McGraw-Hill.
- Katz, Daniel, and Kahn, Robert L. (1987). **The Social Psychology of Organization**. New York : John Wiley & Sons.
- Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance**. New York : McGraw – Hill.
- Parasuraman and et., al. 1990. **Delivering Service Quality : Planning Customer Perceptions and Expectations**. New York : Free Press.
- Townsend & P., Gebhardt, J. (2005). **Quality Makes Money**. Milwaukee : American Society for Quality Press.
- Vause, M. (1997). **A Rule-Based Model of Activity Scheduling Behavior**. (p.139-159). Activity-Based Approaches to Travel Analysis. D. F. Ettema, and Timmermans, H. J.P., Pergamon Press, Oxford.
- Weber, Max. 1966. **The Theory of Social and Economic Organization**. New York : The Free Press.
- Zaleanick, Abraham. And Others. (1985). **Motion Productivity and Satisfaction of Massachusetts**. London : Simon and Schuster, Harvard University.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล นายศิลป์ชัย อุ่นอรุณ
วัน เดือน ปีเกิด 12 กันยายน 2528
ประวัติการศึกษา พ.ศ.2545 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเทพศิลา กรุงเทพฯ.
พ.ศ.2549 ปริญญาตรีบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิตย์ กรุงเทพฯ
ภูมิลำเนา จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ 27 ซอยรามคำแหง29 แยก5 แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240