

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ทำการเก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) สำหรับขั้นตอนในการวิเคราะห์และประมวลข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งกลุ่มในการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 กลุ่ม ตามกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้แล้วในบทที่ 3 ซึ่งผลของการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลพื้นฐาน

บริษัทกรณีศึกษาของงานวิจัยครั้งนี้ เป็นธุรกิจประเภทผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ (Sea Freight Forwarder) ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง ซึ่งให้บริการแก่ผู้นำเข้า – ส่งออก สำหรับการขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ เริ่มตั้งแต่ การรับ Booking จากลูกค้าในความต้องการที่จะส่งสินค้าไปยังประเทศปลายทาง, การติดต่อประสานงานในการจองเรือสำหรับขนส่งสินค้าไปยังประเทศปลายทางที่ถูกค้าต้องการ, การประสานงานทางด้านข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในการแจ้งสถานะของการขนส่งให้แก่ลูกค้าทราบ, การจัดการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ, การแจ้ง Shipment ไปยัง Agent ต่างประเทศในการส่งออก – นำเข้าสินค้า จนกระทั่ง การแก้ไขปัญหาในกรณีที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งที่ไม่เป็นไปตามที่ตกลงกันไว้ตั้งแต่รับจ้างขนส่งสินค้า เช่น ความล่าช้าของการขนส่ง สินค้าสูญหายเสียหายระหว่างการขนส่งสินค้า เป็นต้น

บริษัทผู้ประกอบการขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ (Sea Freight Forwarder) นับได้ว่า เป็นตัวกลางในการติดต่อประสานงานระหว่างผู้ส่งออก (Shipper) กับผู้ขนส่ง (Carrier) ซึ่งเป็นการสร้างความสะดวกและความรวดเร็วในการจัดการขั้นตอนการนำเข้า – ส่งออก และยังเป็นการลดต้นทุนในการดำเนินงานให้กับผู้ส่งออก (Shipper) ได้เป็นอย่างมาก

สำหรับขั้นตอนในการวิเคราะห์และประมวลข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งกลุ่มในการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 กลุ่ม ตามกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้แล้วในบทที่ 3 ซึ่งผลของการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงได้ ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มตัวอย่างที่ 1 ได้แก่ กลุ่มของผู้ให้บริการ

สำหรับ กลุ่มตัวอย่างที่ 1 นี้ ได้แก่ กลุ่มของผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการออกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น จะทำการออกแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการให้บริการลูกค้า ซึ่งจะเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยการแจกแบบสอบถามแก่พนักงานบริการลูกค้าของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล (Sea Freight Forwarder) ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้เลือกขึ้นมาเป็นกรณีศึกษาเพียง 1 บริษัท

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 จำนวน 22 คน ซึ่งเป็นกลุ่มบริษัทฯ ตัวอย่างที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ ในที่นี้ได้แบ่งข้อมูลที่จะทำการศึกษาออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน และประสบการณ์การทำงานด้านการให้บริการลูกค้า ซึ่งได้แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 10 - 14

ตารางที่ 10 แสดงอัตราส่วนจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพทางเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	6	27.3
หญิง	16	72.7
รวม	22	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.7 ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ Freight Forwarder ที่ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีพนักงานที่เป็นเพศหญิงมากกว่าเป็นชาย

ตารางที่ 11 แสดงอัตราส่วนจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพทางอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	13	59.1
31 – 40 ปี	5	22.7
41 – 50 ปี	4	18.2
51 ปีขึ้นไป	0	
รวม	22	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก จะมีอายุระหว่าง 20-30 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 59.1 แสดงให้เห็นว่า ในการการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามชุดปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการให้บริการลูกค้า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี

ตารางที่ 12 แสดงอัตราส่วนจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพทางการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
อนุปริญญา	1	4.5
ปริญญาตรี	20	90.9
ปริญญาโท	1	4.5
อื่นๆ	0	
รวม	22	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 90.9 แสดงให้เห็นว่า ในการการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามชุดปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการให้บริการลูกค้า ส่วนมากจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 13 แสดงอัตราส่วนจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพทางตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับปฏิบัติการ	16	72.7
ระดับหัวหน้าฝ่าย	5	22.7
ระดับผู้จัดการ	1	4.5
ระดับผู้บริหาร	0	
รวม	22	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งในระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 72.7 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามชุดปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านการให้บริการลูกค้า ส่วนมากทำงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 14 แสดงอัตราส่วนจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพประสบการณ์ในการทำงานในด้านการให้บริการลูกค้า

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2 ปี	5	22.7
2-4 ปี	7	31.8
มากกว่า 5 ปี	10	45.5
รวม	22	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานด้านการให้บริการมากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชุดปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการให้บริการลูกค้า ส่วนใหญ่ ล้วนแต่เป็นผู้ที่ผ่านประสบการณ์การทำงานด้านการให้บริการมาก่อนแล้ว

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านการให้บริการลูกค้าของบริษัท
ผู้ประกอบการธุรกิจ Sea Freight Forwarder

เป็นการรวบรวมข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านการให้บริการของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจ Sea Freight Forwarder จากทัศนคติของพนักงานบริษัทครุณีศึกษาที่เลือกขึ้นมาทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 22 คน ในที่นี้ได้แบ่งปัจจัยที่จะทำการศึกษาออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพในการจัดการ ด้านนโยบายของบริษัท ด้านคุณภาพของบุคลากร ด้านทัศนคติที่มีต่อผู้บริหารและบริษัท และด้านความพร้อมของอุปกรณ์และช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งได้แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 15 - 24

