

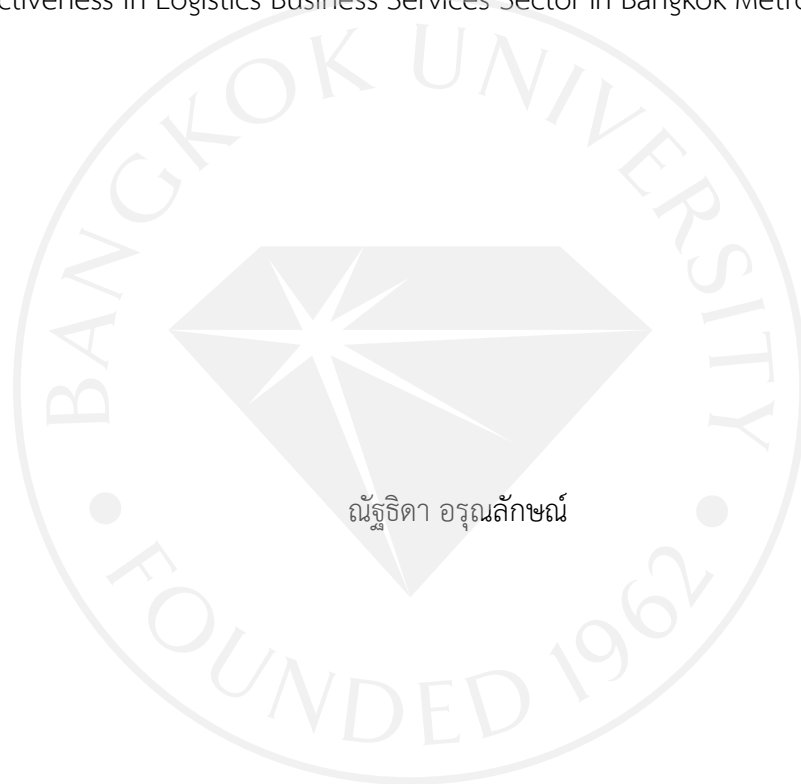
การศึกษาพฤติกรรมการมีส่วนร่วมและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการดำเนินงาน
ของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

Behavior Participation and Service Quality Factors Affecting Employees
Performance Effectiveness in Logistics Business Services Sector in
Bangkok Metropolitan Area



การศึกษาพฤติกรรมการมีส่วนร่วมและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการดำเนินงานของพนักงานใน
องค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

Behavior Participation and Service Quality Factors Affecting Employees Performance
Effectiveness in Logistics Business Services Sector in Bangkok Metropolitan Area



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2561



© 2563

ณัฐธิดา อรุณลักษณ์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมกรมการมีส่วนร่วมและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการดำเนินงานของ
พนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย ณัฐริตา อรุณลักษณ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐนิชา ณ นคร)

ผู้เชี่ยวชาญ


(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)


(อาจารย์ วิรัตน์ รัตตากร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

6 กุมภาพันธ์ 2563

ณัฐธิดา อรุณลักษณ์. ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กุมภาพันธ์ 2563, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาพฤติกรรมกรรมกรมีส่วนร่วมและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร (56 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐธินิชา ณ นคร

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาพฤติกรรมกรรมกรมีส่วนร่วมและคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยปัจจุบันธุรกิจการจัดการโลจิสติกส์มีส่วนสำคัญทำให้เศรษฐกิจก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว แต่สิ่งที่ขาดไม่ได้เลย คือ ทรัพยากรมนุษย์ ที่ต้องมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ และความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่บุคลากรได้รับมอบหมายเป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งมีส่วนสำคัญส่งผลให้แต่ละองค์กรต้องเตรียมความพร้อมและเตรียมแผนไว้รองรับความเปลี่ยนแปลงเสมอ เพื่อความอยู่รอดและการพัฒนาไปสู่ความเป็นสากล โดยการพัฒนาพนักงานทุกคนในระบบโลจิสติกส์

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด เริ่มจากการศึกษาปัญหาแล้วจึงนำปัญหามาวิเคราะห์ จากนั้นทำการออกแบบฐานข้อมูล โดยใช้ระบบฐานข้อมูล SPSS พร้อมกับประเมินความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น จำนวน 400 คน

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร การพัฒนาให้พนักงานมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ การแสดงความคิดเห็นหรือการมีส่วนร่วมต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ส่งเสริมพัฒนาองค์กรของพนักงานที่ทำงานอยู่

คำสำคัญ: ปัจจัยด้านพฤติกรรมขององค์กร, การมีส่วนร่วมขององค์กร, คุณภาพการให้บริการ, ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน, การจัดการโลจิสติกส์

Arunlak, N. M.B.A., February 2020, Graduate School, Bangkok University.

Behavior Factors Participation and Service Quality Affecting to Operational of the Staff in Logistics Business Services Sector in Bangkok Metropolitan Area (56 pp.)

Advisor: Asst. Prof. Nathanicha Na Nakorn, Ph.D.

ABSTRACT

The objective of this research was to study the Behavior Participation and Service Quality Factors Affecting Employees Performance Effectiveness in Logistics Business Services Sector in Bangkok Metropolitan Area, the logistics management business plays an important role in the rapid progress of the economy. But what is indispensable is the human resources that must have the skills, knowledge, competence and loyalty to the organization In order to carry out the tasks assigned by the staff smoothly, there are important factors that each organization must prepare and prepare a plan to support changes for survival and development internationally by developing all employees in the global system Logistics

This research is survey research. That uses a closed-ended questionnaire, beginning with studying the problem and analyzing the problem after that, the database was designed by using SPSS database system together with the evaluation of the satisfaction of the employees in the logistics service organization in Bangkok of 400 people.

The result of the research shows that the behavior of the employees in Bangkok, the development of employees to have skills, knowledge, ability to express opinions or participate in operations to promote the development of the employees' work organization.

Keywords: Organizational Behavior Factors, Participation of Organization, Performance Effectiveness, Logistics Business Services

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการมีส่วนร่วมและคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร นี้ ได้ลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องด้วยความความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐธินิชา ณ นคร ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นวิธีการแนะนำ วิธีการทำงาน วิธีหาแหล่งข้อมูล ตัวแปรต่าง ๆ และการตั้งคำถามสำหรับทำแบบสอบถามที่จะใช้ในการประกอบการทำงานวิจัยฉบับนี้ขึ้นมา ตลอดจนแก้ไขในข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้ถูกต้องสมบูรณ์ ผู้ทำการศึกษาวินิจฉัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนที่ให้ความร่วมมือ และเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วง

ผู้ทำวิจัยหวังว่า งานศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่นักศึกษาตลอดจนบุคคลทั่วไปที่มีความสนใจในเรื่องนี้ หากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้ทำการศึกษาวินิจฉัยก็ขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว และขอบคุณเพื่อน ๆ ผู้ที่เกี่ยวข้องในการงานวิจัยฉบับนี้ ที่ให้คำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน และดูแลเป็นอย่างดี ทำให้ผู้วิจัยประสบผลสำเร็จ

ณัฐธินิชา อรุณลักษณ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย	2
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	3
1.5 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	4
1.6 นิยามคำศัพท์	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์	
2.1 ประวัติ ความเป็นมา และความสำคัญของกรณีศึกษาในการวิจัย	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยพฤติกรรม ปัจจัยการมีส่วนร่วม ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	10
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์	13
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประชากร	18
3.2 กลุ่มตัวอย่าง	18
3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ	19
3.4 องค์ประกอบของแบบสอบถาม	19
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	20
3.6 การแปรผลข้อมูล	20
3.7 สถิติในการวิเคราะห์	21

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลวิเคราะห์	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ	22
4.2 ความคิดเห็นด้านพฤติกรรมขององค์กร	24
4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมขององค์กร	27
4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการ	30
4.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านประสิทธิผลในการดำเนินงาน	32
4.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	35
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาข้อเสนอแนะ	
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	39
5.2 สมมุติฐานการวิจัย	39
5.3 สรุปผลการศึกษา	40
5.4 อภิปรายผล	42
5.5 ข้อเสนอแนะ	44
บรรณานุกรม	45
ภาคผนวก	48
ประวัติผู้เขียน	56
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: แสดงความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)	19
ตารางที่ 4.1: แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
ตารางที่ 4.2: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล ด้านทักษะความรู้และด้านบุคลิกภาพ	25
ตารางที่ 4.3: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่มด้านการทำงานเป็นทีม	25
ตารางที่ 4.4: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กรด้านการเป็นผู้นำ	26
ตารางที่ 4.5: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ภาพรวมทั้งหมด	28
ตารางที่ 4.6: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ภาพรวมทั้งหมด	28
ตารางที่ 4.7: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของการมีส่วนร่วมขององค์กรในด้านการมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็น	29
ตารางที่ 4.8: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	30
ตารางที่ 4.9: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการในด้านความความน่าเชื่อถือ	31
ตารางที่ 4.10: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนองลูกค้า	31
ตารางที่ 4.11: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการบรรลุเป้าหมาย	32
ตารางที่ 4.12: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร	33
ตารางที่ 4.13: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14: แสดงปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล ด้านทักษะความรู้และด้านบุคลิกภาพ พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่ม ด้านการทำงานเป็นทีม และ พฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กร ด้านการเป็นผู้นำ ส่งผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	35
ตารางที่ 4.15: แสดงค่าปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมขององค์กร ส่งผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการประเมินผล และการมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็น ส่งผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบ พหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	36
ตารางที่ 4.16: แสดงค่าปัจจัยด้านคุณภาพและการให้บริการ ส่งผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ และการตอบสนองลูกค้า ส่งผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	37

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวความคิด



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารในเรื่องจัดการโลจิสติกส์ในขั้นตอนต่าง ๆ ของแต่ละส่วนขององค์กร ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนงาน การวางแผน และการควบคุมการทำงานของแต่ละองค์กร ทั้งการจัดการข้อมูลต่าง ๆ และธุรกรรมของทางการเงินที่เกี่ยวข้องที่ทำให้เกิดการจุกจิก เคลื่อนย้าย กระจายสินค้า รวบรวมชิ้นส่วนประกอบ วัตถุดิบ และการจัดการบริหารเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยจะนึกถึงความพึงพอใจของผู้บริโภคเป็นที่สุด (พงษ์ชัย อธิคมรัตน์กุล, 2550)

ปัจจุบันองค์กรภาคเอกชนและภาครัฐในประเทศไทย ต้องพบกับการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง และด้านเทคโนโลยี ส่งผลให้ทำการเตรียมความพร้อมและเตรียมแผนไว้รองรับความเปลี่ยนแปลงเสมอ เพื่อความอยู่รอดและการพัฒนาให้เป็นที่ไปตามหลักสากล การสร้างความท้าทาย คือ การพัฒนาหรือการปรับปรุงองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้องค์กรดำเนินไปได้ อย่างเกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ ส่วนสำคัญที่สุดในองค์กร คือ บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสามารถส่งผลที่ดีและทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายในด้านต่าง ๆ ได้ และการที่มีพนักงานมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ และไหวพริบในตัวพนักงานเอง โดยให้ความร่วมมือและมีการช่วยเหลือซึ่งกัน และกันในแต่ละฝ่าย ถึงทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามที่กำหนดไว้ นอกจากนี้บุคลากรเหล่านี้ควรมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดีและเหมาะสม เพราะถ้าหากพนักงานขาดคุณสมบัติในด้าน พฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม องค์กรก็ย่อมประสบความล้มเหลวอย่างแน่นอน (ชูชัย สมितिไกร, 2553)

จากปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นข้างต้น ในส่วนที่ต้องเร่งดำเนินการพัฒนาสำหรับองค์กรที่มีความแข่งขันสูงอย่างธุรกิจโลจิสติกส์ คือ การพัฒนาและเสริมสร้างภายในองค์กรให้แข็งแกร่ง เพื่อเกิดความภักดีต่อองค์กร และทำงานได้อย่างดี ตลอดจนเกิดความยั่งยืนต่อองค์กรในที่สุด โดยเน้นที่พนักงานระดับปฏิบัติการที่ต้องให้บริการอย่างต่อเนื่อง และความพึงพอใจของทั้งลูกค้าที่ได้รับ บริการและของทีมงาน ซึ่งจะทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น สอดคล้องในเรื่องหลักการของประเทศที่ ให้เร่งการพัฒนาของระบบของธุรกิจในด้านนี้ในแผนยุทธศาสตร์ ฉบับที่ 2 (2556-2560)

จากการพบปัญหาและเหตุผลที่กล่าวข้างมานั้น ทำให้เกิดการจัดทำเพื่อเป็นตัวอย่างของการศึกษาในหัวข้อวิจัยดังนี้ คือ การศึกษาพฤติกรรม การมีส่วนร่วม และคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อทำการศึกษาพฤติกรรมกรรมกรมีส่วนร่วม และคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 ศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมที่มีประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.2 ศึกษาปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.3 ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่เป็นการใช้แบบสำรวจปลายปิด (Close-ended Questionnaire) จะเริ่มดำเนินการวิจัยทางด้านเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบด้วยข้อมูลพฤติกรรมกรรมกรมีส่วนร่วม และคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา เป็นพนักงานประจำในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 430 คน โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 400 ชุด ซึ่งมาจากการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1973 อ้างใน จักรกฤษณ์ ส้าราญใจ, 2544)

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย กำหนดตัวแปร 2 ลักษณะ ดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

- ด้านพฤติกรรม ประกอบด้วย ด้านทักษะความรู้ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการทำงาน เป็นทีมและด้านภาวะการเป็นผู้นำ
- ด้านการมีส่วนร่วมประกอบด้วย การปฏิบัติงาน การประเมิน และการมีส่วนร่วม
- ด้านคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย การตอบสนองลูกค้า ความน่าเชื่อถือ การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และความสามารถในการให้บริการ

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย
ด้านประสิทธิผลในการดำเนินงาน ประกอบด้วย การบรรลุเป้าหมาย การจัดหาและใช้
ทรัพยากร และกระบวนการปฏิบัติงาน

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ จะประกอบด้วย

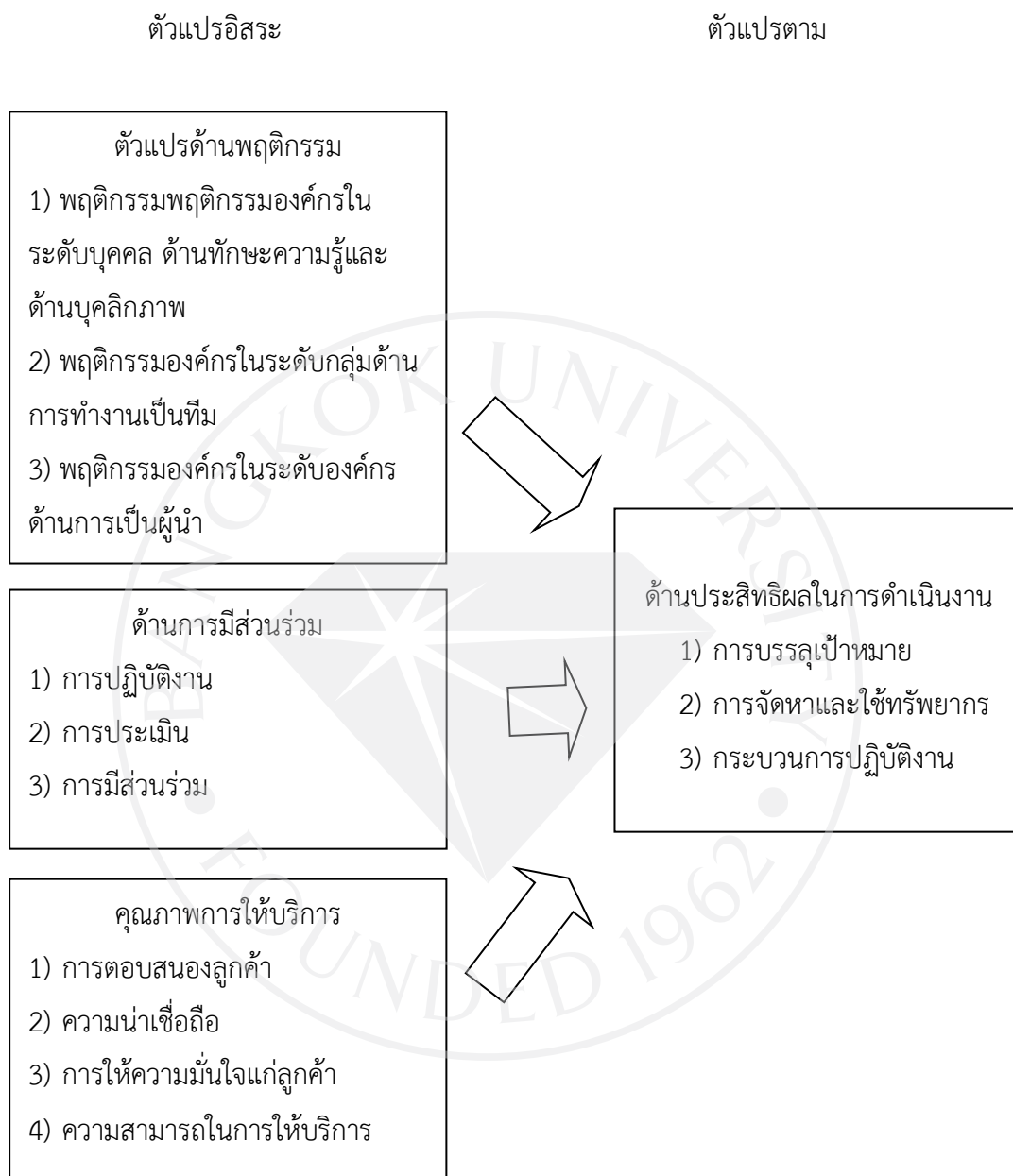
1.4.1 กลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม คือ

- 1) ตัวแปรด้านพฤติกรรม
- 2) ตัวแปรด้านการมีส่วนร่วม
- 3) ตัวแปรด้านคุณภาพการให้บริการ

1.4.2 และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ด้านประสิทธิผลในการดำเนินงาน

การทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปร
ตามเป็นรายตัว โดยอธิบายตามกรอบแนวคิด ดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวความคิด



1.5 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.5.1 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรม การมีส่วนร่วม และคุณภาพการให้บริการ ที่มีผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะมีการตั้งสมมุติฐานดังนี้

1.5.1.1 ปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.5.1.2 ปัจจัยการมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.5.1.3 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ทั้งนี้ การทดสอบสมมติฐานทั้งสองข้อ โดยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ คือ 0.05

1.5.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้ สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

1.5.2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.5.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

1) สมมติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

2) สมมติฐานข้อที่ 2 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3) สมมติฐานข้อที่ 3 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.6 นิยามคำศัพท์

1.6.1 ลักษณะส่วนบุคคล คือ บุคลิกภาพและลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการศึกษาจากแบบสอบถามจำแนกไว้ 6 ลักษณะ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสิทธิภาพของการทำงานในสายงานด้านโลจิสติกส์ และสุดท้าย คือ รายได้

1.6.2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมขององค์กร หมายถึง การกระทำรวมไปถึงการทำงานในส่วนต่าง ๆ ของบุคคลในองค์กรที่จะทำการศึกษา และผลจากการกระทำนั้น ไม่ว่าจะส่งผลดีหรือผลเสีย โดยใช้พฤติกรรมรวมในองค์กรในด้านต่าง ๆ ซึ่งแบ่งเป็นระดับต่าง ๆ คือ พฤติกรรมในระดับบุคคล/ระดับกลุ่ม/ระดับองค์กร โดยต้องมีทักษะและความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ที่จะช่วยให้วัดหรือประเมินศักยภาพของบุคคลในองค์กรทุกระดับได้ และจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ซึ่งจะมีเหตุผลช่วยประกอบทำให้เกิดขึ้นด้วย ดังต่อไปนี้

1.6.2.1 พฤติกรรมองค์กรระดับบุคคล การทำงานในส่วนใดก็ตามที่สนับสนุนให้องค์กรเติบโตได้ โดยจะต้องมีการทำงานร่วมกัน ซึ่งบุคคลที่เป็นสมาชิกของในแต่ละฝ่ายต้องมีการทำงานร่วมกัน การประสานงาน ซึ่งแต่ละฝ่ายต้องมีความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของฝ่ายของตนเอง ดังนั้นองค์กรก็จะคาดหวังกับพนักงานในระดับนี้มาก ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการของการทำงานในส่วนปฏิบัติการ ทั้งนี้องค์กรก็ยังจะคาดหวังให้บุคคลมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ และความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่บุคลากรได้รับมอบหมายเป็นไปอย่างราบรื่น และแน่นอนที่พนักงานก็จะคาดหวังว่าองค์กรจะให้ในส่วนสวัสดิการต่าง ๆ ความมั่นคง หรือแม้กระทั่งความก้าวหน้าและโอกาสในการทำงานด้วย

1.6.2.2 พฤติกรรมองค์กรระดับกลุ่ม คือ กลุ่มคน 2 คนขึ้นไป โดยจะต้องมีการช่วยเหลือ การประสานงานกัน และร่วมมือกันภายในฝ่ายหรือแผนกเดียวกัน เพื่อการดำเนินการต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ของแต่ละแผนกนั้น ๆ

1.6.2.3 พฤติกรรมองค์กรระดับองค์กร หมายถึง ระดับสั่งการ หรือเป็นผู้กำหนดหรือเป็นผู้ริเริ่มเป้าหมายต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานระดับบุคคลและระดับกลุ่ม นำไปปฏิบัติตามกระบวนการทำงานแต่ละขั้นตอน เพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ เช่น การมีชื่อเสียง การแสวงหาผลกำไร และสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างสูงสุด

1.6.3 การมีส่วนร่วมขององค์กร คือ การแสดงออกทางความคิดเห็นถึงการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ ซึ่งจะต้องไปในทิศทางเดียวกัน โดยผ่านการคิดวิเคราะห์ การปฏิบัติงาน การตัดสินใจ และการแก้ไขปัญหาพร้อมกันแล้วในทุก ๆ ระดับ เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้งไว้ในองค์กรนั้น

1.6.3.1 การมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นทุกคน องค์กรต้องให้ออกโอกาสและความเสมอภาคกัน ในการเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ หรือข้อสันนิษฐาน และรวบรวมความคิดเห็นของทุกคนแล้วมาสรุป เพื่อหาข้อที่ดีและเหมาะสมที่สุดของงานนั้น ๆ

1.6.3.2 การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ทุก ๆ คนในองค์กร การใช้แผนการปฏิบัติที่ผ่านกระบวนการลงมติกันเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และนำมาปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ ร่วมกัน โดยมีการประสานงานระหว่างกันที่อย่างเป็นมิตรแล้วจะสามารถประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้งไว้

1.6.3.3 การมีส่วนร่วมในการประเมินผล หลังจากมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น การวางแผนและการปฏิบัติงานร่วมกันแล้ว ขั้นตอนที่สำคัญมากที่ทำให้องค์กรรู้ผลของการปฏิบัติงานของบุคคลในทุก ๆ ระดับแล้ว ก็ต้องมีติดตามผลและการประเมินผล เพื่อที่จะได้นำไปปรับปรุงและพัฒนางานนั้น ๆ และเพื่อส่งเสริมให้องค์กรดีขึ้นเรื่อย ๆ

1.6.4 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง แนวคิด หรือหลักการ การดำเนินงาน และมีการตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยปราศจากข้อบกพร่อง และสามารถทราบความต้องการของผู้รับบริการได้ด้วย (Crosby, 1988, p. 15) จำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1.6.4.1 คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) หมายถึง การได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ได้

1.6.4.2 ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) หมายถึง กระบวนการของการประเมินนั่นเอง (Gronroos, 1990, p. 17)

1.6.5 ปัจจัยด้านองค์กร หมายถึง องค์กรที่มีการดำเนินงานทางด้านบริการโลจิสติกส์ มีองค์ประกอบต่าง ๆ ตามรายละเอียดประกอบด้วย ดังนี้

1.6.5.1 การบริหารจัดการองค์กร หมายถึง การจัดการระเบียบ หรือกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงกระบวนการ กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1.6.5.2 การพัฒนาบุคคลกร หมายถึง การเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะและความถนัดในการทำงาน ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพ บุคลากรสามารถทำได้ด้วยวิธีการฝึกอบรม ฯลฯ เพื่อบุคลากรสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่และมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายองค์กร

1.6.5.3 การจัดการเทคโนโลยี หมายถึง การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับงานให้มีความสัมพันธ์กัน เกิดการประสานงานกัน เพื่อที่จะสามารถนำไปสู่ความสำเร็จ

1.6.6 ประสิทธิภาพ หมายถึง การบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่พึงปรารถนาหรือเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ พูดย่าง ๆ ชัด ๆ ก็คือ ประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากกรนำผลของงาน โครงการ หรือกิจกรรมที่ได้รับ เปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย

ธงชัย สันติวงษ์ (2537, หน้า 22) หมายถึง เป็นการทำงานที่สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การวัดผลงานถ้าสามารถทำบรรลุเป้าหมายได้ ก็แสดงว่าทำงานมีประสิทธิภาพสูง

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัยนี้ มีดังต่อไปนี้

1.7.1 ผลจากการวิจัยคาดว่าจะช่วยนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนและพัฒนาภายในเกี่ยวกับองค์กร บุคลากร เพื่อให้สามารถรองรับกับการเจริญเติบโตของธุรกิจโลจิสติกส์ได้อย่างแข็งแกร่งต่อไป

1.7.2 ผลจากการวิจัยคาดว่าจะนำมาเป็นการวางรากฐานภายในองค์กรในด้านวัฒนธรรมองค์กร เพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน

1.7.3 ผลจากการวิจัยคาดว่าจะช่วยพัฒนาระบบ และกระบวนการในการปฏิบัติงาน ตลอดจนขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะสนับสนุนขีดความสามารถในการแข่งขัน และสอดคล้องกับหลักการของภาครัฐ

1.7.4 ผลจากการวิจัยคาดว่าจะนำไปหาข้อแก้ไข และปรับปรุงบุคลากรภายในองค์กร ในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพร้อม และสร้างสัมพันธ์ที่ดีของบุคคลทุกคนในองค์กร ในการปฏิบัติงานสำหรับธุรกิจโลจิสติกส์

1.7.5 ผลจากการวิจัยคาดว่าจะนำไปปรับปรุง และพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อให้บุคลากรภายในองค์กรได้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

1.7.6 ผลจากการวิจัยคาดว่า ทางด้านผู้บริหารนั้นสามารถใช้ผลการวิจัยเป็นข้อมูลที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อไปวางแผน และปรับปรุงพัฒนาบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานในส่วนต่าง ๆ มากขึ้น จนทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

1.7.7 ผลจากการวิจัยด้านผู้ประกอบการ หรือผู้ที่สนใจนั้น สามารถนำในแต่ละด้าน หรือการมีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ เพื่อจะได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ในด้านการทำงานและนำข้อมูลหรือผลของการวิจัยที่ได้ศึกษามานี้ ไปใช้อ้างอิงได้ไม่มากนัก

1.7.8 ผลจากการวิจัยคิดว่าจะทำให้องค์กรมีแนวทางในการบริหารพนักงานให้มีความสุขในการปฏิบัติงานจากการมีคุณภาพชีวิตการดำเนินงานที่ดีขึ้น ซึ่งอาจส่งผลให้มีผลการทำงานที่ดีขึ้น

บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์

งานวิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมกรรมกรมีส่วนร่วม และคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร อธิบายได้ดังนี้

2.1. ประวัติ ความเป็นมา และความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยพฤติกรรม ปัจจัยการมีส่วนร่วม ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์

2.1 ประวัติ ความเป็นมา และความสำคัญของกรณีศึกษาในการวิจัย

การศึกษาปัจจัยภายในองค์กร ด้านพฤติกรรม การมีส่วนร่วม และคุณภาพการให้บริการ ให้บริการ ที่มีผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ อธิบายกรณีศึกษาได้ ดังนี้

2.1.1 ประวัติและความเป็นมาของธุรกิจโลจิสติกส์

โลจิสติกส์เกิดขึ้นพร้อมกับมนุษยชนโลก เนื่องจากมนุษย์นั้น เปรียบเป็นสัตว์สังคมเพราะมนุษย์นั้น ได้ดำเนินชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มและต้องทำมาหากิน มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันโดยการไปมาหาสู่ซึ่งกันและกัน มีการแลกเปลี่ยนสินค้า เคลื่อนย้ายจัดเก็บทรัพยากร ทั้งหมดเป็นการจัดการด้านโลจิสติกส์ รวมไปถึงการทำศึกสงคราม เพื่อที่จะแย่งชิง เพื่อที่จะครอบครองทรัพยากร เพื่อตอบสนองความปรารถนาของตนเอง