ตารางที่ 15 อัตราส่วนของคะแนน จำแนกตามประสิทธิภาพในการจัดการ

ประเด็น	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	รวม
		น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
- บริษัทมีการจัดสรรพนักงานให้	0	2	27	24	30	83
บริการลูกค้าอย่างเพียงพอ		(2.4)	(32.5)	(28.9)	(36.1)	(100)
- มีการกำหนดหน้าที่ของพนักงาน	0	6	24	24	25	79
แต่ละบุคคลอย่างชัดเจน		(7.6)	(30.4)	(30.4)	(31.6)	(100)

จากตารางที่ 15 เมื่อพิจารณาถึงประสิทธิภาพในการจัดการ ของบริษัทฯ ครุณีศึกษา สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ จากการให้คะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ร้อยละ 36.1 ของคะแนนรวม เห็นด้วยมากที่สุดว่าบริษัท มีการจัดสรรพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเพียงพอต่อปริมาณงานและความต้องการของลูกค้าในระดับที่เหมาะสมอย่างยิ่ง และร้อยละ 31.6 ของคะแนนรวม เห็นด้วยในระดับเดียวกันว่า บริษัท มีการกำหนดหน้าที่ของพนักงานแต่ละบุคคลได้อย่างชัดเจน

ตารางที่ 16 อัตราส่วนของคะแนน จำแนกตามนโยบายของบริษัท

ประเด็น	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	รวม	
		น้อย	ปานกลาง	มาก		มากที่สุด
- บริษัทมีนโยบายในการให้บริการลูกค้าที่ชัดเจน	0	2	27	20	35	84
		(2.4)	(32.1)	(23.8)	(41.7)	(100)
- ผู้บริหารให้ความสำคัญกับหน่วยงานบริการลูกค้า	0	2	9	44	35	90
		(2.2)	(10.0)	(48.9)	(38.9)	(100)
- มีการจัดสรรงบประมาณในการดูแลรักษาลูกค้าอย่างเหมาะสม	0	6	33	24	10	73
		(8.2)	(45.2)	(32.9)	(13.7)	(100)

จากตารางที่ 16 เมื่อพิจารณาถึงด้านนโยบายของบริษัทฯ จากการให้คะแนนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ร้อยละ 41.7 ของคะแนนรวม เห็นด้วยมากที่สุดว่าบริษัท ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับนโยบายในการให้บริการลูกค้าที่ชัดเจน

ร้อยละ 48.9 ของคะแนนรวม เห็นด้วยในระดับที่ค่อนข้างมากกว่า ผู้บริหารของบริษัทให้ความสำคัญกับหน่วยงานที่คอยให้บริการลูกค้า และ ร้อยละ 45.2 ของคะแนนรวม เห็นด้วยระดับปานกลางว่าบริษัท มีการจัดสรรงบประมาณในการดูแลรักษาลูกค้าในระดับที่เหมาะสม

ตารางที่ 17 อัตราส่วนของคะแนน จำแนกตามคุณภาพของบุคลากร

ประเด็น	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
- พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าจบ การศึกษาตรงสาขาที่เกี่ยวข้อง	2 (3.4)	12 (20.3)	33 (55.9)	12 (20.3)	0	59 (100)
- พนักงานมีประสบการณ์ด้าน การให้บริการลูกค้ามาก่อน	2 (2.9)	4 (5.8)	33 (47.8)	20 (29.0)	10 (14.5)	69 (100)
- พนักงานได้รับการฝึกอบรม ด้านการให้บริการจากบริษัท	2 (2.9)	10 (14.5)	18 (26.1)	24 (34.8)	15 (21.7)	69 (100)
- พนักงานมีการพัฒนาตนเอง ได้อย่างต่อเนื่อง	3 (4.0)	2 (2.7)	15 (20.3)	44 (59.5)	10 (13.5)	74 (100)
- พนักงานสามารถแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าได้ดี	1 (1.3)	2 (2.6)	27 (34.6)	28 (35.9)	20 (25.6)	78 (100)

จากตารางที่ 17 เมื่อพิจารณาถึงด้านคุณภาพของบุคลากรของบริษัทฯ จากการให้คะแนนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ร้อยละ 55.9 ของคะแนน มีความเห็นระดับปานกลางว่า พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าของบริษัทจบการศึกษาตรงกับสาขาที่เกี่ยวข้อง

ร้อยละ 47.8 ของคะแนน เห็นด้วยในระดับปานกลางว่า พนักงานให้บริการของบริษัท มีประสบการณ์ทำงานด้านการให้บริการลูกค้ามาก่อน

ร้อยละ 34.8 ของคะแนน เห็นด้วยในระดับที่ค่อนข้างมากกว่า พนักงานส่วนใหญ่ของบริษัท ได้ผ่านการฝึกอบรมด้านการให้บริการลูกค้ามาบ้างแล้ว

ร้อยละ 59.5 ของคะแนน เห็นด้วยค่อนข้างมากเช่นกันว่า พนักงานของบริษัท มีการพัฒนาความสามารถในการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง และร้อยละ 35.9 ของคะแนน เห็นด้วยในระดับที่ค่อนข้างมากเช่นกันว่า พนักงานของบริษัท มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ในระดับที่ค่อนข้างดี

ตารางที่ 18 อัตราส่วนของคะแนน จำแนกตามทัศนคติที่มีต่อผู้บริหารและบริษัท

ประเด็น	ไม่เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด	รวม	
- ผู้บริหารให้ผลตอบแทนที่ เหมาะสมกับปริมาณงาน ที่มอบหมายให้	1 (1.4)	6 (8.2)	24 (32.9)	32 (43.8)	10 (13.7)	73 (100)
- ผู้บริหารมีการพิจารณาเลื่อน ตำแหน่งอย่างยุติธรรม	0	8 (10.3)	24 (30.8)	16 (20.5)	30 (38.5)	78 (100)
- ผู้บริหารให้ความสำคัญกับ พนักงานเท่าเทียมกัน	1 (1.3)	6 (7.8)	21 (27.3)	24 (31.2)	25 (32.5)	77 (100)
- ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้ พนักงานมีความก้าวหน้า	0	4 (4.9)	21 (25.9)	36 (44.4)	20 (24.7)	81 (100)
- บริษัทมีชื่อเสียงและมี ความมั่นคงทางธุรกิจ	0	2 (2.4)	15 (18.1)	56 (67.5)	10 (12.0)	83 (100)

จากตารางที่ 18 เมื่อพิจารณาถึงด้านทัศนคติที่พนักงานมีต่อผู้บริหารและบริษัทฯ จากการให้คะแนนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ร้อยละ 43.8 ของคะแนน เห็นด้วยในระดับมากกว่าผู้บริหารให้ผลตอบแทนแก่พนักงานได้อย่างเหมาะสมกับปริมาณงานที่มอบหมายให้

ร้อยละ 38.5 ของคะแนน เห็นด้วยมากที่สุดว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญมากกับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานให้เป็นอย่างยุติธรรม

ร้อยละ 32.5 ของคะแนน เห็นด้วยในระดับมากที่สุดเช่นกันว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับพนักงานทุก ๆ คนอย่างเท่าเทียมกัน

ร้อยละ 44.4 ของคะแนน เห็นด้วยอย่างมากว่า ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ ร้อยละ 67.5 ของคะแนน เห็นในระดับมากเช่นเดียวกันว่า บริษัท มีความมั่นคงทางธุรกิจ

ตารางที่ 19 อัตราส่วนของคะแนน จำแนกตามความพร้อมของอุปกรณ์และช่องทางในการติดต่อสื่อสาร

ประเด็น	ไม่เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด	รวม	
						ไม่เห็นด้วย
- บริษัทที่มีจำนวนวัสดุอุปกรณ์ เพียงพอต่อการใช้งาน	1 (1.3)	2 (2.6)	24 (30.8)	36 (46.1)	15 (19.2)	78 (100)
- บริษัทที่มีการนำเทคโนโลยีที่ ทันสมัยมาใช้ในบริษัทอยู่เสมอ	1 (1.3)	2 (2.5)	24 (30.4)	32 (40.5)	20 (25.3)	79 (100)
- บริษัทที่มีการพัฒนาช่องทาง การติดต่อสื่อสารให้มีความสะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ	0 (5.1)	4 (34.2)	27 (35.4)	28 (35.4)	20 (25.3)	79 (100)

จากตารางที่ 19 เมื่อพิจารณาถึงด้านความพร้อมของอุปกรณ์และช่องทางในการติดต่อสื่อสาร จากการให้คะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ร้อยละ 46.1 ของคะแนน เห็นด้วยมากกว่าการที่ บริษัท มีจำนวนวัสดุและอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการใช้งาน

ร้อยละ 40.5 ของคะแนน เห็นด้วยในระดับมากเช่นเดียวกันว่า บริษัท มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในบริษัทอยู่เสมอ และ ร้อยละ 35.4 ของคะแนน เห็นด้วยอย่างมากว่า บริษัทมีการพัฒนาช่องทางทางการติดต่อสื่อสารให้มีความสะดวกและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่เสมอ

ตารางที่ 20 แสดงระดับของประสิทธิภาพในการจัดการและภาพรวมรายด้าน

ประเด็น	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
- บริษัทมีการจัดสรรพนักงานให้บริการ ลูกค้าอย่างเพียงพอ	3.77	0.92	สูง	1
- มีการกำหนดหน้าที่ของพนักงาน แต่ละบุคคลอย่างชัดเจน	3.59	1.01	สูง	2

จากตารางที่ 20 พบว่า พนักงานให้บริการของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของประสิทธิภาพในการจัดการของบริษัท ตามลำดับการแปลผลรายด้าน ดังนี้

พนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าบริษัท มีการจัดสรรพนักงานในการดูแลลูกค้าได้อย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และมีเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92

รองลงมาได้แก่ เรื่องของการกำหนดหน้าที่ของพนักงานแต่ละบุคคลอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.01

ตารางที่ 21 แสดงระดับความคิดเห็นในด้านนโยบายของบริษัทและภาพรวมรายด้าน

ประเด็น	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
- บริษัทมีนโยบายในการให้บริการลูกค้าที่ชัดเจน	3.82	0.96	สูง	2
- ผู้บริหารให้ความสำคัญกับหน่วยงานบริการลูกค้า	4.09	0.81	สูง	1
- มีการจัดสรรงบประมาณในการดูแลรักษาลูกค้าอย่างเหมาะสม	3.32	0.84	กลาง	3

จากตารางที่ 21 พบว่า พนักงานให้บริการของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการให้บริการลูกค้าของบริษัท ตามลำดับการแปลผลรายด้าน ดังนี้

พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับหน่วยงานให้บริการลูกค้าสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81

รองลงมาได้แก่ การที่บริษัทมีนโยบายในการบริการลูกค้าที่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96

ส่วนในเรื่องของการจัดสรรงบประมาณในการดูแลรักษาลูกค้า พนักงานมีความเห็นว่าบริษัท ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84