การจัดการโลจิสติกส์ (Logistics Management) ต้นกำเนิดมาจากทางกองทัพของอังกฤษ ในช่วงเวลาก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 ได้มีการจัดการทางระบบการขนส่งของทางทหาร โดยสร้างการบริการเพื่อสาธารณะ เช่น รถไฟ ถนน ท่าเรือ สนามบิน และสถานที่จัดเก็บสินค้า อีกทั้งยังรวมทางด้านยานพาหนะที่ใช้ในการลำเลียงอาวุธ ต่อมาก็ได้มีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทางสหรัฐอเมริกาได้มีการแลกเปลี่ยนสินค้าโภคภัณฑ์กันอย่างแพร่หลายทั่วทั้งทวีปอเมริกา ต่อมาปี ค.ศ. 1870 มีการจัดรูปแบบในการกระจายของสินค้าทางด้านอุตสาหกรรมมากขึ้นเป็นลำดับ และในปี ค.ศ. 1961 ทางด้านของ ปีเตอร์ ดร็กเกอร์ ได้แต่งตำราเรื่อง "The Economy's Dark Continent" ได้กล่าวถึงการจัดการโลจิสติกส์ต่อระบบเศรษฐกิจโลก ต่อมาปี ค.ศ. 1964 ได้เกิดศาสตร์ด้านการจัดการโลจิสติกส์ขึ้นที่สหรัฐอเมริกา เป็นการส่งข้อมูลของสินค้า และทรัพยากรในด้านอื่น ๆ จากต้นทางไปยังจุดความต้องการของผู้บริโภค โดยมีการผสมผสานกับการบริหารสินค้าคงคลัง และจัดการวัตถุดิบของ

การบรรจุหีบห่อ โลจิสติกส์เป็นห่วงโซ่อุปทานที่เพิ่มการใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ เช่น สถานที่และเวลา ฯลฯ

2.1.2 ความสำคัญของธุรกิจโลจิสติกส์

การทำธุรกิจก็เปรียบเสมือนกับการทำสงครามเศรษฐกิจที่ทุกฝ่ายอยากเป็นผู้ชนะ เพื่อจะได้ครอบครองทรัพยากรมากกว่าคนอื่น ในการทำธุรกิจในยุคแห่งการแข่งขันที่ไร้พรมแดนนี้ ไม่เพียงแต่จะต้องสู้กับปัญหาทางเศรษฐกิจที่กำลังโหมกระหน่ำเข้ามาทุกด้านและต้องสู้กับคู่แข่งที่แข็งแกร่งของในประเทศและต่างประเทศอีกด้วย และที่สำคัญคือต้องสร้างความพึงพอใจความประทับใจให้กับผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ด้วยเหตุนี้เองจึงต้องมีระบบการจัดส่งกำลังบำรุง ที่ทรงประสิทธิภาพไว้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยสินค้าแปลกใหม่ คุณภาพดี ราคาเหมาะสม และบริการที่ดี ในการทำธุรกิจผู้ประกอบการโดยส่วนใหญ่ จะคำนึงถึงการลดต้นทุนลงกับการสร้างมูลค่าเพิ่มในสินค้าหรือบริการเพื่อเพิ่มผลกำไรกับธุรกิจนั้น ๆ ในการลดต้นทุนลงนั้นก็ยังมีหลากหลายวิธี เช่น การหาแหล่งวัตถุดิบที่ถูกกลง การหาแรงงานที่ถูกกลง การใช้เครื่องจักรมาใช้เพื่อเพิ่มปริมาณการผลิต การหาช่องทางจัดจำหน่าย แต่มองข้ามทุก ๆ กิจกรรมที่เกิดขึ้นในกระบวนการทางโลจิสติกส์ในด้านอื่น ๆ ของการผลิตไปสู่ผู้บริโภค ล้วนแต่มีโลจิสติกส์เข้ามาเกี่ยวข้องเกือบทั้งสิ้น ถ้าผู้ประกอบการสามารถลดต้นทุนด้านการขนส่งลงได้ ก็จะเป็นการเพิ่มผลกำไรได้อย่างมากมาย และทำให้เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าให้ได้ปริมาณมาก ๆ ดังนั้นการจัดการในด้านนี้ มีความสำคัญในการทำให้ผู้ประกอบการสามารถสร้างผลกำไรและยังสามารถสนับสนุนให้บริษัทฯ เจริญเติบโตอย่างมั่นคง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยพฤติกรรม ปัจจัยการมีส่วนร่วม ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

2.2.1 ด้านพฤติกรรม (Behavior)

ด้านพฤติกรรม หมายถึง การกระทำที่แสดงอาการออกทางร่างกาย และการตอบสนองต่อสิ่งเร้าภายในจิตใจ ซึ่งทางภายนอกอาจจะทำไปโดยที่ไม่รู้ตัว อาจจะเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกไปทั้งด้านดีกับด้านไม่ดี ซึ่งผู้อื่นสามารถสังเกตได้จากสิ่งที่กระทำนั้น ๆ (ราชบัณฑิตยสถาน 2525, หน้า 573 และ วิธี แจ่มกระจ่าง, 2541, หน้า 14)

Goldenson, (1984, p. 90) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมเป็นการกระทำ หรือการตอบสนองที่เป็นสิ่งกระตุ้นทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งการกระทำต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ได้แสดงออกผ่านการใคร่ครวญแล้ว หรืออาจจะไม่รู้ตัวในการกระทำนั้น ๆ

พฤติกรรม หมายถึง กิริยา และทุก ๆ กิจกรรมที่มนุษย์แสดงออกทางรูปธรรม นามธรรม ตลอดเวลา สังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัสสวาจา และการกระทำแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ พฤติกรรมภายนอก เป็นการกระทำที่สังเกตได้ด้วยประสาทในการสัมผัส หรืออาจใช้เครื่องมือช่วย และ

พฤติกรรมภายใน เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ ซึ่งคนอื่นสังเกตไม่ได้ (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2529, หน้า 9-11 และ เฉลิมพล ต้นสกุล, 2541, หน้า 2)

พฤติกรรม หมายถึง กิริยาหรือทุก ๆ กิจกรรมของสิ่งมีชีวิตจะสังเกตได้หรือสังเกตไม่ได้ก็ตาม ซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอก สำหรับพฤติกรรมภายใน หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิกิริยาที่เกิดขึ้น รวมทั้งความรู้สึก ทศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม ภายนอก หมายถึง ปฏิกริยาหรือการกระทำของบุคคลที่แสดงออกเห็นได้ทั้งด้วยการพูด การกระทำ กิริยาท่าทางของบุคคล (อรอุษา จันทรวีรุจ, 2544, หน้า 21)

พฤติกรรมว่า หมายถึง การกระทำซึ่งเป็นความรู้สึก เป็นสิ่งที่แสดงออกได้ หรือความต้องการของทางด้านจิตใจนั้น สนองต่อสิ่งที่จูงใจและชักนำไป ซึ่งอาจสังเกตได้ บางลักษณะอาจจะมองเห็นได้โดยไม่ใช้เครื่องมือช่วย หรือต้องใช้เครื่องมือช่วย (ลักขณา สรวิวัฒน์, 2544, หน้า 17)

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำทุกอย่างที่มนุษย์กระทำโดยรู้หรือไม่รู้ก็ตาม ไม่ว่าคนอื่น ๆ จะสังเกตกระทำหรือไม่ก็ตาม และไม่ว่าการกระทำจะพึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์ ดังนั้นวิธีการคิด และตัดสินใจ เช่น การทำหน้าที่การทำงานของตนหรือการละทิ้งหน้าที่การทำงานของตน ทั้งหมดถือเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ทั้งหมด (ปรีชา วิหคโต, 2532, หน้า 6)

การมีส่วนร่วม หมายถึง กลุ่มบุคคลเข้าร่วมในขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินงาน มีส่วนร่วมในการสนับสนุน ซึ่งมีผลต่อการดำเนินงานที่เข้าร่วม มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

ณัฐพร แสงประดับ (2527) บอกไว้ว่า การเข้าร่วมอย่างมีความกระตือรือร้น เช่น ตัดสินใจ กำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อให้ตรงตามเป้าหมายที่ตนเองกำหนด และเป็นการทำแผนการต่าง ๆ อย่างเต็มใจ

สมยศ นาวิการ (2545) บอกไว้ว่า เป็นกระบวนการให้พนักงานหรือบุคคลที่อยู่ภายใต้ผู้บริหารนั้น ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่าง ๆ และใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รวมไปถึงความเชี่ยวชาญของพวกเขาในด้านต่าง ๆ เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาของการบริหาร

สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์ (2551) ให้ความหมาย ถึงความสำคัญในการมีส่วนร่วมของบุคคลต่าง ๆ ว่า ให้ออกาสพนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิดสร้างสรรค์และการตัดสินใจในการทำงาน รวมไปถึงการร่วมกันรับผิดชอบในปัญหาต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อตัวพนักงานนั้น สิ่งที่จะสามารถทำให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาซึ่งผู้บริหารกับผู้นำต้องยอมรับในการทำสภาพแวดล้อมและความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น ในความคิดทางด้านพัฒนานี้ว่า ทุก ๆ คนนั้น มีความต้องการที่อยากอยู่ร่วมกันกับคนอื่นอย่างมีความสุข และได้การกระทำอย่างเป็นธรรมชาติซึ่งสามารถเป็นที่ยอมรับของคนอื่นได้และพร้อมที่จะทำเพื่อส่วนรวมในองค์กร

สุจินต์ ดาววีระกุล (2527) ให้ความหมายว่า เป็นกระบวนการที่สามารถทำให้คนที่สมัครใจนั้น ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อตนเอง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ดังนั้นต้องไม่แค่

การกำหนดกรอบแนวคิดจากคนภายนอกหรือคนภายในองค์กร ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอยู่นั้น ต้องทำเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาในทุก ๆ ด้านของตนเองให้ดีมากกว่าเดิม

หทัยรัตน์ วิจิตพรชัย (2548, หน้า 12) ได้ให้ความหมายว่า เป็นการสื่อสารกับกระบวนการสามารถเกิดขึ้นได้สองทางนั้น เป็นการที่ให้คนที่เกี่ยวข้องกันในเรื่องต่าง ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมกันในการหาปัญหาของสิ่งที่เกิดขึ้น การวางแผน การดำเนินงานสำหรับการแก้ปัญหา และยังต้องมีการติดตามผลของการแก้ไขปัญหาในด้านนั้น ๆ ที่ทำเพื่อให้เกิดการมีความรู้เพิ่มเติมและสามารถพัฒนาความรู้ของตนเองที่สามารถใช้ในการจัดการนั้น ๆ ได้ ซึ่งรวมไปถึงการรักษาเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการใช้ชีวิต

Putti (1987) ให้ความหมายว่า การมีส่วนร่วม คือ พื้นฐานของการจัดทำสิ่งต่าง ๆ ที่สามารถส่งผลให้การบริหารมีความกว้างขึ้น เพื่อเป็นหนทางทำให้การมีส่วนร่วมเข้าไปสู่การทำงานของคนทำงานในองค์กรในระดับล่าง

จิราภรณ์ ศรีคำ (2547) ให้ความหมายไว้ว่า การที่คนมีความสนใจและความเกี่ยวข้องในด้านเดียวกัน ได้เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อที่จะหาทางวางแผน และติดตามการประเมินผลและร่วมมือกันทำงานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

คุณภาพของการให้บริการ เป็นแนวคิดการดำเนินงานในด้านการบริการที่ไม่มีข้อแก้ไข รู้ถึงความต้องการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ (Crosby, 1979)

คุณภาพของการให้บริการแบ่งได้สองแบบ คือ คุณภาพเชิงเทคนิค ซึ่งผลตอบรับหรือสิ่งที่ลูกค้ารับการบริการไปแล้ว โดยประเมินในด้านคุณภาพของสินค้า ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่นั้น เกี่ยวกับการกระบวนการในการประเมิน (Gronroos, 1990, p. 17)

Lewis & Bloom (1983) ได้ให้ความหมายว่า เป็นตัวชี้วัดถึงระดับความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าว่า ตอบสนองลูกค้าได้ดีมากเท่าไร และเป็นการมอบการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าที่จะได้รับการบริการตามพื้นฐานความเหมาะสม

คุณภาพของการบริการ คือ ความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกันระหว่างความต้องการของผู้ใช้บริการกับการให้บริการในด้านผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคหลังจากที่ได้รับแล้ว ซึ่งเป็นการประเมินการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานการณ์ที่ผู้บริโภครู้สึกว่ามีความพึงพอใจด้วยตนเอง ผู้บริโภคสามารถรับรู้ได้จากการบริการของผู้ให้บริการ ดังนั้นเมื่อคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจให้บริการ ในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าหรือผู้ให้บริการ ผู้ทำวิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการเพื่อศึกษาค้นคว้าหาปัจจัยหลักที่เป็นตัวชี้วัดระดับคุณภาพของการบริการใน สายตาของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ (วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2543) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ทักษะความสามารถของพนักงาน การมีน้ำใจ

ความน่าเชื่อถือ การไว้วางใจ การตอบสนองของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ การทำให้เป็นที่รู้จัก และสุดท้าย การเข้าใจผู้บริโภค

ดังนั้นคุณภาพของการบริการสำคัญต่อการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้การบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะทำให้ธุรกิจบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ การให้บริการที่มีคุณภาพอาจจะทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เกิดความเชื่อมั่นในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ๆ ดังนั้นธุรกิจการให้บริการจึงมีความสำคัญที่ทำให้ธุรกิจนั้นแตกต่างไปจากคู่แข่งชั้น ในการพิจารณาเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจะพิจารณาถึงคุณภาพการบริการที่ต้องการ โดยพิจารณาจากความคาดหวังในการได้รับบริการขั้นพื้นฐาน การให้บริการที่มีคุณภาพ เหนือกว่าคู่แข่งชั้น ภาพลักษณ์ของธุรกิจและนวัตกรรมต้องมีความแปลกและความคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ ที่สามารถทำให้ได้เปรียบจากคู่แข่งชั้น และเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจในอนาคต

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์

การวางแผนสืบทอดให้กับบุคคลที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ โดยมีเป้าหมายเพื่อเป็นกระบวนการ การระบุคุณสมบัติของพนักงานที่มีศักยภาพสูง ส่งเสริมให้มีการพัฒนาพนักงาน และเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนากลยุทธ์ทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (ปีทมา อินทรจันทร์, เกษราภรณ์ สุตตาทพงศ์ และยุวดี ลิเป็น, 2560) จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ด้านวางแผนสืบทอดตำแหน่งขององค์กรนั้น สามารถนำไปสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขันในที่สุด

คุณลักษณะของพนักงานขาย ได้แก่ การมุ่งมั่นในผลลัพธ์ ความเชื่อมั่นในตนเอง และความรู้ในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานในการขาย พนักงานขายที่มุ่งมั่นในผลสำเร็จของงานจะมีความมุ่งมั่นเพื่อให้งานสำเร็จได้ตามเป้าหมาย นอกจากนี้พนักงานขายที่มีความเชื่อมั่นสูง จะมีผลต่อการโน้มน้าวใจลูกค้ารวมถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี สำหรับความรู้ในงานขายถือเป็นทักษะพื้นฐานที่พนักงานขายทุกคนพึงมี และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานในงานขาย (มุขณีย์ ยมาภัย, 2537)

อดีตมีจุดเน้นเพียงการประเมินผลในด้านการดำเนินงานทางการเงิน และให้ความสำคัญกับผลสำเร็จทางด้านกำไรเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงาน ต่อมาได้มีการเสนอความคิดของการประเมินผลการดำเนินงานในปี 1970 เป็นความคิดของ Sahoo & Jena (2012) ที่เรียกว่า การบริหาร

จัดการผลการดำเนินงาน (Performance Management) เป็นการบูรณาการวิธีการประยุกต์ ทั้ง พฤติกรรม (Behavior) และผล (Results) ของการดำเนินงานเข้าไว้ในกรอบเดียวกัน การบริหารจัดการผลการดำเนินงานเป็นกระบวนการประสานงาน การจัดการงานที่ทำอยู่ประจำของพนักงาน (Day-to-day) โดยดำเนินการตามข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ขององค์กร ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะของพนักงานตามที่ตั้งไว้ การบริหารในรูปแบบดั้งเดิมนั้น เป็นการ ทำงานตามสิ่งที่จะถูกประเมิน “What gets measured gets done” ซึ่งจะยึดเทคนิคทางด้านการ คิดค่าใช้จ่าย และการบัญชีเป็นหลัก จนกระทั่งในปี 1980 ซึ่งเป็นช่วงของการพัฒนาเทคนิคและการ ผลิต ซึ่งทำให้การบริหารการเป็นแบบดั้งเดิม ล้าสมัย และเปลี่ยนไปสู่การวัดเกี่ยวกับวิธีการบริหาร จัดการ “How to manage what measured” ในส่วนของการวัดการบริหารจัดการการดำเนินงาน นั้น เป็นการพิจารณารายได้และกำไรที่เกิดขึ้นในระบบการบริหารจัดการดำเนินงาน ซึ่งก็มีการทำไป ในทิศทางที่ตั้งเป้าหมายไว้และเกิดแรงจูงใจให้พนักงาน ในองค์กรสามารถเข้าใจบทบาทและหน้าที่ สำคัญของตนเอง ต่อไปนี้เป็นระบบการที่ได้รับความนิยมมาในอุตสาหกรรมการผลิต (Sahoo & Jena, 2012) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่มีลักษณะของแนวคิดการจัดการผลการดำเนินงาน (Performance Management) ไว้ ดังนี้

1) การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร เชิงดุลยภาพ (Balance Scorecard) เป็นการวางแผน เชิงกลยุทธ์ และระบบการจัดการที่มุ่งขยายทั้งเป้าหมาย ระดับกลยุทธ์และระดับ ปฏิบัติการของธุรกิจนั้น ๆ

2) การเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน เป็นเครื่องมือการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ที่มี ประสิทธิภาพที่สุดชนิดหนึ่ง สำหรับการถ่ายทอดความรู้และนวัตกรรมไปสู่องค์กร และเป็นเครื่องมือ ปรับปรุงคุณภาพต่อเนื่องที่มี ประเทศที่พัฒนาแล้วนำมาใช้ในองค์กรธุรกิจมากกว่า ที่กำลังพัฒนา อย่างเห็นได้ชัด ซึ่งหลายประเทศที่ประยุกต์การเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน ไปใช้ในกระบวนการ ปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทที่เป็นโรงงานผลิตสินค้าต่าง ๆ (Jarrar & Zairi, 2001; Yusuff, 2004 และ Maire, Bronet & Pillet, 2005)

ธนกร กรวิชรเจริญ (2555, หน้า 9) ได้สรุปประสิทธิผลในการทำงานไว้ว่า การทำให้งาน ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้น ผลผลิตที่ได้ออกมานั้นควรได้คุณภาพที่ตรงตามมาตรฐาน มากที่สุด และต้องใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด โดยมีกลยุทธ์และแบบแผนที่มีระบบการทำงานที่เป็น ระบบ และมีหลักการเพื่อให้พนักงานในองค์กรมีความเห็น และมีเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน

สุदारัตน์ ธีรธรรมธาดา (2557, หน้า 55) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การผลิตที่ใช้เวลาน้อยและประหยัดเวลามากที่สุด หรือประสิทธิผลในการทำงานของแต่ละคน ปัจจัยที่นำเข้ามาพิจารณาถึงความพยายาม ความสามารถ และความคล่องแคล่องในการปฏิบัติงาน โดยจะเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ได้คือบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) ได้ให้ความหมายว่า การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้น ทำงานได้ปริมาณและคุณภาพดีมากน้อยเท่าไร และใช้ทรัพยากรในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการเงิน เวลา และแรงงานใช้ไปมากน้อยเท่าไร และสามารถส่งผลลัพธ์ที่ดีกับผู้ที่รับบริการแค่ไหน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กอแก้ว จันทร์กิงทอง (2557) ได้ทำการวิจัยใน เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมในองค์กรต่อผลการดำเนินงาน โดยมีเป้าหมายเพื่อทำการศึกษาคุณลักษณะในด้าน ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมในระดับต่าง ๆ ที่ทำให้ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร จาก การศึกษา พบว่า การปฏิบัติตามหน้าที่ต่อการทำงานในสถานการณ์และแรงจูงใจทำให้การบริการเกิด ความสัมพันธ์เป็นทางตรงต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งภาวะความเป็นผู้นำนั้นส่งผลต่อ กระบวนการทำงานทั้งทางตรงและทางอ้อม

กฤตภาส อารีรักษ์ และทวิศักดิ์ กฤษเจริญ (2557) เพื่อเพิ่มความสามารถในด้านการแข่งขัน ของการศึกษาผู้ทำงาน มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1. ศึกษาความสามารถของผู้ที่ปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ ระดับปฏิบัติการ ในส่วนของคลังสินค้าของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด 2. เปรียบความพร้อมให้รองรับ การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งผลที่ได้นั้นสามารถเป็นแนวทางให้กับไปรษณีย์ไทย จำกัด และผู้ที่ทำธุรกิจในด้านนี้ ลักษณะการดำเนินงานเหมือนกัน สามารถนำไปเพิ่มขีดความสามารถและ พัฒนากับผู้ที่จะมาทำงานได้ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการขององค์กรต่าง ๆ

อดิศักดิ์ กรรณณรงค์ (2557) การบริหารจัดการโซ่อุปทานโลจิสติกส์นั้น มีความเกี่ยวข้องกับ การเพิ่มขีดความสามารถของการเคลื่อนย้ายสินค้า สามารถบริการและการจัดซื้อ การจัดหาสินค้า การจัดเก็บ และการแพร่กระจายสินค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สินค้ามีการรับและส่ง ตั้งแต่ต้นน้ำ จนถึงกลางน้ำ ตลอดจนถึงส่งมอบไปยังผู้บริโภค (Origin to Customer) หลักการสำคัญจะเน้นการ แบ่งแยกไปตามความสามารถ องค์กรควรเลือกดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมหลัก เช่น ด้าน การตลาด ด้านการผลิต ด้านที่เกี่ยวข้องกับงานเทคนิคการวิจัยและพัฒนา การรักษาและควบคุมด้าน คุณภาพ หรืออื่น ๆ ซึ่งมีความสำคัญหรือเป็นความลับ โดยจะให้งานที่มีความสำคัญน้อยให้กับผู้ให้ บริการภายนอก ซึ่งใช้เงินทุนในการดำเนินงานที่ต่ำเป็นการกระจายต้นทุน และการกระจายในด้าน ความเสี่ยง ดังนั้นหากการบริหารงานและจัดการในด้านนี้ นำไปสู่กลไกในการเพิ่มความสามารถ ทางการแข่งขันและสร้างความท้าทายที่สำคัญในกระบวนการอุตสาหกรรมก่อสร้าง เนื่องด้วย เกี่ยวข้องโดยตรงกับประสิทธิภาพในการลดต้นทุนรวม และลดความสูญเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการ ของการทำงานภายในองค์กร

สุพรียา งามเลิศ และวีระศักดิ์ ศิริกุล (2558) ศึกษาจากการส่งสินค้าล่าช้าและวิธีการแก้ไข ปัญหาการจัดส่ง ได้มีผลงานวิจัยบางกลุ่ม ที่มีพฤติกรรมคล้ายกัน และธุรกิจโลจิสติกส์ จากการ สัมภาษณ์เชิงลึกของพนักงาน ผู้ทำวิจัยได้ทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาดังกล่าว พบว่า สาเหตุ ของปัญหาเกิดขึ้น เนื่องจากประเด็นแรก การขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานแต่ละส่วนงานมี การทำงานเฉพาะในส่วนที่ตัวเองรับผิดชอบเท่านั้น พนักงานส่วนใหญ่ขาดความกระตือรือร้น ขาด ความมุ่งมั่น ขาดการทุ่มเทที่จะพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ใน การทำงาน ซึ่งแนวทางการทำงานมักจะมีมาจากผู้บริหารระดับสูงหรือพนักงานคนเดิม ๆ เพียงไม่กี่กลุ่ม จึงทำให้เกิดปัญหาพนักงานภายในองค์กรขาดการสื่อสารที่ดี จึงทำให้เกิดความไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน และความสัมพันธ์ภายในองค์กร ซึ่งพนักงานของแต่ละหน่วยงานต่างคนต่างคิดกันไปเอง ประเด็นที่ สอง การสื่อสารแบบทางเดียว ซึ่งทำให้พนักงานแต่ละหน่วยมีความไม่เข้าใจกัน จะวิเคราะห์ข้อมูล ของตนแต่ฝ่ายเดียว ไม่มีการประชุมร่วมกัน ทุกฝ่ายไม่มีการประชุมแบ่งปันข้อมูลข่าวสารให้แต่ละ แผนกได้รับทราบ ซึ่งมีการตัดสินใจในแผนกของตนเองโดยไม่ปรึกษาแผนกที่เกี่ยวข้อง หรือแผนกที่มี ผลกระทบในตัดสินใจนั้น ๆ ทำให้เกิดปัญหาไปตามแต่ละขั้นตอน ตัวอย่างเช่น แผนกขาย รับคำสั่งซื้อ สินค้ามาโดยไม่ปรึกษากับแผนกวางแผนและจัดซื้อ แผนกบุคคลรับคนที่ไม่มีคุณสมบัติและ ความสามารถที่ตรงกับตำแหน่งงานที่เปิดรับ เป็นต้น ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อบริษัททำให้เกิด ปัญหาส่งสินค้าได้ล่าช้ากว่ากำหนด

สถาบันโลจิสติกส์ และซัพพลายเชน (ประเทศไทย) (2559) ได้กล่าวถึงการวิจัยภายใต้หัวข้อ ทิศทางงานวิจัยโลจิสติกส์ไทยว่า การวัดประสิทธิภาพที่เกิดจากการดำเนินงาน คือ 1) ต้นทุนที่เกิดขึ้น 2) ตอบสนองในด้านต่าง ๆ เช่น การหมุนเวียนของสินค้า รอบและเวลาในการจัดส่งอย่างรวดเร็ว เป็น ต้น 3) ความพอใจของลูกค้า 4) ความพอใจของคนในทีม

ซึ่งจะทำให้องค์กรบรรลุความเป้าหมายและประสบผลสำเร็จ โดยต้นทุนในด้านนี้ ตามความคิด ของ จิราพร รัชมสภา (2558) ได้ให้ข้อคิดเกี่ยวกับต้นทุนว่า ต้นทุนโลจิสติกส์เป็นหัวใจสำคัญ คือ การ ลดต้นทุนลงได้ การจัดการระบบให้มีคุณภาพนั้น จะสามารถช่วยลดทางด้านต้นทุนของผู้ประกอบการ ให้แข่งขันกับผู้ประกอบการที่เป็นคู่แข่งได้ และผลการวิจัยของ ปิยาภรณ์ อาสาทรธรรม (2553) ใน หัวข้อการบริหารต้นทุนโลจิสติกส์ สรุปผลจากการวิจัยไว้ว่า การบริหารจัดการต้นทุนสำหรับผู้ประกอบการ ให้มีประสิทธิภาพสามารถลดต้นทุนได้ อีกประเด็นหนึ่ง คือ การตอบสนองความ ต้องการของลูกค้า ซึ่งสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งมีแนวคิดของ พงศ์ศรีพันธ์ พลศรีเลิศ (2557) ว่า ผู้ประกอบการจะต้องนึกถึงความต้องการและตอบสนองอย่างรวดเร็วที่สุดเป็นสิ่งสำคัญ ปัจจัยใน ข้อนี้ส่งผลต่อปัจจัยด้านต่อไป คือ ความพึงพอใจของลูกค้า โดยความพึงพอใจนั้น เป็นเรื่องที่สำคัญที่ จะสามารถทำให้บรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จ ผู้นำที่มีความรู้และความสามารถที่จะเรียนรู้ ความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าและบริการ ผลงานวิจัยของ พรพิมล

คงฉิม (2554) ในหัวข้อ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ามีผลจากด้านใดบ้าง เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นต้น

สุดารัตน์ ธีรธรรมธาดา (2557) ได้ศึกษา ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนที่อยู่ภายในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และผลจากการเก็บข้อมูล พบว่า ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการมีทักษะทางสังคม ด้านการมีแรงจูงใจ ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง และปัจจัยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้ ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานได้ร้อยละ 61 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธนพล แสงจันทร์ (2556) ได้ศึกษาอิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มประชากรเป้าหมาย โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 220 คน ซึ่งผลจากการเก็บข้อมูล พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทประกันภัย มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร และประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

วิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมกรรมการมีส่วนร่วม และคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งศึกษากำหนดระเบียบและวิธีการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากร

ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานขององค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 430 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวนดังกล่าว โดยการใช้ตาราง Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ระดับความคาดเคลื่อนร้อยละ ± 5 ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตัวอย่างที่ได้ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sample)

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.2.1 หากกลุ่มประชากรทั้งหมดที่เป็นพนักงานขององค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด 400 คน

3.2.2 ผู้วิจัยใช้ข้อมูลแบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง มีรายละเอียดเกี่ยวข้องกับการทำข้อมูลแบบสอบถามเป็นขั้นตอน ดังนี้

- 1) ทำข้อมูลแบบสอบถามจากข้อมูลงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2) ทำข้อมูลแบบสอบถามเพื่อถามความคิดเห็นทางด้านต่าง ๆ มีทั้งหมด 5 ประเด็น คือ ข้อมูลทั่วไปของคนที่ตอบแบบสำรวจ พฤติกรรมองค์กร การมีส่วนร่วมขององค์กร คุณภาพการให้บริการขององค์กร และด้านผลการดำเนินงาน
- 3) นำข้อมูลแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการปรับปรุง
- 4) ดำเนินปรับปรุงและเสนอกับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจความถูกต้องของแบบสอบถามอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการอนุมัติก่อนที่จะกระจายแบบสำรวจ
- 5) นำข้อมูลแบบสอบถามไปแจกกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการทดลอง จำนวนทั้งหมด 30 คน เพื่อหาค่าของความเชื่อมั่น
- 6) ทำการแก้ไขปรับปรุงแล้วนำไปเสนอกับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษาอนุมัติให้เสร็จสมบูรณ์ก่อนจะแจกแบบสอบถาม

7) ขั้นตอนสุดท้ายนำข้อมูลแบบสอบถามที่ผ่านการอนุมัติจากอาจารย์ที่ปรึกษา ไปแจก ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบเครื่องมือนี้ ทางด้านเนื้อหาได้นำเสนอข้อมูลแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นมา ให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและสอดคล้องของเนื้อหาข้อมูลแบบสอบถามที่ ตรงกับเรื่องที่จะผู้วิจัยศึกษา

การตรวจสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ควรมีค่าในระดับ .70 ขึ้นไป ดังนี้

ตารางที่ 3.1: แสดงความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)

ส่วนคำถาม	ค่าอัลฟาแสดงความเชื่อมั่น	
	กลุ่มทดลอง 30 คน	กลุ่มตัวอย่าง 400 คน
1. ด้านปัจจัยพฤติกรรมขององค์กร	0.817	0.897
2. ด้านการมีส่วนร่วมขององค์กร	0.932	0.938
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	0.909	0.937
4. ด้านการดำเนินงาน	0.938	0.945
5. รวม	0.967	0.975

3.4 องค์ประกอบของแบบสอบถาม

ผู้ทำวิจัยได้ออกแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน พร้อมกับขั้นตอนและวิธีการตอบ คำถามดังต่อไปนี้ คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อายุ การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมขององค์กร ประกอบด้วยระดับบุคคล ระดับกลุ่มและ ระดับองค์กร ลักษณะคำถามนั้นเป็นคำถามปลายปิด โดยคำถามแบ่งเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ น้อยสุด-มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทางด้านการมีส่วนร่วมขององค์กร ประกอบด้วย การปฏิบัติงาน การประเมินผล และการเสนอความคิดเห็น ลักษณะคำถามนั้น เป็นคำถามปลายปิด โดยคำถาม แบ่งเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ต่ำสุด-มากที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลทางด้านคุณภาพการให้บริการลักษณะคำถามนั้น เป็นคำถามปลายเปิด โดยคำถามแบ่งเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ต่ำสุด-มากที่สุด

ส่วนที่ 5 ข้อมูลทางด้านประสิทธิผลในการดำเนินงานลักษณะนั้น คำถามเป็นคำถามปลายเปิด โดยคำถามแบ่งเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ต่ำสุด-มากที่สุด

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.5.1 ผู้วิจัยลงสถานที่ที่ต้องการทำการศึกษและเก็บข้อมูลตามที่ระบุไว้ข้างต้น

3.5.2 ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มเป้าหมายและถ้าผู้ตอบคำถามมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคำถามผู้วิจัยได้ทำการตอบข้อสงสัยนั้น ๆ รอจนกลุ่มเป้าหมายตอบคำตอบครบถ้วนเสร็จสมบูรณ์และเก็บแบบสอบถาม

3.6 การแปรผลข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดค่าของอันตรภาคชั้นสำหรับการแปรผลข้อมูล โดยทำการคำนวณค่าอันตรภาคชั้น เพื่อกำหนดช่วงของแต่ละระดับด้วยการใช้สูตรคำนวณ และคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.80$$

ช่วงชั้น	คำอธิบายสำหรับการแปรผลตัวแปรอิสระ
1.00–1.80	ระดับเห็นด้วยน้อยมากที่สุด
1.81–2.61	ระดับเห็นด้วยน้อย
2.62–3.42	ระดับเห็นด้วยปานกลาง
3.43–4.23	ระดับเห็นด้วยมาก
4.24–5.00	ระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ช่วงชั้น	คำอธิบายสำหรับการแปรผลตัวแปรตาม
1.00–1.80	ระดับเห็นด้วยน้อยมากที่สุด
1.81–2.61	ระดับเห็นด้วยน้อย
2.62–3.42	ระดับเห็นด้วยปานกลาง
3.43–4.23	ระดับเห็นด้วยมาก
4.24–5.00	ระดับเห็นด้วยมากที่สุด

3.7 สถิติในการวิเคราะห์

กำหนดค่าทางสถิติไว้เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังต่อไปนี้

3.7.1 เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ทำการใช้เกี่ยวกับข้อมูล โดยทั่วไปและคุณสมบัติของบุคคลที่ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงานในปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือน

3.7.2 เชิงอ้างอิง เป็นการวิเคราะห์การเปรียบเทียบ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร คือ การวิเคราะห์ตัวแปรอิสระหลายตัวที่มีการวัดเป็นระดับอันดับ (Interval Scale) กับ การวัดเป็นระดับอันดับ (Ordinal Scale) และตัวแปรตามตัวเดียวที่ลักษณะการวัดเป็นระดับอันดับ (Interval Scale) ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression)

บทที่ 4 ผลวิเคราะห์

ผลการวิจัย เรื่องการศึกษาพฤติกรรมการมีส่วนร่วม และคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครโดยใช้การเก็บรวบรวมจากข้อมูลของแบบสอบถามที่มีคำตอบอย่างสมบูรณ์ จำนวนทั้งหมด 400 ชุด โดยสามารถแบ่งเนื้อหาของผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ
- 4.2 ความคิดเห็นด้านพฤติกรรมขององค์กร
- 4.3 ความคิดเห็นด้านการมีส่วนร่วมขององค์กร
- 4.4 ความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการ
- 4.5 ความคิดเห็นด้านประสิทธิผลในการดำเนินงาน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยในแต่ละเดือน และอายุการทำงาน เป็นการวิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percent) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ	ชาย	45.0
	หญิง	55.0
รวมทั้งหมด	400	100
อายุ (ปี)	ต่ำกว่า 25	25.8
	26-35	47.0
	36-45	13.3

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ): แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
46-55	27	6.8
55 ปีขึ้นไป	29	7.2
รวมทั้งหมด	400	100
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	74	18.5
ปริญญาตรี	258	64.5
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	53	13.3
อื่น ๆ	15	3.8
รวมทั้งหมด	400	100
สถานภาพ		
โสด	246	61.5
สมรส	113	28.2
หย่าร้าง	26	6.5
แยกกันอยู่	15	3.8
รวมทั้งหมด	400	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)		
ต่ำกว่า 20,000	138	34.5
20,001-40,000	203	50.7
40,001-60,000	43	10.8
60,000 บาทขึ้นไป	16	4.0
รวมทั้งหมด	400	100
อายุการทำงาน (ปี)		
น้อยกว่า 5	181	45.3
5-10	133	33.3
10 ปีขึ้นไป	86	21.5
รวมทั้งหมด	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน แบ่งตามตัวแปร ดังต่อไปนี้

- เพศ แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีเพศหญิง จำนวน 220 คน เท่ากับ 55.0% และเพศชาย จำนวน 180 คน เท่ากับ 45.0%
- อายุ แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 188 คน เท่ากับ 47.0% มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 103 คน เท่ากับ 25.8% อายุ 36-45 ปี จำนวน 53 คน เท่ากับ 13.3% อายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน เท่ากับ 7.2% และอายุ 46-55 ปี จำนวน 27 คน เท่ากับ 6.8% ตามลำดับ
- ระดับการศึกษา แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 258 คน เท่ากับ 64.5% มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 74 คน เท่ากับ 18.5% การศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 53 คน เท่ากับ 13.3% และอื่น ๆ จำนวน 15 คน เท่ากับ 3.8% ตามลำดับ
- สถานภาพ แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสด จำนวน 246 คน เท่ากับ 61.5% มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สถานภาพสมรส จำนวน 113 คน เท่ากับ 28.2% สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 26 คน เท่ากับ 6.5% และสถานภาพแยกกันอยู่ 15 คน เท่ากับ 3.8% ตามลำดับ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-40,000 บาท จำนวน 203 คน เท่ากับ 50.7% มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 138 คน เท่ากับ 34.5% รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-60,000 บาท จำนวน 43 เท่ากับ 10.8% และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,000 บาทขึ้นไป จำนวน 16 คน เท่ากับ 4.0% ตามลำดับ
- อายุการทำงาน แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี 181 คน เท่ากับ 45.3% มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ อายุการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 133 คน เท่ากับ 33.3% และอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 86 คน เท่ากับ 21.5% ตามลำดับ

4.2 ความคิดเห็นด้านพฤติกรรมขององค์กร

วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมองค์กร ได้แก่ ระดับบุคคล ด้านทักษะความรู้ และด้านบุคลิกภาพ พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่ม ด้านการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กรด้านการเป็นผู้นำ เป็นการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2: ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล ด้านทักษะความรู้และด้านบุคลิกภาพ

พฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล ด้านทักษะความรู้และด้านบุคลิกภาพ	(\bar{X})	S.D.	ระดับของความคิดเห็น
ความซื่อสัตย์ในการทำงาน	4.41	0.646	เห็นด้วยมากที่สุด
ความจงรักภักดีต่อองค์กร	4.28	0.692	เห็นด้วยมากที่สุด
ความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.23	0.678	เห็นด้วยมาก
การสร้างผลงานอย่างต่อเนื่อง	4.15	0.726	เห็นด้วยมาก
เป้าหมายในการทำงาน	4.31	0.681	เห็นด้วยมากที่สุด
ผลรวม	4.27	0.516	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นได้ว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล ด้านทักษะความรู้และด้านบุคลิกภาพ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.41 เห็นด้วยมากที่สุด รองมา คือ เป้าหมายในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.31 ความจงรักภักดีต่อองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.28 ความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.23 การสร้างผลงานอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 4.15 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่มด้านการทำงานเป็นทีม

พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่ม ด้านการทำงานเป็นทีม	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
สมาชิกภายในทีมยอมรับความผิดพลาดของเพื่อน ร่วมทีมได้	3.88	1.037	เห็นด้วยมาก
สมาชิกภายในทีมยอมรับฟังความคิดเห็นจาก สมาชิกภายในทีม	3.94	1.011	เห็นด้วยมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของ
พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่มด้านการทำงานเป็นทีม

พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่ม ด้านการทำงานเป็นทีม	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
พนักงานสามารถวางแผนและทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ	3.90	1.017	เห็นด้วยมาก
พนักงานสามารถตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา ร่วมกันได้	3.91	1.033	เห็นด้วยมาก
พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่า ผลประโยชน์ส่วนตัว	3.89	1.043	เห็นด้วยมาก
ผลรวม	3.90	0.934	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นได้ว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กรในระดับ
กลุ่มด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 3.90
ประกอบด้วย สมาชิกภายในทีมยอมรับฟังความคิดเห็นจากสมาชิกภายในทีม ค่าเฉลี่ย 3.94 เห็นด้วย
มากที่สุด รองลงมาได้ คือ พนักงานสามารถตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาาร่วมกันได้ ค่าเฉลี่ย 3.91
พนักงานสามารถวางแผนและทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.90 พนักงานคำนึงถึง
ผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว ค่าเฉลี่ย 3.89 และสมาชิกภายในทีมยอมรับความ
ผิดพลาดของเพื่อนร่วมทีมได้ ค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของพฤติกรรม
องค์กรในระดับองค์กรด้านการเป็นผู้นำ

พฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กร ด้านการเป็นผู้นำ	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ผู้นำให้ยอมรับฟังการตัดสินใจของพนักงาน	4.13	0.750	เห็นด้วยมาก
ผู้นำเป็นแบบอย่างที่เหมาะสมแก่พนักงาน	4.15	0.769	เห็นด้วยมาก
ผู้นำให้พนักงานเสนอความคิดเห็นในการทำงาน	4.16	0.757	เห็นด้วยมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.4 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของ
พฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กรด้านการเป็นผู้นำ

พฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กร ด้านการเป็นผู้นำ	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ผู้นำมีวิสัยทัศน์และนำพองค์กรไปสู่เป้าหมาย ความสำเร็จ	4.15	0.750	เห็นด้วยมาก
ผู้นำมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ	4.20	0.743	เห็นด้วยมาก
ผลรวม	4.15	0.620	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นได้ว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กรในระดับ
องค์กร ด้านการเป็นผู้นำ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 ประกอบด้วย
ผู้นำมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.20 เห็นด้วยมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้นำให้
พนักงานเสนอความคิดเห็นในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.16 ผู้นำเป็นแบบอย่างที่เหมาะสมแก่พนักงาน
ค่าเฉลี่ย 4.15 ผู้นำมีวิสัยทัศน์และนำพองค์กรไปสู่เป้าหมายความสำเร็จ ค่าเฉลี่ย 4.15 และผู้นำให้
ยอมรับฟังการตัดสินใจของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.13 ตามลำดับ

4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมขององค์กร

วิเคราะห์ข้อมูลการมีส่วนร่วมขององค์กร ได้แก่ การปฏิบัติงาน การประเมินผล และการ
เสนอความคิดเห็น เป็นการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน
(Standard Deviation) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของการมีส่วน
ร่วมในการปฏิบัติงาน ภาพรวมทั้งหมด

การปฏิบัติงาน (การมีส่วนร่วม)	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ทำงานได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด	4.24	0.669	เห็นด้วยมากที่สุด
มีส่วนร่วมในการจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร	4.22	0.732	เห็นด้วยมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.5 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ภาพรวมทั้งหมด

การปฏิบัติงาน (การมีส่วนร่วม)	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและชี้แจงปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินงาน	4.19	0.712	เห็นด้วยมาก
เน้นด้านคุณภาพของงานมากกว่าจำนวนงาน	4.25	0.673	เห็นด้วยมากที่สุด
นำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์	4.24	0.690	เห็นด้วยมากที่สุด
ผลรวม	4.22	0.532	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นได้ว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมขององค์กรในด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ย 4.22 ประกอบด้วย เน้นด้านคุณภาพของงานมากกว่าจำนวนงาน ค่าเฉลี่ย 4.25 เห็นด้วยมากที่สุด รองลงมา คือ ทำงานได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัดและนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.24 เท่ากันทั้งสองข้อ มีส่วนร่วมในการจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ค่าเฉลี่ย 4.22 และท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและชี้แจงปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ย 4.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ภาพรวมทั้งหมด

การประเมินผล (การมีส่วนร่วม)	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ประเมินผลงานตัวเองหลังจากปฏิบัติงาน	4.15	0.653	เห็นด้วยมาก
แก้ไขข้อผิดพลาดได้ถูกต้องและทันเวลา	4.22	0.697	เห็นด้วยมาก
ติดตามผลงานหลังการจากให้บริการแล้ว	4.18	0.702	เห็นด้วยมาก
ส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร	4.13	0.702	เห็นด้วยมาก
พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.20	0.671	เห็นด้วยมาก
ผลรวม	4.17	0.539	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นได้ว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมขององค์กรในด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.17 ประกอบด้วย แก่ไขข้อผิดพลาดได้ถูกต้องและทันเวลา ค่าเฉลี่ย 4.22 เห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาคือ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 4.20 ติดตามผลงานหลังการจากให้บริการแล้ว ค่าเฉลี่ย 4.18 ประเมินผลงานตัวเองหลังจากปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.15 และส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของการมีส่วนร่วมขององค์กรในด้านการมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็น

เสนอความคิดเห็น (การมีส่วนร่วม)	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
แนะนำแนวทางการดำเนินงานให้กับเพื่อนร่วมงาน	4.16	0.628	เห็นด้วยมาก
เข้าร่วมประชุมอย่างสม่ำเสมอ	4.20	0.724	เห็นด้วยมาก
ชี้แจงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน	4.18	0.682	เห็นด้วยมาก
ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และใช้ได้จริง	4.21	0.687	เห็นด้วยมาก
เสนอความคิดเห็นในการจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ	4.15	0.688	เห็นด้วยมาก
ผลรวม	4.18	0.541	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นได้ว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมขององค์กรในด้านการมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.18 ประกอบด้วย มีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และใช้ได้จริง ค่าเฉลี่ย 4.21 เห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เข้าร่วมประชุมอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.20 สามารถชี้แจงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.18 แนะนำแนวทางการดำเนินงานให้กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 4.16 และเสนอความคิดเห็นในการจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.15 ตามลำดับ

4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการ

วิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ความเป็นรูปธรรมของบริการ	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
แต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย	4.33	0.658	เห็นด้วยมากที่สุด
อัธยาศัยดีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ	4.45	0.635	เห็นด้วยมากที่สุด
ท่านให้คำแนะนำกับลูกค้าด้านบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.32	0.655	เห็นด้วยมากที่สุด
ท่านให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ	4.33	0.660	เห็นด้วยมากที่สุด
บริการอย่างเต็มใจและมีความรับผิดชอบในหน้าที่	4.37	0.643	เห็นด้วยมากที่สุด
ผลรวม	4.35	0.510	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นได้ว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 ประกอบด้วย อัธยาศัยดีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.45 เห็นด้วยมากที่สุด รองลงมา คือ บริการอย่างเต็มใจและมีความรับผิดชอบในหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.37 แต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย และท่านให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ เฉลี่ย 4.33 เท่ากันทั้งสองข้อ และท่านให้คำแนะนำกับลูกค้าด้านบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการในด้านความความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ให้บริการอย่างรอบคอบและถูกต้อง	4.20	0.624	เห็นด้วยมาก
ท่านมีทักษะในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า	4.30	0.666	เห็นด้วยมากที่สุด
ท่านสามารถให้บริการตรงตามเวลา	4.24	0.663	เห็นด้วยมากที่สุด
ให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	4.29	0.669	เห็นด้วยมากที่สุด
ท่านสามารถแนะนำและตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	4.21	0.666	เห็นด้วยมาก
ผลรวม	4.24	0.529	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นได้ว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 ประกอบด้วย อัยาศัยดีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.45 เห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาคือ บริการอย่างเต็มใจและมีความรับผิดชอบในหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.37 แต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย และท่านให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ เฉลี่ย 4.33 เท่ากันทั้งสองข้อ และท่านให้คำแนะนำกับลูกค้าด้านบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนองลูกค้า

ด้านการตอบสนองลูกค้า	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ท่านมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันที	4.27	0.627	เห็นด้วยมากที่สุด
จำนวนพนักงานเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.23	0.683	เห็นด้วยมาก
ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ลูกค้า	4.29	0.622	เห็นด้วยมากที่สุด

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของ
คุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนองลูกค้า

ด้านการตอบสนองลูกค้า	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ท่านให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา	4.27	0.628	เห็นด้วยมากที่สุด
ความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ	4.28	0.643	เห็นด้วยมากที่สุด
ผลรวม	4.26	0.506	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 5.0 แสดงให้เห็นได้ว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการใน
ด้านการตอบสนองลูกค้า โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.26
ประกอบด้วย ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.29 เห็นด้วยมากที่สุด
รองลงมา ความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ ค่าเฉลี่ย 4.28 ท่านมีความพร้อมที่จะให้บริการ
แก่ลูกค้าได้ทันท่วงทีและท่านให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา ค่าเฉลี่ย 4.27 เท่ากันทั้งสองข้อ
และจำนวนพนักงานเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.23 ตามลำดับ

4.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านประสิทธิผลในการดำเนินงาน

วิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นการวิเคราะห์โดยการหา ค่าเฉลี่ย (Mean)
และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของ
ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการบรรลุเป้าหมาย

ด้านการบรรลุเป้าหมาย	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การกระตุ้นเตือนตนเองหรือสร้างแรงจูงใจภายใน ให้อยากทำงานตลอดเวลา	4.28	0.634	เห็นด้วยมากที่สุด
เพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้ตนเอง	4.24	0.646	เห็นด้วยมากที่สุด
ท่านทำงานได้ตรงกับจุดมุ่งหมายขององค์กร	4.27	0.680	เห็นด้วยมากที่สุด
ตั้งเป้าหมายในการทำงานของตนเองไว้ล่วงหน้า	4.22	0.647	เห็นด้วยมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.11 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของ
ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการบรรลุเป้าหมาย

ด้านการบรรลุเป้าหมาย	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ท่านมีความพยายามกับงานที่ได้รับมอบหมายให้ ประสบผลสำเร็จ	4.29	0.653	เห็นด้วยมากที่สุด
บริหารเวลาเพื่อความเป็นระเบียบในชีวิต	4.22	0.653	เห็นด้วยมาก
ผลรวม	4.25	0.517	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นได้ระดับความคิดเห็นของประสิทธิผลในการดำเนินงานด้าน
การบรรลุเป้าหมาย โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25
ประกอบด้วย ท่านมีความพยายามกับงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29
เห็นด้วยมากที่สุด รองลงมา คือ การกระตุ้นเตือนตนเองหรือสร้างแรงจูงใจภายในให้อยากทำงาน
ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ท่านทำงานได้ตรงกับจุดมุ่งหมายขององค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27
เพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้ตนเอง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ตั้งเป้าหมายในการทำงานของตนเองไว้
ล่วงหน้าและบริหารเวลาเพื่อความเป็นระเบียบในชีวิต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เท่ากันทั้งสองข้อ
ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของ
ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร

ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อให้งานออกมาดีที่สุด	4.19	0.626	เห็นด้วยมาก
ท่านรู้สึกที่ท่านช่วยประหยัดทรัพยากร	4.26	0.713	เห็นด้วยมากที่สุด
ดูแลทรัพยากรในองค์กรเหมือนเป็นสมบัติของตน	4.17	0.659	เห็นด้วยมาก
แผนวิธีการปฏิบัติงานเพื่อจัดสรรทรัพยากรของ องค์กรที่มีอยู่	4.18	0.682	เห็นด้วยมาก
ท่านมีการวางแผนการทำงานที่สามารถลด รายจ่ายที่ไม่จำเป็น	4.20	0.660	เห็นด้วยมาก
ผลรวม	4.20	0.536	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นได้ระดับความคิดเห็นของประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ประกอบด้วย ท่านรู้สึกว่าคุณช่วยประหยัดทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมีการวางแผนการทำงานที่สามารถลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อให้งานออกมาดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 แผนวิธีการปฏิบัติงานเพื่อจัดสรรทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และดูแลทรัพยากรในองค์กรเหมือนเป็นสมบัติของตน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13: แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นของประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานที่รับผิดชอบให้ประสบความสำเร็จ	4.27	0.594	เห็นด้วยมากที่สุด
ท่านปฏิบัติงานตามภาระงานและบทบาทหน้าที่	4.33	0.666	เห็นด้วยมากที่สุด
ได้รับคำชมเชยหรือการขึ้นรางวัลเมื่องานบรรลุตามเป้าหมาย	4.17	0.704	เห็นด้วยมาก
งานที่ทำอยู่มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา	4.26	0.671	เห็นด้วยมากที่สุด
ช่วยพัฒนาปรับปรุงหรือวิธีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	4.22	0.657	เห็นด้วยมาก
ผลรวม	4.25	0.512	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นได้ระดับความคิดเห็นของประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ประกอบด้วยท่านปฏิบัติงานตามภาระงานและบทบาทหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เห็นด้วยมากที่สุด รองลงมา คือ ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานที่รับผิดชอบให้ประสบความสำเร็จ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 งานที่ทำอยู่มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนพนักงานช่วยพัฒนาปรับปรุงหรือวิธีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และได้รับคำชมเชยหรือการขึ้นรางวัลเมื่องานบรรลุตามเป้าหมายค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

4.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.6.1 สมมติฐานที่ 1 จะใช้สถิติหาค่าความสัมพันธ์แบบถดถอยถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาตัวแปรของพฤติกรรม พฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล ด้านทักษะความรู้และด้านบุคลิกภาพ พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่มด้านการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กรด้านการเป็นผู้นำ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14: แสดงปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล ด้านทักษะความรู้และด้านบุคลิกภาพ พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่ม ด้านการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กร ด้านการเป็นผู้นำ ส่งผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

พฤติกรรมขององค์กร	สัมประสิทธิ์การถดถอย β (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1. พฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคลด้านทักษะความรู้และด้านบุคลิกภาพ	0.539	12.784	0.000*
2. พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่มด้านการทำงานเป็นทีม	0.064	1.771	0.077*
3. พฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กรด้านการเป็นผู้นำ	0.255	6.076	0.000*

$R^2 = 0.551$, Adjust $R^2 = 0.548$, F-Value = 162.308, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานวิจัยได้ว่า พฤติกรรมองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิเคราะห์ การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า พฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล ด้านทักษะความรู้และด้านบุคลิกภาพ พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่มด้านการทำงานเป็นทีมและพฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่มด้านการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (R^2) = 0.548 หมายความว่า พฤติกรรมขององค์กร สามารถพยากรณ์ความผันแปรของประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานในองค์กร

ด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 54.8 ส่วนอีกร้อยละ 45.2 ประกอบด้วย พฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคลด้านทักษะความรู้และด้านบุคลิกภาพ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับร้อยละ 53.9 มากที่สุด รองลงมา คือ พฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กรด้านการเป็นผู้นำ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับร้อยละ 25.5 และพฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่มด้านการทำงานเป็นทีม ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับร้อยละ 6.4 ตามลำดับ

4.6.2 สมมติฐานที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์แบบถดถอยถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรของการมีส่วนร่วม ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการประเมินผล และด้านเสนอความคิดเห็น ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15: แสดงค่าปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมขององค์กร ส่งผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการประเมินผล และการมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็น ส่งผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบ พหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมขององค์กร	สัมประสิทธิ์การถดถอย β (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1. การปฏิบัติงาน	0.353	7.041	0.000*
2. การประเมินผล	0.291	5.096	0.000*
3. เสนอความคิดเห็น	0.244	4.204	0.000*

$R^2 = 0.690$, Adjust $R^2 = 0.688$, F-Value = 293.940, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ว่า การมีส่วนร่วมขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่าการปฏิบัติงาน เสนอความคิดเห็นและการประเมินผล ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (R^2) = 0.688 หมายความว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของ

องค์กร สามารถพยากรณ์ความผันแปรของประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 68.8 ส่วนอีกร้อยละ 31.2 ประกอบด้วย การปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับร้อยละ 35.3 มากที่สุด รองลงมา คือ การประเมินผล ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับร้อยละ 29.1 และเสนอความคิดเห็น ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับร้อยละ 24.4 ตามลำดับ

4.6.3 สมมติฐานที่ 3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์แบบถดถอยถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรของการมีส่วนร่วม การปฏิบัติงาน การประเมินผล และเสนอความคิดเห็น ส่งผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังตารางที่ 5.6

ตารางที่ 4.16: แสดงค่าปัจจัยด้านคุณภาพและการให้บริการ ส่งผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ และการตอบสนองลูกค้า ส่งผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

คุณภาพและการให้บริการ	สัมประสิทธิ์การถดถอย β (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.261	6.587	0.000*
2. ความน่าเชื่อถือ	0.316	6.853	0.000*
3. การตอบสนองลูกค้า	0.369	6.289	0.000*