ตารางที่ 22 แสดงระดับความคิดเห็นในด้านคุณภาพของบุคลากรและภาพรวมรายด้าน

ประเด็น	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
- พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าจบการศึกษา ตรงกับสาขาที่เกี่ยวข้อง	2.68	0.84	กลาง	5
- พนักงานมีประสบการณ์การทำงาน ด้านการให้บริการลูกค้ามาก่อน	3.14	1.04	กลาง	3
- พนักงานได้รับการฝึกอบรมด้านการ ให้บริการจากบริษัทอย่างต่อเนื่อง	3.14	1.21	กลาง	4
- พนักงานมีการพัฒนาตนเองได้อย่าง ต่อเนื่อง	3.36	1.18	กลาง	2
- พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ได้ทันต่อเหตุการณ์	3.55	1.01	สูง	1

จากตารางที่ 22 พบว่า พนักงานให้บริการของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจรับจัดการ
ขนส่งสินค้าทางทะเล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของบุคลากรในหน่วยงานการให้บริการลูกค้า
ตามลำดับการแปลผลรายด้าน ดังนี้

พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และมีค่า
เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.01

พนักงานมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.36 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.18

ส่วนในเรื่องของการรักการฝึกอบรมของพนักงาน ด้านประสบการณ์ทำงานและ ด้าน
การจบการศึกษาตรงกับสาขาที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น จากความคิดเห็น มีความสำคัญในด้านคุณภาพ
ของการให้บริการลูกค้าอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งสามารถดูค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ได้จากตารางตามลำดับการแปลผล

ตารางที่ 23 แสดงระดับของทัศนคติที่พนักงานมีต่อผู้บริหารและบริษัทและภาพรวมรายด้าน

ประเด็น	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
- ผู้บริหารให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่มอบหมายให้	3.32	1.00	กลาง	5
- ผู้บริหารมีการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งตามผลงานอย่างยุติธรรม	3.55	1.10	สูง	3
- ผู้บริหารให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนเท่าเทียมกัน	3.50	1.14	สูง	4
- ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.68	0.89	สูง	2
- บริษัทมีชื่อเสียงและมีความมั่นคงทางธุรกิจ	3.77	0.68	สูง	1

จากตารางที่ 23 พบว่า พนักงานให้บริการของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล มีทัศนคติต่อผู้บริหารและบริษัท ตามลำดับการแปลผลรายด้าน ดังนี้

พนักงานมีทัศนคติที่ดีมากในด้านชื่อเสียงและความมั่นคงของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

พนักงานมีทัศนคติด้านที่ผู้บริหารให้การส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานดีเหมือนกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89

พนักงานมีทัศนคติที่ดีมากเมื่อพิจารณาด้านการพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างเหมาะสมจากผู้บริหาร และด้านการที่ผู้บริหารให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีค่าเฉลี่ยและมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามลำดับในตารางการแสดงผล

สำหรับทัศนคติทางด้านการให้ผลตอบแทนแก่พนักงานอย่างเหมาะสมนั้น พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อด้านนี้ในระดับปานกลางเท่านั้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.00

ตารางที่ 24 แสดงระดับความพร้อมของอุปกรณ์และช่องทางการติดต่อสื่อสารและภาพรวม
รายด้าน

ประเด็น	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
- บริษัทที่มีจำนวนวัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อการใช้งาน	3.55	0.96	สูง	3
- บริษัทที่มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.59	1.01	สูง	2
- บริษัทที่มีการพัฒนาช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้มีความสะดวกและเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า	3.59	0.91	สูง	1

จากตารางที่ 24 พบว่า พนักงานให้บริการของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมของอุปกรณ์และช่องทางการติดต่อสื่อสารของบริษัท ตามลำดับการแปลผลรายด้าน ดังนี้

พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยในระดับมากที่ บริษัทมีการพัฒนาช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้มีความสะดวกและเพียงพอต่อความต้องการในการให้บริการลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91

พนักงานมีความเห็นด้วยในระดับมากเช่นกันว่าบริษัทมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาเป็นเครื่องมือในการให้บริการลูกค้าอยู่เสมอ และมีการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.01

มีการพัฒนาช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้มีความสะดวกและรวดเร็วอยู่เสมอ และมีการจัดสรรอุปกรณ์ในการทำงานอย่างเพียงพอ ซึ่งสามารถดูค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานได้จากตารางตามลำดับของการแปลผล

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดในมุมมองของพนักงานบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจ Freight Forwarder ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับในตอนที่ 3 นี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 9 คน จากจำนวนทั้งหมด 22 คน พบว่ามีการแสดงความคิดเห็นในต่าง ๆ ดังนี้

1) บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล ควรจะมีการเพิ่มอุปกรณ์ เช่น Computer ให้เพียงพอสำหรับพนักงาน

2) ควรมีการแบ่งงานของแต่ละบุคคลให้ชัดเจน

3) การทำงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดจากการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความรักในองค์กร

4) ผู้บริหารจะต้องมีการมอบหมายงานให้อย่างยุติธรรม คนที่ได้รับมอบหมายงานก็ต้องมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของตน และผู้บริหารควรมีวิธีการให้การประเมินผลการทำงานของพนักงานอย่างยุติธรรมมากขึ้น ตามผลงานของพนักงานแต่ละคน

5) พนักงานควรมีความรู้ขอบเขตการทำงาน และลักษณะการให้บริการของบริษัท

6) พนักงานควรมีความรู้เฉพาะทางด้านการให้บริการ ในลักษณะงานของบริษัท Freight Forwarder มากกว่าที่เป็นอยู่ อาจมีการจัดการอบรมความรู้ให้กับพนักงานก่อนทำงาน และมีการเพิ่มความรู้อื่นให้แก่พนักงาน โคนมีการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

7) ผู้บริหารควรมีความใกล้ชิดในการทำงานกับพนักงานมากขึ้น เพื่อเป็นการลดช่องว่างของความคิดเห็นและเป็นการทราบถึงปัญหาในระดับปฏิบัติการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

8) การมอบหมายงานให้แก่พนักงานแต่ละคน ควรดูตามความสามารถของพนักงานและความเหมาะสมของปริมาณงานที่มอบหมายด้วย ไม่ควรมอบหมายหน้าที่ที่ยะเยิ่นไป เนื่องจากอาจเกิดการงานที่เร่งรีบ ทำให้งานผิดพลาด และก่อให้เกิดความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานตามมาได้

9) ควรมีการจัดระบบการทำงานให้สอดคล้องกับงานและมีการพัฒนาพนักงานให้มีความสามารถในระบบงานได้อย่างถูกต้อง

2. กลุ่มตัวอย่างที่ 2 ได้แก่ กลุ่มของผู้ใช้บริการ

สำหรับ กลุ่มตัวอย่างที่ 2 นี้ ได้แก่ กลุ่มของผู้ใช้บริการ กล่าวคือ ในการออกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น จะทำการออกแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านการให้บริการลูกค้า ซึ่งจะเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยการแจกแบบสอบถามให้แก่บริษัทลูกค้าที่มาใช้บริการขนส่งสินค้าจากบริษัท ที่ยกขึ้นมาเป็นกรณีศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ 2 จำนวน 39 คน ซึ่งเป็นกลุ่มของลูกค้าผู้ใช้บริการจากผู้ประกอบการธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล (Sea Freight Forwarder) ในที่นี้ได้แบ่งข้อมูลที่จะทำการศึกษาออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และเหตุผลที่เลือกใช้บริการจากบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางทะเล (Sea Freight Forwarder) ซึ่งได้แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 26 - 30

ตารางที่ 25 แสดงอัตราส่วนจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพทางเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	6	15.4
หญิง	33	84.6
รวม	39	100.0

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 84.6 แสดงให้เห็นว่า บริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามกรณีการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีการจ้างพนักงานที่เป็นเพศหญิงในจำนวนที่มากกว่าพนักงานเพศชาย

ตารางที่ 26 แสดงอัตราส่วนจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพทางอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	25	64.1
31 – 40 ปี	12	30.8
41 – 50 ปี	2	5.1
51 ปีขึ้นไป	0	
รวม	39	100.0

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก จะมีอายุระหว่าง 20-30 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 64.1 แสดงให้เห็นว่า ในการการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามชุดประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการให้บริการลูกค้า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี

ตารางที่ 27 แสดงอัตราส่วนจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพทางการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
อนุปริญญา	2	5.1
ปริญญาตรี	32	82.1
ปริญญาโท	5	12.8
อื่น ๆ	0	
รวม	39	100.0

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 82.1 แสดงให้เห็นว่า ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามชุดประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการให้บริการลูกค้า ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 28 แสดงอัตราส่วนจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระยะเวลาที่เข้ามาปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	5	12.8
1-2 ปี	11	28.2
3-4 ปี	12	30.8
5-6 ปี	4	10.3
7-8 ปี	4	10.3
8 ปีขึ้นไป	3	7.7
รวม	39	100.0

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เป็นพนักงานที่มีอายุการทำงาน ณ บริษัทฯ ตัวอย่าง อยู่ระหว่าง 3-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.8 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามชุดประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการให้บริการลูกค้า ส่วนมากมีประสบการณ์การทำงานด้านการให้บริการลูกค้ามาบ้างแล้ว

ตารางที่ 29 แสดงอัตราส่วนจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเหตุผลในการเลือกใช้บริการจากบริษัทตัวแทนรับขนส่งสินค้าทางทะเล (Sea Freight Forwarder)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	ร้อยละ
- มีความสะดวกกว่าการติดต่อกับผู้ขนส่งเองโดยตรง	31.5
- ลดต้นทุนในการจ้างพนักงานเข้ามาดูแลในบริษัท	62.7
- อื่น ๆ	5.8
รวม	100.0

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 31.5 เลือกใช้บริการจากบริษัท เนื่องจาก เป็นการช่วยลดต้นทุนในการจ้างพนักงานเฉพาะทางเข้ามาดูแลงานในส่วนนี้โดยตรง ร้อยละ 31.5 มีเห็นผลว่า การใช้บริการจากบริษัท มีความสะดวกกว่าการติดต่อกับผู้ขนส่งเองโดยตรง และร้อยละ 5.8 มีความคิดเห็นอื่น ๆ ได้แก่ เห็นว่าบริษัท มีความชำนาญและความรวดเร็วในการเคลียร์สินค้า มีความชำนาญเฉพาะทางและการให้บริการมากกว่า และได้รับคำสั่งให้ใช้บริการจากบริษัทแม่หรือบริษัทลูกค้า ที่อยู่ต่างประเทศ

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพในการทำงานด้านการให้บริการลูกค้าของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจ Sea Freight Forwarder

เป็นการรวบรวมข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการทำงานด้านการให้บริการลูกค้าของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจ Sea Freight Forwarder จากบริษัทลูกค้าที่ใช้บริการบริษัทผู้ประกอบการบริหารจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล ที่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 39 คน ในที่นี้ได้แบ่งประสิทธิภาพที่ทำการศึกษออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพด้านความเพียงพอของลักษณะการให้บริการ ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของพนักงาน ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ประสิทธิภาพด้านการติดต่อสื่อสาร และประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในการบริหารจัดการขนส่งสินค้า ซึ่งได้แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 31 - 40

ตารางที่ 30 อัตราส่วนของคะแนน จำแนกตามประสิทธิภาพด้านความเพียงพอของ
ลักษณะการให้บริการ

ประเด็น	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	รวม	
		น้อย	ปานกลาง	มาก มากที่สุด		
- ความหลากหลายของเส้นทาง การขนส่งสินค้า	0	8 (6.0)	60 (45.1)	40 (30.1)	25 (18.8)	133 (100.0)
- ความสามารถในการจัดหา ผู้ขนส่งสินค้าได้ทันต่อเวลา	0	8 (5.9)	48 (35.6)	64 (47.4)	15 (11.1)	135 (100.0)
- ความเพียงพอของจำนวน สินค้าที่สามารถรับจัดการขนส่ง	1 (0.8)	8 (6.1)	51 (38.9)	56 (42.7)	15 (11.4)	131 (100.0)
- ความยืดหยุ่นของเวลาในการ รองรับสินค้าจากโรงงาน	0	6 (4.5)	60 (45.4)	56 (42.4)	10 (7.6)	132 (100.0)
- ความเพียงพอของพนักงาน ให้บริการ	0	2 (1.5)	57 (41.6)	68 (49.6)	10 (7.3)	137 (100.0)

จากตารางที่ 30 เมื่อพิจารณาถึง ประสิทธิภาพด้านความเพียงพอของลักษณะการ
ให้บริการของบริษัทฯ จากการให้คะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ร้อยละ 45.1 ของ
คะแนน มีความเห็นในระดับปานกลางที่ว่า บริษัท มีความหลากหลายของเส้นทางในการจัดการ
ขนส่งสินค้า

ร้อยละ 47.4 ของคะแนน เห็นด้วยอย่างมากว่า บริษัท มีความสามารถจัดหาผู้ขนส่งสินค้าได้
ตามระยะเวลาที่ลูกค้าต้องการ

ร้อยละ 42.7 ของคะแนน เห็นด้วยในระดับมากกว่า บริษัท สามารถรองรับปริมาณการ
ขนส่งสินค้าได้ตามความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี

และร้อยละ 45.4 ของคะแนน เห็นด้วยในระดับปานกลางกับความสามารถที่บริษัท จะ
ยืดหยุ่นเวลาในการบรรทุกสินค้าให้แก่ลูกค้าได้ และ ร้อยละ 49.6 ของคะแนน เห็นด้วยในระดับที่
ค่อนข้างมากกว่า บริษัทฯ มีจัดเตรียมพนักงานให้บริการไว้อย่างเพียงพอต่อความต้องการในการใช้
บริการของลูกค้า

ตารางที่ 31 อัตราส่วนของคะแนน จำแนกตามประสิทธิภาพด้านคุณภาพของพนักงาน

ประเด็น	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด	รวม
- ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา ของพนักงานบริการ	0	4 (2.9)	51 (37.2)	72 (52.5)	10 (7.3)	137 (100.0)
- ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา ของพนักงาน	0	10 (7.8)	57 (44.5)	56 (43.7)	5 (3.9)	128 (100.0)
- พนักงานทำงานถูกต้อง รวดเร็วตามความคาดหวัง	1 (0.7)	6 (4.5)	45 (33.8)	76 (57.1)	5 (3.7)	133 (100.0)
- ความสามารถในการรับข้อมูล ที่ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์	0	4 (3.0)	60 (45.1)	64 (48.1)	5 (3.8)	133 (100.0)
- มารยาทในการติดต่อสื่อสาร ของพนักงาน	1 (0.7)	4 (2.6)	24 (15.9)	72 (47.7)	50 (33.1)	151 (100.0)

จากตารางที่ 31 เมื่อพิจารณาถึงประสิทธิภาพด้านคุณภาพพนักงานของบริษัทฯ จากการให้คะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ร้อยละ 52.5 ของคะแนน เห็นด้วยค่อนข้างมากว่า พนักงานให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าเป็นอย่างดี

ร้อยละ 44.5 ของคะแนน เห็นด้วยในระดับปานกลางว่า พนักงานใช้เวลาไม่มากในการแก้ไขปัญหาในแต่ละกรณีให้สำเร็จ

ร้อยละ 57.1 ของคะแนน เห็นด้วยในระดับที่ค่อนข้างมากกว่า พนักงานของบริษัท ทำงานได้อย่างถูกต้อง เรียบร้อยและรวดเร็วตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้

ร้อยละ 48.1 ของคะแนน เห็นด้วยมากกว่า พนักงานให้บริการสามารถรับรู้ข้อมูลจากลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และ ร้อยละ 47.7 เห็นด้วยในระดับมากเช่นกันว่า พนักงานของบริษัท มีมารยาทในการติดต่อสื่อสารและประสานงานที่ดี

ตารางที่ 32 อัตราส่วนของคะแนน จำแนกตามประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริการ

ประเด็น	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด	รวม
- การปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อย ทันต่อการใช้งาน	0	6 (4.4)	48 (35.3)	72 (52.9)	10 (7.3)	136 (100.0)
- ความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ของพนักงานเกิดขึ้นน้อยครั้ง	1 (0.8)	14 (11.0)	42 (33.1)	60 (47.2)	10 (7.9)	127 (100.0)
- การแจ้งข้อมูลที่ต้องการ จากพนักงาน	1 (0.8)	6 (4.6)	54 (41.9)	68 (52.7)	0	129 (100.0)

จากตารางที่ 32 เมื่อพิจารณาถึงประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ จากการให้คะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ร้อยละ 52.9 ของคะแนน ให้ความเห็นว่า พนักงานของบริษัท สามารถทำงานให้เสร็จทันต่อเวลากับเวลาที่ลูกค้าต้องการ

ร้อยละ 47.2 ของคะแนน มีความเห็นว่า ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของพนักงาน เกิดขึ้นน้อยครั้ง และร้อยละ 52.7 เห็นด้วยอย่างมากว่า ข้อมูลที่พนักงานของบริษัท แจ้งให้ลูกค้าทราบนั้น มีความน่าเชื่อถือค่อนข้างมาก กล่าวคือ การเปลี่ยนแปลงของข้อมูลเกิดขึ้นน้อยครั้ง

ตารางที่ 33 อัตราส่วนของคะแนน จำแนกตามประสิทธิภาพด้านการติดต่อสื่อสาร

ประเด็น	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด	รวม
- ข้อมูลข่าวสารที่แจ้ง ทันต่อ สถานการณ์การใช้งาน	0	6 (4.8)	72 (57.1)	48 (38.1)	0	126 (100.0)
- ความสะดวก รวดเร็วของ ช่องทางติดต่อสื่อสาร	1 (0.7)	2 (1.4)	30 (21.1)	104 (73.2)	5 (3.5)	142 (100.0)
- ความรวดเร็วในการส่ง เอกสารที่เกี่ยวข้อง	0	10 (7.5)	42 (31.3)	72 (53.7)	10 (7.5)	134 (100.0)

จากตารางที่ 33 เมื่อพิจารณาถึงประสิทธิภาพด้านการติดต่อสื่อสาร จากการให้คะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ร้อยละ 57.1 ของคะแนน เห็นด้วยในระดับปานกลางว่าการแจ้งข้อมูลข่าวสารจากพนักงานให้บริการของบริษัท ทันต่อสถานการณ์ในการใช้งาน

ร้อยละ 73.2 ของคะแนน เห็นด้วยในระดับมากกว่า ช่องทางในการติดต่อสื่อสารของบริษัทฯ มีความสะดวก และรวดเร็วในการติดต่อ และ ร้อยละ 53.7 ของคะแนน เห็นด้วยในระดับมากกว่าเช่นกันว่า บริษัทฯ มีความรวดเร็วมาก ในการส่งเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 34 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในการจัดการขนส่งสินค้า

ประเด็น	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	รวม
		น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
- ระยะเวลาการขนส่งสินค้า	0	12	39	60	25	136
ตรงตามเวลาที่กำหนด		(8.8)	(28.7)	(44.1)	(18.4)	(100.0)
- อัตราการสูญหายเสียหายของ	0	8	33	80	20	141
สินค้าที่รับขนส่งเกิดขึ้นน้อย		(5.7)	(23.4)	(56.7)	(14.2)	(100.0)

จากตารางที่ 34 เมื่อพิจารณาถึงประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในการจัดการขนส่งสินค้า จากการให้คะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ร้อยละ 44.1 ของคะแนน เห็นด้วยในระดับมากกว่า บริษัทขนส่งสินค้าได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และ ร้อยละ 56.7 เห็นด้วยในระดับมากกว่า อัตราของการสูญหายเสียหายของสินค้าที่บริษัทรับจัดการขนส่งนี้ มีน้อย

ตารางที่ 35 แสดงระดับของประสิทธิภาพด้านความเพียงพอของลักษณะการให้บริการและภาพรวมรายด้าน

ข้อความ	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
- ความหลากหลายของเส้นทางการขนส่งสินค้าที่บริษัทเปิดให้ใช้บริการ	3.41	0.85	กลาง	3
- ความสามารถในการจัดหาผู้ขนส่งสินค้าได้ตามเวลาที่ต้องการ	3.50	0.90	สูง	2
- ความเพียงพอของจำนวนสินค้าที่สามารถบริหารจัดการขนส่งได้	3.36	0.87	กลาง	5
- ความยืดหยุ่นของเวลาในการรอรับสินค้าจากโรงงาน	3.38	0.71	กลาง	4
- ความเพียงพอของพนักงานให้บริการ	3.51	0.64	สูง	1

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพด้านความเพียงพอของลักษณะการให้บริการของบริษัท ตามลำดับการแปลผลรายด้าน ดังนี้

ความเพียงพอของพนักงานให้บริการ มีความเพียงพอในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และมีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64

ในด้านความสามารถในการจัดหาผู้ขนส่งสินค้าได้ตามเวลาที่ต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความสามารถในการจัดการได้ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และมีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90

สำหรับในด้านความหลากหลายของเส้นทางที่เปิดให้บริการบริหารจัดการขนส่ง ด้านความยืดหยุ่นของระยะเวลาในการรอรับสินค้า และด้านความเพียงพอของจำนวนสินค้าที่สามารถบริหารจัดการขนส่ง ได้นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า บริษัทมีความสามารถในการจัดการอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งสามารถดูค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานได้จากตารางการแปลผล

ตารางที่ 36 แสดงระดับของประสิทธิภาพด้านคุณภาพของพนักงานและภาพรวมรายด้าน

ข้อความ	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
- ความสามารถและความร่วมมือในการ แก้ไขปัญหาของพนักงานบริการ	3.51	0.68	สูง	2
- ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาของ พนักงาน	3.28	0.72	กลาง	5
- พนักงานทำงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วตามความคาดหวัง	3.41	0.79	กลาง	4
- ความสามารถในการรับรู้ข้อมูล ที่ถูกต้อง ตามวัตถุประสงค์ของลูกค้า	3.41	0.64	กลาง	3
- มารยาทในการติดต่อสื่อสารของ พนักงาน	3.87	0.95	สูง	1

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพด้านคุณภาพของพนักงาน ตามลำดับการแปลผลรายด้าน ดังนี้

ด้านมารยาทในการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าพนักงานมีมารยาทในการติดต่อสื่อสารที่ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95

ด้านของความสามารถและความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าพนักงานมีความสามารถและให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

ด้านความสามารถในการรับรู้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ และการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและรวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพในด้านดังกล่าวของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 และ 0.79 ตามลำดับ

ส่วนในเรื่องของระยะเวลาที่พนักงานให้บริการใช้การแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณภาพของพนักงานในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

ตารางที่ 37 แสดงระดับของประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการและภาพรวมรายด้าน

ข้อความ	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
- การปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยทันต่อ สถานการณ์การใช้งาน	3.49	0.72	กลาง	1
- ความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	3.26	0.91	กลาง	3
- การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง จากพนักงาน	3.31	0.73	กลาง	2

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามลำดับการแปลผลรายด้าน ดังนี้

ด้านการปฏิบัติงานเสร็จทันต่อสถานการณ์และความต้องการในการใช้งาน ประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72

ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73

และด้านความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน กล่าวคือ พนักงานยังคงมีการทำงานให้เกิดความผิดพลาดอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91

ตารางที่ 38 แสดงระดับของประสิทธิภาพด้านการติดต่อสื่อสารและภาพรวมรายด้าน

ข้อความ	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
- ข้อมูลข่าวสารที่แจ้ง ทันต่อ สถานการณ์การใช้งาน	3.23	0.58	กลาง	3
- ความสะดวก รวดเร็วของช่องทาง ในการติดต่อสื่อสาร	3.64	0.71	สูง	1
- ความรวดเร็วในการส่งเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	3.44	0.79	กลาง	2

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพด้านการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับการแปลผลรายด้าน ดังนี้

ด้านความสะดวกและความรวดเร็วของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า บริษัทมีประสิทธิภาพในด้านนี้สูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

ด้านความรวดเร็วในการส่งเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า บริษัทมีประสิทธิภาพในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79

ส่วนในด้านของการแจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อเวลาและสถานการณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า บริษัทมีประสิทธิภาพในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58

ตารางที่ 39 แสดงระดับของประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในการบริหารจัดการขนส่งสินค้าและภาพรวมรายด้าน

ข้อความ	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับที่
- ระยะเวลาการขนส่งสินค้าเป็นไปตามกำหนดการที่แจ้งไว้	3.49	0.91	กลาง	2
- อัตราการสูญหายเสียหายของสินค้าที่รับจัดการขนส่งเกิดขึ้นน้อย	3.67	0.74	สูง	1

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพด้านความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในการบริหารจัดการขนส่งสินค้า ตามลำดับการแปลผลรายด้านดังนี้

อัตราการสูญหายเสียหายของสินค้าที่รับจัดการขนส่ง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าบริษัทมีประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องนี้สูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

ส่วนในด้านของระยะเวลาในการบริหารจัดการขนส่งสินค้านั้น ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าบริษัท มีประสิทธิภาพในการจัดการด้านนี้ให้เป็นไปตามกำหนดการที่แจ้งไว้อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ยังคงมีความคลาดเคลื่อนของเวลาอยู่บ้าง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดในมุมมองของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อให้การทำงานด้านการให้บริการลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับในตอนที่ 3 นี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 10 คน จากจำนวนทั้งหมด 39 คน พบว่า มีการแสดงความคิดเห็นในต่าง ๆ ดังนี้

1) บริษัท ควรมีการเพิ่มความรู้ และเสริมสร้างทักษะให้กับพนักงานที่คอยให้บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

2) เอกสารที่เกี่ยวข้องบางอย่าง ยังคงส่งให้กับลูกค้าช้าอยู่ ควรมีการจัดการให้รวดเร็วมากขึ้นให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกันทุก ๆ เอกสารที่ส่งให้ลูกค้า

3) ต้องมีการจัดสรรคนให้เพียงพอกับงาน มีการพัฒนาบุคลากรทุกคนให้สามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้อย่างทันถ่วงที

4) ควรมีการเพิ่มขีดความสามารถในการจัดหาผู้ขนส่ง (Carrier) ให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า

5) ควรมีการเพิ่มมาตรฐานด้านการประกันภัยสินค้าที่รับจัดการขนส่ง

6) การจัดการขนส่งสินค้าไปยังบางประเทศ ยังคงมีระยะเวลาในการขนส่งนานเกินไป ควรมีการจัดหาผู้ขนส่ง (Carrier) ที่มีเรือ Direct ตรงไปยัง Port ปลายทางที่ลูกค้าต้องการส่งสินค้าโดยตรง สำหรับ Port ที่มีความต้องการขนส่งสินค้าในปริมาณมาก

จากการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลของบริษัทกรณีศึกษาดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปภาพรวมทัศนคติและความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างประเทศ ได้ดังนี้

ด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการสำหรับการวิจัยในครั้งนี้จะอยู่ในหัวข้อของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน และจากผลของการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ทัศนคติของพนักงานบริษัทกรณีศึกษาครั้งนี้ มีทัศนคติที่ค่อนข้างดีมากสำหรับบริษัทที่ตนทำงานอยู่ เห็นได้จากค่าของส่งผลให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานที่ดี และอาจก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพตามมาด้วย

ในส่วนของการศึกษาด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ จะอยู่ในหัวข้อของประสิทธิภาพในการให้บริการ จากผลของการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ใช้บริการจากบริษัทกรณีศึกษาในครั้งนี้ มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้นผู้บริหารของบริษัท ควรมีการปรับแผนการดำเนินธุรกิจ ให้สามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจของ

ผู้ให้บริการให้ได้มากที่สุด เพื่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคงและเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพของบริษัทให้มีมากยิ่งขึ้นของบริษัท

ในด้านภาพรวมของประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทกรณีศึกษาในครั้งนี้ จากผลการวิจัยข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทดังกล่าว มีอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งบริษัทควรที่จะมีการทบทวนนโยบายด้านการให้บริการ และปรับปรุงนโยบายให้การทำงานในด้านต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University