$R^2 = 0.761$, Adjust $R^2 = 0.759$, F-Value = 420.592, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ว่า คุณภาพและการให้บริการ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิเคราะห์ การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า คุณภาพและการให้บริการ ทางด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ และการตอบสนองลูกค้า ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมดอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (R^2) = 0.759 หมายความว่า คุณภาพและการให้บริการขององค์กรสามารถพยากรณ์ความผัน

แปรของประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขต กรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 75.9 ส่วนอีกร้อยละ 24.1 ประกอบด้วยการตอบสนองลูกค้า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับร้อยละ 36.9 มากที่สุด รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับร้อยละ 31.6 และความเป็นรูปธรรมของบริการ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ ร้อยละ 26.1 ตามลำดับ



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมการมีส่วนร่วม และคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

- 5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 5.2 สมมุติฐานการวิจัย
- 5.3 สรุปผลการศึกษา
- 5.4 อภิปรายผล
- 5.5 ข้อเสนอแนะ

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อการศึกษาพฤติกรรมการมีส่วนร่วม และคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 5.1.1 ศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมที่มีผลในการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 5.1.2 ศึกษาปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมที่มีผลในการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 5.1.3 ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลในการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

5.2 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมการมีส่วนร่วม และคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะมีการตั้งสมมุติฐาน ดังนี้

- 5.2.1 ปัจจัยพฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 5.2.2 ปัจจัยการมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

5.2.3 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

5.3 สรุปผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรม การมีส่วนร่วม และคุณภาพการให้บริการ ที่มีผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง 400 คนของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 โดยมีตั้งแต่อายุ 26–35 ปี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 มีสถานภาพโสด จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–40,000 บาท จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 และมีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3

5.3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กร โดยทั้งหมดมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยเป็นอย่างมาก โดยพฤติกรรมขององค์กรทั้งหมดนั้นมี 3 ด้าน ดังนี้ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ซึ่งเรียงลำดับพฤติกรรมมนุษย์องค์กรได้ ดังนี้

1) ระดับบุคคล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ซึ่งสูงที่สุดสำหรับการทำงานในระดับนี้ คือความซื่อสัตย์ในการทำงานของพนักงานระดับนี้ ที่จะทำให้องค์กรมีการเก็บรักษาข้อมูลต่าง ๆ ขององค์กร ให้ปลอดภัยมากที่สุด รองมา คือ การมีเป้าหมายในการทำงาน ซึ่งทำให้องค์กรมีจุดเป้าหมายเดียวกัน ตั้งแต่ระดับพนักงานเป็นรายคนตามแผนกและผู้บริหาร ซึ่งส่งผลให้พนักงานทุกคนเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยจะใช้ความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ให้สำเร็จและส่งผลให้การสร้างผลงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และเกิดประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

2) ระดับกลุ่ม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในทุก ๆ ข้อที่ได้จากการสอบถาม โดยจะประกอบด้วย ถ้าสมาชิกภายในทีมยอมรับฟังความคิดเห็นจากสมาชิกภายในทีม ก็จะทำให้มีข้อมูลใหม่ ๆ ที่จะช่วยผลิงานของฝ่ายของตนเองให้ไปในทางที่ดีขึ้น โดยจะถูกกลั่นกรองข้อมูลมาแล้ว ซึ่งรองลงมา คือ การให้พนักงานสามารถตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาพร้อมกันได้ เพื่อเกิดข้อถกเถียงกันของกลุ่มพนักงาน จนได้ข้อมูล หรือการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลที่สุด รองลงมาอีกที่สำคัญ คือ การให้พนักงานสามารถวางแผนและทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ในแต่ละขั้นตอน

ของการทำงาน โดยจะทำให้พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว และสุดท้ายถ้าทุกคนในทีมยอมรับความผิดพลาดของเพื่อนร่วมทีมได้ ก็จะทำให้งานในระดับกลุ่มนี้ เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

3) ระดับองค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในทุกข้อเช่นกัน โดยประกอบด้วยผู้นำมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ โดยจะต้องลงมาทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับงาน หรือกิจกรรมสร้างขวัญ และกำลังใจแก่พนักงานภายในองค์กรในระดับ รองลงมา คือ ผู้นำให้พนักงานเสนอความคิดเห็นในการทำงาน ในที่นี้คืออาจจะเป็นจุดประกายการทำงาน ในส่วนต่าง ๆ ให้ทำงานร่วมกันได้ระหว่างแผนกขององค์กร และที่สำคัญผู้นำควรเป็นแบบอย่างที่เหมาะสมแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานนับถือ โดยลักษณะของผู้นำนั้นควรมีวิสัยทัศน์ ซึ่งจะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายความสำเร็จได้ และสุดท้ายที่สำคัญ ผู้นำจะต้องยอมรับฟังการตัดสินใจของพนักงานในทุก ๆ ส่วนขององค์กรให้ได้ เพื่อให้เกิดแนวทางใหม่ ๆ ของการทำงาน นอกเหนือจากการวางแผนการทำงาน ที่มาจากระดับสั่งการ หรือผู้บริหารเท่านั้น

5.3.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมขององค์กร ทั้งหมดมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมทั้ง 3 ได้แก่ การปฏิบัติงาน การประเมินผล และการเสนอความคิดเห็น ซึ่งเรียงลำดับการมีส่วนร่วมขององค์กร ได้ดังนี้

1) การปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยจะเน้นด้านคุณภาพของงานในแต่ละงานที่รับมอบหมายมากกว่าจำนวนของงาน โดยจะอาศัยการทำงานได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด และนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์ และมีความเห็นที่พนักงานมีความเห็นเท่ากัน คือ มีส่วนร่วมในการจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร และการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และชี้แจงปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินงาน ในส่วนนี้พนักงานต้องการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน มากกว่า โดยผ่านการทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเสมอภาคกันของคนภายในองค์กร เพื่อให้เกิดการเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ ข้อถกเถียงการทำงานในแนวทางใหม่ หรือข้อสันนิษฐานที่แตกต่างกันออกไป เพื่อการรวบรวมความคิดเห็นของทุก ๆ คน แล้วมาสรุป และจัดทำลำดับข้อมูลเพื่อหาข้อที่ดีและเหมาะสมที่สุดของงานนั้น ๆ

2) การประเมินผล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยประกอบด้วย การแก้ไขข้อผิดพลาดเพื่อให้ถูกต้องและทันเวลาสำหรับงานนั้น รองลงมา คือ การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เหมาะสมกับการทำงานหรือไม่ และทำให้ตนเองปฏิบัติงานในส่วนนี้ให้บรรลุผลที่สุด โดยต้องมีการติดตามผลงานหลังการจากให้การบริการแล้ว ตามค่าต่าง ๆ ที่ได้ตั้งไว้ และการประเมินผลงานตัวเองหลังจากปฏิบัติงาน ในส่วนนี้มีส่วนสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะพนักงานในระดับบุคคลทุกคน ถ้ามีการปฏิบัติที่ตรงตามที่ได้วางแผนไว้ ก็จะส่งผลที่ทำให้องค์กรโดยรวมทำงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลให้มีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร

3) เสนอความคิดเห็น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยจะประกอบด้วย มีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และใช้ได้จริง รองลงมา ได้แก่ เข้าร่วมประชุมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสามารถชี้แจงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน และแนะนำแนวทางการดำเนินงานให้กับเพื่อนร่วมงาน และสุดท้ายการเสนอความคิดเห็นในการจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ

5.3.4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการ ทั้งหมดมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมทั้ง 3 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ และการตอบสนองลูกค้า ซึ่งเรียงลำดับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการได้ ดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับระดับเห็นด้วยมาก โดยจะประกอบด้วย อธิบายดีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการที่จะเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมา คือ การบริการอย่างเต็มใจและมีความรับผิดชอบในหน้าที่ รวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพสะอาด เรียบร้อย และการที่พนักงานให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ รวมไปถึงพนักงานมีการให้คำแนะนำกับลูกค้าด้านบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ที่พนักงานมีความคิดเห็นที่เท่ากัน

2) ความน่าเชื่อถือ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยจะประกอบด้วย พนักงานมีทักษะในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า โดยข้อนี้ได้รับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือ ให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานสามารถให้บริการตรงตามเวลา พนักงานสามารถแนะนำและตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และข้อสุดท้ายที่สำคัญคือ การที่พนักงานให้บริการอย่างรอบคอบและถูกต้อง

3) การตอบสนองลูกค้า โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยจะประกอบด้วย พนักงานต้องมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ลูกค้า ที่มีความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือพนักงานต้องมีความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ และพนักงานต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันทีและท่านให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา ซึ่งเท่ากันทั้งสองข้อ และสุดท้ายสำคัญ คือ การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

5.4 อภิปรายผล

จากการเก็บแบบสอบถาม 400 ชุดของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร มาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ ดังนี้

พฤติกรรมองค์กรส่งผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ในระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์กร ซึ่งพนักงานทั้ง 3 ระดับนี้ มีผลเชื่อมโยงกัน โดยทุกคนในระดับต่างคาดหวังให้องค์กรก้าวหน้า โดยจะอาศัยการปฏิบัติงานจริงของพนักงานระดับบุคคล ซึ่งแสดงออกเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ในการ

ทำงาน การกระทำแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ พฤติกรรมภายนอกเป็นการกระทำที่สังเกตได้ด้วยประสาทในการสัมผัสหรืออาจใช้เครื่องมือช่วย และพฤติกรรมภายใน เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ ซึ่งคนอื่นสังเกตไม่ได้ (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2529 และ เฉลิมพล ต้นสกุล, 2541, หน้า 2) ที่ทำงานร่วมกันจนเกิดเป็นระดับกลุ่มหรือแผนก การทำงานในระดับกลุ่มนี้ คือ พนักงานจะต้องมีการช่วยเหลือ การประสานงานกัน และร่วมมือกันภายในฝ่ายหรือแผนกเดียวกัน เพื่อการดำเนินงานต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ของแต่ละแผนกนั้น ๆ โดยทุกคนที่ทำงานร่วมกัน ต้องมีการเข้าร่วมอย่างมีความกระตือรือร้น เช่น ตัดสินใจ กำหนดจุดมุ่งหมาย เพื่อให้ตรงตามเป้าหมายที่ตนเองกำหนด และเป็นการทำแผนกต่าง ๆ อย่างเต็มที่ (ณัฐพร แสงประดับ, 2527) และแต่ละในแผนกนั้น จะต้องปฏิบัติตามแบบแผน ซึ่งเมื่อทำงานร่วมกันของแผนกหลาย ๆ แผนก เพื่องานแต่งงานจะส่งผลเป็นงานระดับองค์กร ซึ่งงานในส่วนนี้ คือ การจากการปฏิบัติงานที่ผ่านกระบวนการคิดวางแผน วิเคราะห์ ประเมินผล หาข้อแก้ไขในส่วนต่าง ๆ เพื่อให้งานหรือการตั้งเป้าหมายขององค์กรเกิดประสิทธิผล ตามที่ สมยศ นาวิกาน (2545) บอกไว้ว่า เป็นกระบวนการให้พนักงานหรือบุคคลที่อยู่ภายใต้ผู้บริหารนั้น ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่าง ๆ และใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์รวมไปถึงความเชี่ยวชาญของพวกเขาในด้านต่าง ๆ เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาของการบริหาร

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมขององค์กร การทำงานร่วมกันของพนักงานในทุกๆระดับในองค์กรมีปัจจัยที่สำคัญ คือ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมทั้ง 3 ได้แก่ การปฏิบัติงาน การประเมินผล และการเสนอความคิดเห็น โดยมีผลต่อการทำงานโดยตรงของพนักงานแต่ละคนมากที่สุด เพราะมีผลต่อการทำงานแต่ละขั้นตอนของการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามที่ตั้งไว้ ตามที่ สุจินต์ ดาววีระกุล (2527) ให้ความหมายว่า เป็นกระบวนการที่สามารถทำให้คนที่สมัครใจนั้นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อตนเอง เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ดังนั้นต้องไม่แค่กำหนดกรอบแนวคิดจากคนภายนอกหรือคนภายในองค์กร ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอยู่นั้นต้องทำเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาในทุก ๆ ด้านของตนเองให้ดีกว่าเดิม โดยหลังจากที่ทำการปฏิบัติเรียบร้อยแล้ว ก็จะมีการประเมินผลของงาน เริ่มจากดูผลของงาน และที่สำคัญประเมินตนเองหลังจากทำงาน ว่าทำงานมีประสิทธิภาพ แล้วส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพหรือเปล่า เพื่อให้พนักงานทำงานในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบให้ออกมาดีที่สุด ตามที่ สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์ (2551) ให้ความหมาย ความสำคัญในการมีส่วนร่วมของบุคคลต่าง ๆ ว่า ให้โอกาสพนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิดสร้างสรรค์และการตัดสินใจในการทำงาน รวมไปถึงการร่วมกันรับผิดชอบในปัญหาด้านต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อตัวพนักงาน

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการ พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมทั้ง 3 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ และการตอบสนองลูกค้า คือ เมื่อผ่านกระบวนการทำงานการปฏิบัติงานจริง

ของพนักงานทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับกลุ่มที่ทำงานร่วมกันแล้ว จนรวมกันเป็นระดับองค์กร จนกระทั่งเป็นรูปธรรมของบริการ ของพนักงานที่อยู่ในสายงานโลจิสติกส์ ตามที่ (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2543) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ทักษะ ความสามารถของพนักงาน การมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ การไว้วางใจ การตอบสนองของลูกค้าหรือ ผู้ใช้บริการ การทำให้เป็นที่รู้จัก และสุดท้ายการเข้าใจผู้บริโภค และจากการบริการลูกค้าเพื่อ ตอบสนองในด้านต่าง ๆ แล้ว สิ่งที่พนักงานหรือแม้กระทั่งองค์กรที่พนักงานที่ได้ทำงานคาดหวัง แน่นนอน คือ การสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้าที่ได้รับบริการไปแล้ว โดยวัดผลจากการตอบสนอง ของลูกค้าที่ทางพนักงานต้องรับรู้ หรืออาจจะวัดจากยอดขาย การบรรลุเป้าที่ตั้งไว้

จากผลการวิจัยทั้งหมดที่กล่าวมา พอจะสรุปได้ว่า การทำงานของพนักงานในองค์กรด้าน การบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครนั้น มีความเห็นตรงกันเป็นอย่างมากที่ทุกคนปฏิบัติงาน กันนั้น ต้องอาศัยการทำงานตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร โดยผ่านกระบวนการ ทำงานที่ร่วมกันทำงาน การออกความคิด และต้องการความเสมอภาคกันและกัน และระหว่างกลุ่ม หรือแผนก เพื่อให้การทำงานแต่ละงานที่ส่งถึงลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจ ความน่าเชื่อถือ หรือการ ตอบสนองของลูกค้าในด้านที่ดีต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานที่ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และจับ ต้องได้ในด้านเป้าหมายต่าง ๆ ที่มีการได้ตั้งไว้ตามแนวทางของแต่องค์กร

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.5.1 การมีส่วนร่วมขององค์กร ด้านการเสนอความคิดเห็นที่มีผลต่อการดำเนินงานของ พนักงานในองค์กรด้านการบริการโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ทางองค์กรควรมีการจัดประชุม อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสนอความคิดเห็น ชี้แจงปัญหาและเสนอสิ่งที่เป็นประโยชน์กับองค์กร จึงจะทำให้ เกิดความสำเร็จในการทำงานขององค์กรมากยิ่งขึ้น

5.5.2 จากการวิจัยปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงานของพนักงานในองค์กร โลจิสติกส์ ทางองค์กรควรมีการทำกิจกรรมเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมมากขึ้น เพื่อให้องค์กร ประสบผลสำเร็จในการทำงานมากขึ้น

5.5.3 ควรศึกษา แก้ไขปัญหา และพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ องค์กรมีการดำเนินงานที่ดี เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างสูงสุด

5.5.3 แนะนำให้ลองศึกษากับตัวแปรด้านอื่น ๆ ที่อาจจะเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาอยู่ เพราะผลการดำเนินงานที่จะเกิดขึ้นจากปัจจัยในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับความรู้ในด้านใหม่ ๆ เพื่อที่จะสามารถนำพาองค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างสูงสุด

บรรณานุกรม

- กฤตภาส อารีรักษ์ และทวีศักดิ์ กฤษเจริญ. (2557). *สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กร*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กอแก้ว จันทร์กิ่งทอง. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในองค์การต่อผลการดำเนินงาน. ใน *เอกสารการประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 5*. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- จิราพร ธรรมสภา. (2558). *ต้นทุนโลจิสติกส์*. สืบค้นจาก <http://www.sms-stou.org/archives/index.php>.
- จิราภรณ์ ศรีคำ. (2547). *การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการพัฒนาการจัดการศึกษาของโรงเรียน วชิรวิทย์ ระดับประถมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เฉลิมพล ต้นสกุล. (2541). *พฤติกรรมศาสตร์สาธารณสุข*. กรุงเทพฯ: สำนักนิติบุคคลสหประชา พานิชย์.
- ชูชัย สมบัติไกร. (2553). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพร แสงประดับ. (2527). *การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรมที่เป็นผลจากการพัฒนาการท่องเที่ยว: ศึกษาเฉพาะกรณีหมู่บ้านบ่อสร้าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). *การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท คิวลิตี้ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี.
- ธนพล แสงจันทร์. (2556). อิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์กร ของพนักงานบริษัทประกันภัย. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ฉบับมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์*, 6(3), 395-412.
- ปรีชา วิหคโต. (2532). *พฤติกรรมของนักเรียนวัยรุ่น*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปิยาภรณ์ อาสาทรงธรรม. (2553). การบริหารต้นทุนโลจิสติกส์กับผู้ประกอบการ SMEs. *วารสารนักบริหาร*, 30(2), 37-42.
- ปัทมา อินทรจันทร์, เกษราภรณ์ สุดตาพงศ์ และยุวดี ลีเบน. (2560). กลยุทธ์การสร้างและพัฒนาผู้นำองค์กรรุ่นถัดไป. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 15(1), 45-54.

- มุขณีย์ ยมาภัย. (2537). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้ด้านการขาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พงศ์ศรันย์ พลศรีเลิศ. (2557). *ธุรกิจโลจิสติกส์ จะรับมือกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างไร*. สืบค้นจาก <https://phongzahrun.wordpress.com/2014/02/24/ธุรกิจโลจิสติกส์-จะรับมือ/>.
- พงษ์ชัย อธิคมรัตนกุล. (2550). *โลจิสติกส์ก้าวอย่างประเทศไทยในกระแสโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ: สุขภาพ.
- พรพิมล คงนิม. (2552). *การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจาก บริษัท เอ็ม.เอช.อี-ดีแมก (ที) จำกัด*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2535). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ลักขณา สรวิวัฒน์. (2544). *จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วิธิ แจ่มกระตึก. (2541). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการบริโภคอาหารด่วนของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: โครงการสนับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรมสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สถาบันโลจิสติกส์ และซัพพลายเชน (ประเทศไทย). (2559). *ทิศทาง-งานวิจัยโลจิสติกส์ไทย*. สืบค้นจาก <http://www.logisticsdigest.com>.
- สมยศ นาวิการ. (2545). *การพัฒนาองค์การและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2529). *จิตวิทยาการจัดการพฤติกรรมมนุษย์*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุจินต์ ดาววีระกุล. (2527). *ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการพัฒนาหมู่บ้าน: ศึกษาเฉพาะกรณีหมู่บ้านชนะเลิศการประกวดหมู่บ้านดีเด่นระดับจังหวัด ของจังหวัด นครสวรรค์ ประจำปี พ.ศ. 2527*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุดารัตน์ อีธรรมธาดา. (2557). *ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- สุพิรยา งามเลิศ และวีระศักดิ์ ศิริกุล. (2558). การศึกษาปัญหาการส่งสินค้าล่าช้า และวิธีการแก้ไข
ปัญหาการส่งสินค้าที่ล่าช้า: กรณีศึกษา บริษัท ABC พลาสติก จำกัด. *วารสารวิชาการ
การตลาดการจัดการโครงสร้างปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 2(1), 60-74.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). *ทฤษฎีองค์กรประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์. (2551). *สาระสำคัญของการทำงานร่วมกันของบุคลากร*. กรุงเทพฯ: สาม
เจริญพาณิชย์.
- หทัยรัตน์ วิชิตพรชัย. (2548). *การทำงานร่วมกันของบุคลากรในการดำเนินงานตามระบบประกัน
คุณภาพภายใน ระดับคณะวิชาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อดิศักดิ์ วรรณณรงค์. (2557). *การวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยการดำเนินงานที่มีอิทธิพล ต่อ
ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ ของร้านจัดจำหน่ายวัสดุก่อสร้างในภาคใต้*. วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต, วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้.
- อรอุษา จันทร์วิรุจ. (2544). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเสี่ยงทางเพศของนักเรียนระดับ
มัธยมศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free*. New York: McGraw-Hill.
- Goldenson, M. R. (1984). *Longman dictionary of psychology and psychiatry*.
New York: Longman.
- Gronroos, G. T. (1990). *Service management and marketing*. Massachusetts:
Lexington Books.
- Jarrar, Y. F., & Zairi, M. (2001). Future trends in benchmarking for competitive
advantage: A global survey. *Total Quality Management*, 12(7), 906-912.
- Lewis, M., & Bloom, P. (1983). *Organization behavior*. New York: McGraw Hill.
- Maire, J., Bronet, V., & Pillet, M. (2005). A typology of best practice for the
benchmarking process. *Benchmarking: An International Journal*, 12(1), 46-60.
- Putti, J. M. (1987). *Management: A functional approach*. Singapore: McGraw-Hill.
- Sahoo, C. K., & Jena, S. (2012). Organizational performance management system:
Exploring the manufacturing sectors. *Industrial and Commercial Training*.
44(5), 296-302.
- Yusuff, R. M. (2004). Manufacturing best practices of the electric an electronics firms
in Malaysia. *Benchmarking: An International Journal*, 11(4), 361-369.



แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ตรงกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี

2. 26-35 ปี

3. 36-45 ปี

4. 45 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

3. ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. อื่น ๆ

4. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง

4. แยกกันอยู่

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 20,000 บาท

2. 20,001-40,000 บาท

3. 40,001-60,000 บาท

4. สูงกว่า 60,001 บาท

6. อายุการทำงาน

1. น้อยกว่า 5 ปี

2. 5-10 ปี

3. 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านปัจจัยพฤติกรรมขององค์กร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย \checkmark ใน เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้อง

กับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ที่	ปัจจัยด้านพฤติกรรม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
พฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคลด้านทักษะความรู้และด้านบุคลิกภาพ						
1	ความซื่อสัตย์ในการทำงาน					
2	ความจงรักภักดีต่อองค์กร					
3	ความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน					
4	การสร้างผลงานอย่างต่อเนื่อง					
5	เป้าหมายในการทำงาน					

ที่	ปัจจัยด้านพฤติกรรม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
พฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่มด้านการทำงานเป็นทีม						
6	สมาชิกภายในทีมยอมรับความผิดพลาดของเพื่อนร่วมทีมได้					
7	สมาชิกภายในทีมยอมรับฟังความคิดเห็นจากสมาชิกภายในทีม					
8	พนักงานสามารถวางแผนและทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ					
9	พนักงานสามารถตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา ร่วมกันได้					
10	พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว					

ที่	ปัจจัยด้านพฤติกรรม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
พฤติกรรมองค์กรในระดับองค์กรด้านการเป็นผู้นำ						
11	ผู้นำให้ยอมรับฟังการตัดสินใจของพนักงาน					
12	ผู้นำเป็นแบบอย่างที่เหมาะสมแก่พนักงาน					
13	ผู้นำให้พนักงานเสนอความคิดเห็นในการทำงาน					
14	ผู้นำมีวิสัยทัศน์และนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายความสำเร็จ					
15	ผู้นำมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการมีส่วนร่วมขององค์กร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน เพียงหนึ่งข้อเท่านั้นในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ที่	การมีส่วนร่วม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การปฏิบัติงาน(การมีส่วนร่วม)						
16	ทำงานได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด					
17	มีส่วนร่วมในการจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร					
18	ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและชี้แจงปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินงาน					
19	เน้นด้านคุณภาพของงานมากกว่าจำนวนงาน					
20	นำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์					

ที่	การมีส่วนร่วม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การประเมินผล(การมีส่วนร่วม)						
21	ประเมินผลงานตัวเองหลังจากปฏิบัติงาน					
22	แก้ไขข้อผิดพลาดได้ถูกต้องและทันเวลา					
23	ติดตามผลงานหลังการจากให้บริการแล้ว					
24	ส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร					
25	พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง					

ที่	การมีส่วนร่วม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
เสนอความคิดเห็น(การมีส่วนร่วม)						
26	แนะนำแนวทางการดำเนินงานให้กับเพื่อนร่วมงาน					
27	เข้าร่วมประชุมอย่างสม่ำเสมอ					
28	ชี้แจงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน					
29	ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และใช้ได้จริง					
30	เสนอความคิดเห็นในการจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย \checkmark ใน เพียงหนึ่งข้อเท่านั้นในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้อง

กับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ที่	คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ความเป็นรูปธรรมของบริการ						
31	แต่งกายสุภาพสะอาด เรียบร้อย					
32	อัยาศัยดีมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ					
33	ท่านให้คำแนะนำกับลูกค้าด้านบริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
34	ท่านให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ					
35	บริการอย่างเต็มใจและมีความรับผิดชอบในหน้าที่					

ที่	คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความน่าเชื่อถือ						
36	ให้บริการอย่างรอบคอบและถูกต้อง					
37	ท่านมีทักษะในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า					
38	ท่านสามารถให้บริการตรงตามเวลา					
39	ให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ					
40	ท่านสามารถแนะนำและตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง					

ที่	คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านการตอบสนองลูกค้า						
41	ท่านมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันที					
42	จำนวนพนักงานเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ					
43	ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ลูกค้า					
44	ท่านให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา					
45	ความพร้อมและความเต็มใจในการบริการ					

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านประสิทธิผลในการดำเนินงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ใน เพียงหนึ่งข้อเท่านั้นในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ที่	ด้านประสิทธิผลในการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านการบรรลุเป้าหมาย						
46	การกระตุ้นเตือนตนเองหรือสร้างแรงจูงใจภายในให้ทำงานตลอดเวลา					
47	เพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้ตนเอง					
48	ท่านทำงานได้ตรงกับจุดมุ่งหมายขององค์กร					
49	ตั้งเป้าหมายในการทำงานของตนเองไว้ล่วงหน้า					
50	ท่านมีความพยายามกับงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จ					
51	บริหารเวลาเพื่อความเป็นระเบียบในชีวิต					

ที่	ด้านประสิทธิผลในการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร						
52	ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อทำให้งานออกมาดีที่สุด					
53	ท่านรู้สึกว่าคุณช่วยประหยัดทรัพยากร					
54	ดูแลทรัพยากรในองค์กรเหมือนเป็นสมบัติของตน					
55	แผนวิธีการปฏิบัติงานเพื่อจัดสรรทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่					
56	ท่านมีการวางแผนการทำงานที่สามารถลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็น					
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน						
57	ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานที่รับผิดชอบให้ประสบผลสำเร็จ					
58	ท่านปฏิบัติงานตามภาระงานและบทบาทหน้าที่					
59	ได้รับคำชมเชยหรือการขึ้นรางวัลเมื่องานบรรลุตามเป้าหมาย					
60	งานที่ทำอยู่มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา					
61	ช่วยพัฒนาปรับปรุงหรือวิธีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					

*****ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม*****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวณัฐธิดา อรุณลักษณ์
อีเมล	nattidaarunlak@gmail.com
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ 2556
ประสบการณ์ทำงาน	บริษัท อีสเทอนมารีไทม์ ประเทศไทย จำกัด ตำแหน่ง Cs Export



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 2 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2563

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) นัจริดา อรรถแจ้งเกษม อยู่บ้านเลขที่ 541/13
ซอย รัษฎาภิเศก 37 ถนน รัษฎาภิเศก ตำบล/แขวง บางขุนศรี
อำเภอ/เขต บางจากน้อย จังหวัด จกม. รหัสไปรษณีย์ 10 7 00
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7610202769
ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา -

คณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ

การ ศึกษา พฤติกรรม การมีส่วนร่วม และคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อ
การดำเนินงานของพนักงาน ใน อิม คาร์ ดี เนเจอร์ บริการ โลจิสติกส์ ใน
เขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ นัจจุรีดา อรุณเจ้าษณี ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นัจจุรีดา อรุณเจ้าษณี)

ลงชื่อ อัญญา ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์ อัญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ [ลายมือชื่อ] พยาน
(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ [ลายมือชื่อ] พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร