

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่มีผลต่อการเพิ่ม
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า กรณีศึกษา บริษัท นิค คาร์เร็นท์
แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด

THE RELATIONSHIP BETWEEN EMPLOYEES' SERVICE QUALITY AND
INCREASING EFFICIENCY IN CAR RENTAL OPERATION: A CASE STUDY
OF NICK CARRENT & TRANSPORT CO., LTD.

นายยา เรือนงาม

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ

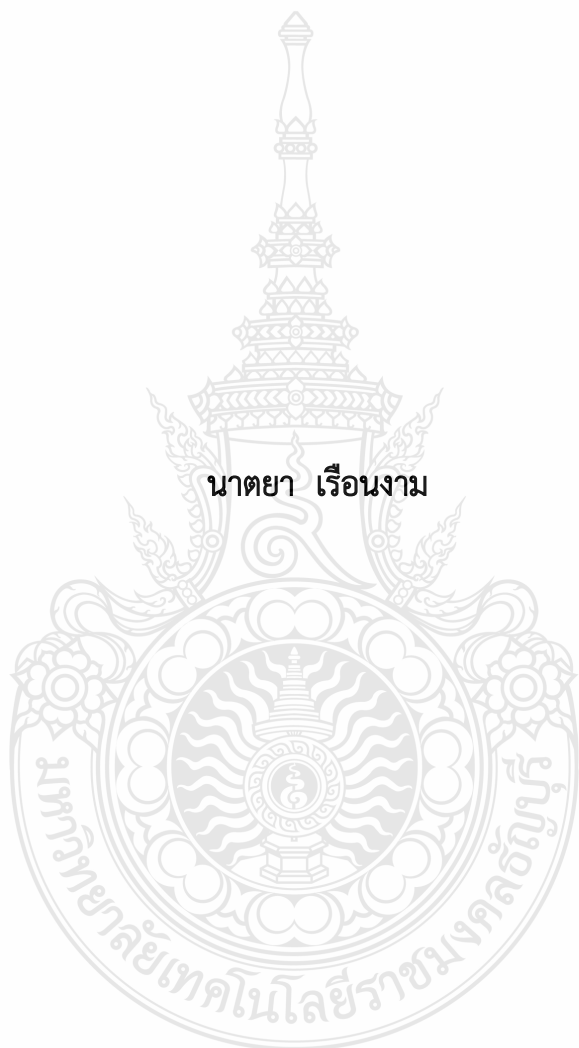
คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่มีผลต่อการเพิ่ม
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า กรณีศึกษา บริษัท นิค คาร์เร็นท์
แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด



นัตยา เรือนงาม

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า กรณีศึกษา บริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด

The Relationship between Employees' Service Quality and Increasing Efficiency in Car Rental Operations: A Case Study of Nick Carrent & Transport Co., Ltd.

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวนัตยา เรือนงาม

วิชาเอก

การจัดการวิศวกรรมธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศรากุล สุโคตรพรหมมี, ประ.ด.

ปีการศึกษา

2562

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อดิศักดิ์ จันทระภาเลิศ, D.B.A.)

..... กรรมการ

(อาจารย์กฤษดา เขียววัฒนสุข, D.B.A.)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศรากุล สุโคตรพรหมมี, ประ.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นาถรพี ต้นไช, ประ.ด.)

วันที่ 5 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2563

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า กรณีศึกษา บริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด
ชื่อ – นามสกุล	นางสาวนัตยา เรือนงาม
วิชาเอก	การจัดการวิศวกรรมธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศรากุล สุโคตรพรหมมี, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจรถเช่า และศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจรถเช่า ของผู้ที่ใช้บริการรถเช่าที่บริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด จำนวน 235 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามความคิดเห็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ และอาชีพ ที่แตกต่างกันส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และข้อมูลด้านเพศ ระดับการศึกษา รายได้ และด้านประเภทของรถเช่าที่ใช้บริการที่แตกต่างกันไม่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันโดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.063

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพ ธุรกิจรถเช่า

Independent Study Title	The Relationship between Employees' Service Quality and Increasing Efficiency in Car Rental Operations: A Case Study of Nick Carrent & Transport Co., Ltd.
Name-Surname	Miss Nattaya Rueanngam
Major Subject	Business Engineering Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Sarakul Sukotphrommee, Ph.D.
Academic Year	2019

ABSTRACT

This independent study aims to study the factors affecting efficiency and the effect of employees' quality of service on efficiency in Nick Carrent & Transport Co., Ltd., a car rental business.

The samples employed in this research were 235 customers who have purchased a service from Nick Carrent & Transport Co., Ltd. The tool used in this research consisted of a 5-point questionnaire and the statistic data used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and Pearson's Correlation Coefficient.

The study results illustrated that the different personal data in the aspect of age and occupation resulted in difference operational efficiency, whereas the difference personnel data in the aspects of gender, education level, income, and type of car rented yielded indifferent operation efficiency. The factor of quality of services provided by the employees and the overall operational efficiency yielded the reverse relationship with the correlation coefficient of 0.063.

Keywords: quality of service, efficiency, rental car business

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษา ค้นคว้าอิสระ ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณา และความอนุเคราะห์ของผู้ช่วยศาสตราจารย์ศรากุล สุโคตรพรหมมี อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ทำการศึกษาวิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ จันทระประภาเลิศ ประธานกรรมการสอบและกรรมการสอบอาจารย์กฤษดา เขียววัฒนสุข ที่ได้ให้ความกรุณาในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานวิจัย รวมทั้งเสียสละเวลาในการเป็นกรรมการสอบในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณลูกค้าบริษัท นิค คาร์เรนท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัดที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ และมอบความดีนี้ให้แก่ คุณพ่อ คุณแม่ และคณะครู-อาจารย์ ที่ให้การสนับสนุนและประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ และเพื่อน ๆ MBA BEY 58 ทุกคนที่คอยช่วยเหลือเป็นกำลังใจเสมอมา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานค้นคว้าฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจหากการค้นคว้าอิสระนี้ขาดตกบกพร่อง หรือไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้วิจัยขอกราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นาตยา เรือนงาม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(11)
บทที่ 1 บทนำ.....	12
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	12
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	13
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	14
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	14
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	15
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	17
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย.....	18
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	19
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	27
2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการขนส่ง.....	31
2.4 ประวัติบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด.....	32
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	74
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	75
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	78
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	79
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	81
บรรณานุกรม.....	82
ภาคผนวก.....	87
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	88
ประวัติผู้เขียน.....	97



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	44
ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงาน...	48
ตารางที่ 3.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน.....	48
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพด้านเพศ.....	52
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพด้านอายุ.....	52
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพด้านระดับการศึกษา.....	53
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพด้านรายได้.....	53
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพด้านอาชีพ.....	54
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพด้านประเภทของรถเช่าที่ใช้บริการ.....	54
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการให้บริการของพนักงานโดยภาพรวม.....	55
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility).....	56
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability).....	57
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness).....	58
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance).....	59
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy).....	60
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม.....	61
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านรถเช่า ด้านค่าใช้จ่าย.....	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า ด้านความรวดเร็วตรงต่อเวลา.....	63
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า ด้านคุณภาพของงาน.....	64
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า ด้านปริมาณงาน.....	65
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ.....	66
ตารางที่ 4.19 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพด้านอายุ.....	67
ตารางที่ 4.20 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพด้านอายุเป็นรายคู่.....	67
ตารางที่ 4.21 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษา.....	68
ตารางที่ 4.22 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพด้านรายได้.....	69
ตารางที่ 4.23 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพด้านอาชีพ.....	70
ตารางที่ 4.24 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพด้านอาชีพเป็นรายคู่.....	70
ตารางที่ 4.25 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพด้านประเภทของรถเช่าที่ใช้บริการ.....	71
ตารางที่ 4.26 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	73
---	----



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดของการวิจัย.....	17
ภาพที่ 2.1 แผนภาพแสดงช่องว่างทั้ง 5 แบบ.....	23
ภาพที่ 2.2 บริษัท นิค คาร์เร็นทร์ แอนท์ ทรานสปอร์ต จำกัด.....	34
ภาพที่ 2.3 พนักงานบริษัท นิค คาร์เร็นทร์ แอนท์ ทรานสปอร์ต จำกัด.....	35
ภาพที่ 2.4 รถยนต์ที่ใช้บริการลูกค้าของบริษัท นิค คาร์เร็นทร์ แอนท์ ทรานสปอร์ต จำกัด.....	35



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนากระบวนโลจิสติกส์ของประเทศไทย ภาครัฐบาลได้ให้ความสำคัญกว่าที่ผ่านมาเพิ่มมากขึ้น เนื่องด้วยต้องการให้ภาคธุรกิจเป็นตัวผลักดันเศรษฐกิจของประเทศให้ดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมของประชาชน ด้วยการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ โครงสร้างพื้นฐาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจให้เติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน มีประสิทธิภาพและมาตรฐานสู่สากล โดยใช้ขีดความสามารถของบุคลากรเป็นหลัก ได้วางเป้าหมายแห่งความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย 1) ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ (Strategic Position) ภาครัฐได้เล็งเห็นว่าประเทศไทยคือศูนย์กลางธุรกรรม การค้าและบริการของกลุ่มประเทศลุ่มแม่น้ำโขงและเป็นประตูการค้าสู่ตลาดเอเชีย (Trade and Service Hub of GMS, and Gateway to Asia) เพื่อศักยภาพและความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบ (Comparative advantage) และนำไปสู่ความร่วมมือและการเติบโตที่ยั่งยืนร่วมกันในภูมิภาค 2) เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objectives) ประกอบด้วย การเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการให้บริการลูกค้าด้วยระบบโลจิสติกส์ (Logistics Efficiency and Responsiveness) การสร้างความเข้มแข็งและมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจไทยในโซ่อุปทาน (Value Creation) และการเติบโตที่ช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาค (Regional Inclusive Growth) 3) ผลสัมฤทธิ์สุดท้าย (Ultimate Goal) ภาครัฐต้องการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจและการสร้างความเติบโตทางเศรษฐกิจร่วมกันบนพื้นฐานที่เข้มแข็งมีการกระจายโอกาสทางเศรษฐกิจ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืนในภูมิภาค (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของไทย ฉบับที่ 2, 2556-2560)

รูปแบบการดำเนินธุรกิจของผู้ให้บริการจากภาครัฐบาลและภาคเอกชน มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เนื่องด้วยเศรษฐกิจภายในประเทศค่อนข้างชะลอตัว ส่งผลให้เม็ดเงินลงทุนที่มีค่อนข้างต่ำ ผู้ให้บริการจึงต้องควบคุมต้นทุนการผลิตและการบริการให้ต่ำลง จากที่เคยซื้อรถยนต์เป็นสินทรัพย์ขององค์กร ก็หันมาใช้บริการเช่ารถยนต์แทนเพื่อลดต้นทุนทางธุรกิจ หรือการรับรองลูกค้า เป็นต้น ผู้ให้บริการเล็งเห็นว่าเป็นการลงทุนโดยไม่ต้องใช้เงินเป็นจำนวนมาก เพื่อมาซื้อรถยนต์ ไม่ต้องดูแลรักษา และเสียเงินซ่อมบำรุง ไม่มีค่าใช้จ่ายในส่วนที่เป็นเงินเดือนพนักงานขับรถ และการต่อทะเบียนรถหรือการทำประกันภัยรถยนต์ เป็นต้น ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า การบริการที่ได้ประสิทธิภาพนอกจากจะต้องให้บริการที่ตรงเวลา สินค้าหรือบริการอยู่ในสภาพสมบูรณ์ และอยู่ในต้นทุนที่เหมาะสม นอกจากนี้การทำงานที่ได้ประสิทธิภาพยังถือเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือที่ดีแก่บริษัทได้อีกทางหนึ่งด้วย ลักษณะปัญหาที่

พบอยู่บ่อยครั้ง ที่ทำให้การบริการไร้ประสิทธิภาพ เกิดจากภายในบริษัท อาจจะเป็นพนักงานที่ทำหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโดยตรงหรือบางส่วนของกระบวนการปฏิบัติงาน อาจจะไม่เต็มศักยภาพของตนเอง ผลอาจมาจากไม่ได้คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างแท้จริง จึงเป็นสาเหตุให้ต้นทุนของสินค้าสูง และเกิดความล่าช้าในการให้บริการ

บริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2548 เป็นบริษัทที่ให้บริการรถเช่าเอกชนในภาคตะวันออกเป็นหลัก และในภาคอื่น ๆ ในประเทศไทย และยังมีบริการแบบจ้างเหมาบริการ (Outsourcing Services) ให้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ได้แก่ การบริการพนักงานขับรถ การบริการรถเช่า บริการพนักงานธุรการ บริการพนักงานรับโทรศัพท์ บริการช่างไฟฟ้า บริการช่างซ่อมบำรุง บริการดูแลรักษาสวนหย่อม เป็นต้น โดยใช้พนักงานของบริษัทตนเองในทุกๆบริการ ตั้งแต่ติดต่อประสานงานกับลูกค้า จัดหารถยนต์ประเภทต่าง ๆ ตามที่ลูกค้าต้องการ ส่งมอบรถให้ถึงมือลูกค้า รับประทานเข้ามาในบริษัท ดูแล ตรวจสอบรถยนต์ให้ได้มาตรฐานอยู่ตลอดเวลา เพื่อพร้อมให้บริการอยู่เสมอทุกวันโดยไม่มีวันหยุด งานทุกงานของบริษัทเกี่ยวข้องกับการให้บริการขนส่งให้กับลูกค้าทำหน้าที่โดยพนักงานในทุกๆขั้นตอน ทำให้เห็นปัญหาของบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด ในเรื่องของคุณภาพในการให้บริการของพนักงาน เพราะพนักงานคือผู้ที่เป็นตัวกลางในการให้บริการไปถึงลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และยังเป็นตัวเพิ่มความแข็งแกร่งทางการแข่งขัน และสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งอีกด้วย นอกจากนี้ยังคาดหวังว่าจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการขนส่งหรือสามารถควบคุมให้อยู่ในระดับที่พึงพอใจได้ และเน้นการให้บริการที่มีความรวดเร็วตรงต่อเวลา บริการที่จะส่งมอบให้กับลูกค้าอย่างถูกต้อง และมีความปลอดภัยมากที่สุด

จากปัญหา และความสำคัญข้างต้นผู้ศึกษาจึงมีความต้องการศึกษาถึงเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่ากรณีศึกษา บริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด” โดยให้รู้ถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขปรับปรุงในการบริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่าของบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่าของบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่าของบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด ที่แตกต่างกัน

1.3.2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่าของบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และประเภทของรถเช่าที่ใช้บริการ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงาน โดยพัฒนามาจากการค้นคว้าตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจาก Parasuraman and Berry, Zeithaml (1990) ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า โดยพัฒนามาจากการค้นคว้าตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจาก Peterson & Plowman (1989) ได้แก่ ค่าใช้จ่าย ความรวดเร็วตรงต่อเวลา คุณภาพของงาน และปริมาณงาน

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด จำนวน 567 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 19 ธันวาคม 2561) โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1973)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นลูกค้าที่มาใช้บริการของบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด จำนวน 235 ตัวอย่าง

ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ทำวิจัย

ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ เดือนมกราคม พ.ศ. 2562 ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2562

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

คุณภาพการให้บริการของพนักงาน หมายถึง การส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจผ่านตัวพนักงานเพื่อมอบให้กับลูกค้า โดยสินค้าที่จับต้องไม่ได้นั้นต้องตอบรับกับความต้องการของลูกค้าจนทำให้เกิดเป็นความพอใจได้ จากการค้นคว้าตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจาก Parasuraman and Berry, Zeithaml (1990) ได้แก่

ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) คือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในด้าน สถานที่ ผู้ให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เป็นต้น ที่ผู้มารับบริการรู้สึกได้ว่าได้รับการดูแล ใส่ใจและมีความตั้งใจจากบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) คือ พนักงานของบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด ต้องให้บริการด้วยความถูกต้อง เหมาะสม และผลที่ได้ออกมาต้องเหมือนเดิมทุกจุดและสม่ำเสมอทุกครั้ง

การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) คือ พนักงานของบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด มีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการและสามารถสนองตอบความต้องการได้ทันทีให้ผู้มารับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย

การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) คือ พนักงานของบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด จะต้องแสดงถึงทักษะความสามารถ และความรู้ในการให้บริการและต้องตอบสนองความต้องการด้วยความสุภาพ พุดจาไพเราะ มีกริยามารยาทที่ดี

การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) คือ พนักงานของบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด ต้องดูแลเอาใจใส่ผู้มารับบริการให้ตรงตามความต้องการของแต่ละคนที่แตกต่างกันได้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ และใช้ทรัพยากรของบริษัทอย่างคุ้มค่า เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและสร้างความพอใจให้กับลูกค้าให้มากที่สุด จากการค้นคว้าตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจาก Peterson & Plowman (1989) ได้แก่

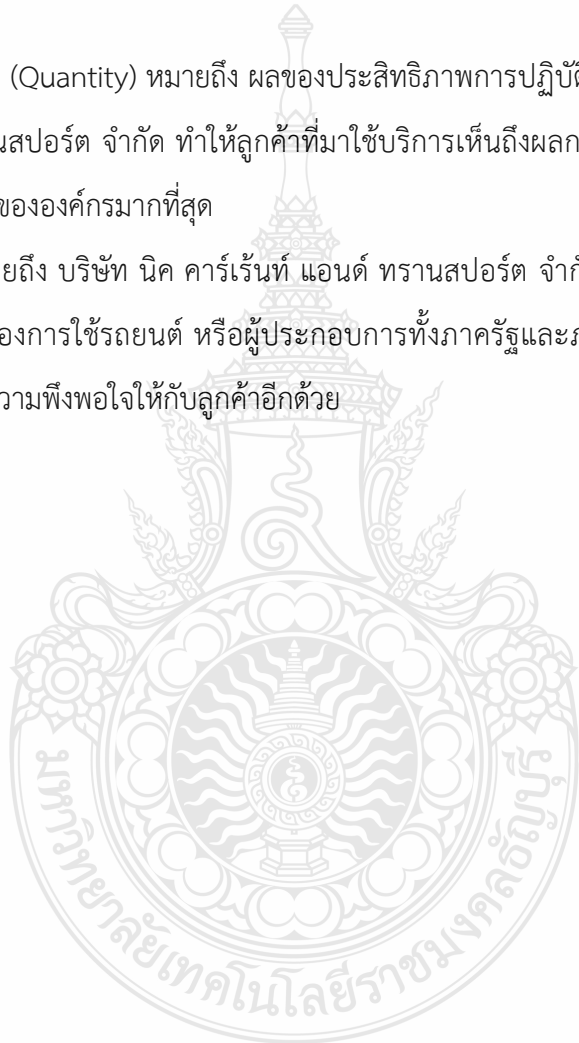
ค่าใช้จ่าย (Costs) หมายถึง ผลของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่าของบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการมีต้นทุนในการดำเนินการลดต่ำลง

ความรวดเร็วตรงต่อเวลา (Time) หมายถึง ผลของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่าของบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการได้รับสินค้าตรงตามระยะเวลาที่กำหนด

คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง ผลของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่าของบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการได้ประโยชน์และพึงพอใจกับงานมากที่สุด

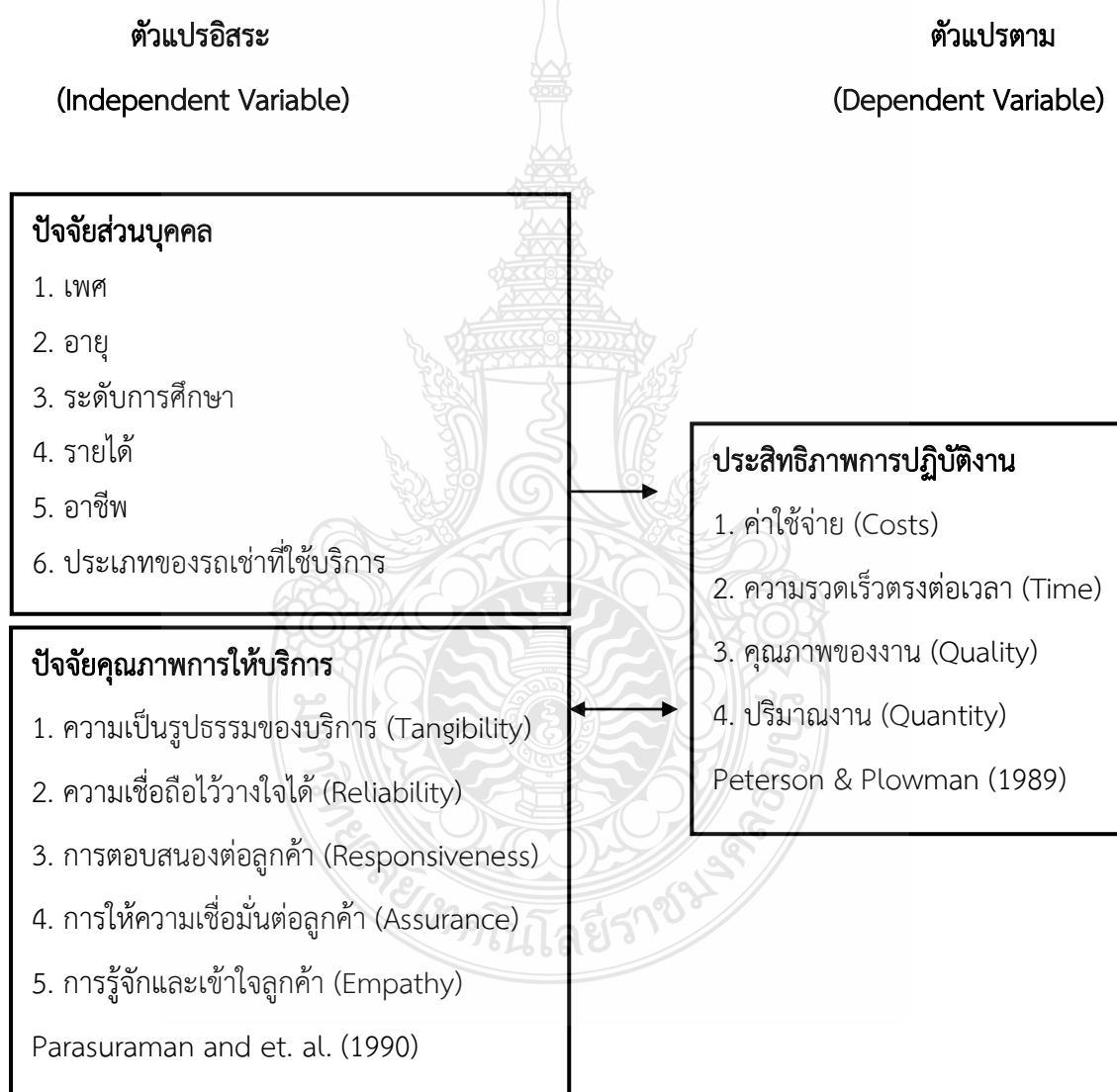
ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง ผลของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่าของบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเห็นถึงผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามความคาดหวังและเป้าหมายขององค์กรมากที่สุด

รถเช่า หมายถึง บริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด มีรถยนต์ประเภทต่าง ๆ ไว้บริการให้กับลูกค้าที่ต้องการใช้รถยนต์ หรือผู้ประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมไปถึงมีบริการคนขับรถ พร้อมสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอีกด้วย



1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า กรณีศึกษา บริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด ได้กำหนดกรอบแนวคิดของการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล และปัจจัยคุณภาพการให้บริการ จากแนวคิด SERVQUAL 5 มิติ ของ Parasuraman and et. al. (1990) และตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากแนวคิดของ Peterson & Plowman (1989)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1.7.1 ด้านการบริหารจัดการ

1. นำผลจากการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการจัดการการบริการภายในบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด ให้เหมาะสมกับลักษณะของแต่ละบุคคล

2. เป็นแนวทางให้บริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด ใช้ในการบริหารวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพการให้บริการของพนักงาน

3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปปรับใช้ในบริษัทที่มีลักษณะการปฏิบัติงานที่ใกล้เคียงกัน

1.7.2 ด้านวิชาการ

1. เพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้ที่สนใจศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไปใช้อ้างอิงต่อไป

2. เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่กำลังสนใจเกี่ยวกับเรื่องนี้ นำไปเป็นแนวทางต่อไปในอนาคต



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า กรณีศึกษา บริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดจากเอกสาร หนังสือ และจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษา ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
 - 2.1.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ
 - 2.1.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 2.2.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการขนส่ง
- 2.4 ประวัติบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2.1.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

Stanton, W.J. (1981) ได้ให้ความหมาย ของคุณภาพการให้บริการ ไว้ว่า กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ด้วยลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการ

Lewis & Bloom (1983) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับการให้บริการ ที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการกับลูกค้าว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกับความต้องการของลูกค้าได้ดีเพียงใด การส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึงการสนองตอบต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้มารับบริการ

Crosby (1988) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “Service Quality” นั้นเป็นแนวคิดที่ถือเป็นหลักการในการทำงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ และสามารถทำให้ทราบความต้องการของผู้มารับบริการได้ด้วย

Parasuraman and et. al. (1988) ได้ให้ความหมาย ของคุณภาพการให้บริการไว้ว่าเป็นการประเมินการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) จากผู้มารับบริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการหรือสร้างการบริการที่อยู่ในระดับสูงกว่าความคาดหวังของผู้มารับบริการได้ จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ

Gronroos & Christian (1990) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการจำแนกได้ 2 ลักษณะ ดังนี้ ลักษณะที่หนึ่งคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) ที่เกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่คุณมารับบริการ ได้รับจากบริการนั้น สามารถวัดได้เหมือนกับการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ลักษณะที่สองคือ คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมิน

Schmenner Roger (1995) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ผลที่ได้มาจากการรับรู้จริงจากการรับบริการด้านลบจากความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากผลการรับรู้ของการรับบริการมีน้อยกว่าความคาดหวังหรือเกิดความพึงพอใจด้านการบริการน้อยที่สุด ก็จะทำให้มุมมองของผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร และหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมีผลในระดับมากกว่าสิ่งที่คาดหวังในคุณภาพการให้บริการหรือเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ผลลัพธ์ก็จะเป็นบวกหรือรับรู้ว่าคุณภาพในการบริการนั้นเอง

2.1.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

แนวคิดที่น่าสนใจของคุณภาพการให้บริการที่สำคัญคืองานของ Parasuraman and et. al. (1990) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่าปัจจัยพื้นฐานของผู้รับบริการที่ใช้ในการตัดสินใจในเรื่องคุณภาพการให้บริการมีด้วยกัน 10 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความชำนาญและทักษะความรู้และความสามารถในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มารับบริการได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วน

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลของผู้ให้บริการที่ให้แก่ผู้มารับบริการ ใช้การสื่อสารที่เข้าใจง่าย รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำติชมของผู้มารับบริการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานบริการและปรับปรุงการให้บริการอยู่เสมอ
3. สมรรถนะหรือความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีทักษะ ความรู้ และความสามารถในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้อย่างเต็มที่
4. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมอบบริการด้วยความตั้งใจ มุ่งมั่น เต็มความสามารถและสอดคล้องกับเวลาในการให้บริการ ตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆอย่างเต็มที่แก่ผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว มีความสม่ำเสมอ
5. ความสุภาพ/อัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน นอบน้อมถ่อมตน เป็นมิตร มีทัศนคติที่ดี และให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการ
6. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการใด ๆ ก็ตาม จะต้องทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกถึงความปลอดภัย และไม่รู้สึกถึงความเสี่ยงหรือเกิดความสงสัยต่าง ๆ ในการรับบริการ
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง การให้บริการอย่างซื่อสัตย์และซื่อตรง ไว้วางใจได้และจะต้องนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้มารับบริการ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การให้ผู้มารับบริการได้รับความสะดวกสบาย มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก การติดต่อมีความสะดวก รวดเร็ว ทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสมเมื่อมารับบริการ
9. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing the Customer) หมายถึง การรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง สามารถให้บริการได้ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และเรียนรู้เอาใจใส่รายละเอียดของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี
10. สิ่งที่สามารถมองเห็นได้ รู้สึกได้/บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง รูปแบบงานบริการ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในงานบริการมีความพร้อมและทันสมัย มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่ผู้รับบริการสามารถมองเห็นและจับต้องได้ในบริการ

ต่อมา Parasuraman and et. al. ได้นำทั้ง 10 ด้านมาพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” โดยมีพื้นฐานแนวความคิดมาจากแบบจำลองช่องว่างการบริการ (Service Gap Model) ทั้ง 5 Gap ดังต่อไปนี้

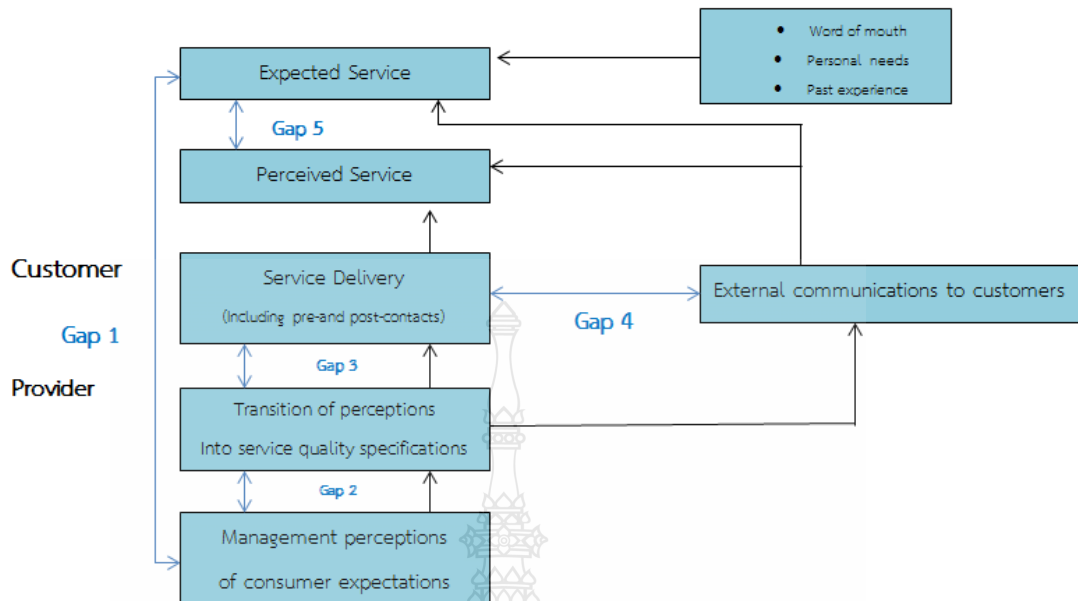
Gap 1 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับการรับรู้ของฝ่ายผู้ให้บริการ เป็นช่องว่างที่เกิดจากที่ผู้ให้บริการไม่ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังที่แท้จริงของผู้รับบริการ อาจเกิดจากผู้ให้บริการไม่มีข้อมูลทางการตลาด ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการไม่ถูกต้อง

Gap 2 ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้ให้บริการกับข้อกำหนดของคุณภาพการให้บริการ เป็นช่องว่างที่เกิดจากผู้ให้บริการไม่มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ถูกต้อง ถึงแม้ว่าจะมีข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการมาอย่างถูกต้อง แต่เมื่อไม่มีรูปแบบการกำหนดมาตรฐานที่ให้บริการก็อาจทำให้เกิดการบริการไม่ถูกต้อง ไม่ตรงตามความต้องการ เช่น ผู้ประกอบการขนส่งมีข้อกำหนดในการให้บริการกับลูกค้าทั้งรายเล็กและรายใหญ่เหมือนกัน งานที่ได้รับการส่งมอบต้องถูกต้อง และอยู่ในระยะเวลาตามที่ผู้รับบริการกำหนด แต่ไม่ได้บอกว่าต้องทำงานอย่างไร ถูกต้องขนาดไหน ซึ่งคำว่าถูกต้องและอยู่ในระยะเวลาที่กำหนดพนักงานแต่ละคนอาจเข้าใจไม่เหมือนกัน ตีความหมายของคำว่าถูกต้องและอยู่ในระยะเวลาที่กำหนดไม่เหมือนกัน

Gap 3 ช่องว่างระหว่างข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการกับการส่งมอบบริการ เป็นช่องว่างที่เกิดจากผู้ให้บริการไม่สามารถส่งมอบบริการได้อย่างถูกต้อง ถึงแม้ว่าจะมีมาตรฐานการบริการอย่างชัดเจนอยู่แล้วก็ตาม ทั้งนี้ อาจเกิดจากการฝึกอบรมผู้ให้บริการไม่เพียงพอ ไม่มีการประสานงานร่วมกัน หรือผู้ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ

Gap 4 ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการกับการสื่อสารภายนอก เป็นช่องว่างที่เกิดจากการสื่อสารของผู้ให้บริการสร้างความคาดหวังให้กับผู้รับบริการ แต่ผู้ให้บริการกลับไม่สามารถส่งมอบบริการได้ตามที่ตกลงกับผู้รับบริการไว้

Gap 5 ช่องว่างระหว่างบริการที่ผู้ให้บริการได้รับกับความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นช่องว่างที่เกิดจากผู้รับบริการได้รับบริการไม่ตรงกับความต้องการ เป็นไปได้ทั้งคุณภาพบริการที่ต่ำเกินไปจนผู้รับบริการไม่พอใจหรือผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงเกินกว่าผู้ให้บริการจะทำได้



ภาพที่ 2.1 แผนภาพแสดงช่องว่างทั้ง 5 แบบ

ที่มา: Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1990).

โดยได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) พบว่า “SERVQUAL” ที่ปรับปรุงใหม่ยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน สามารถแบ่งได้เป็น 5 มิติหลัก ได้แก่

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้ผู้มารับบริการเห็น และสามารถสัมผัสหรือรู้สึกได้ เช่น เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ สถานที่ บุคคล รวมทั้งความสามารถและความรู้ในการให้บริการของผู้ให้บริการ

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกครั้งต้องมีมาตรฐานที่ดี และมีความเหมาะสม สม่ำเสมอ มีความถูกต้อง ตรงต่อเวลา ตามเงื่อนไขที่ตกลงกันได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจ เต็มใจที่จะให้บริการ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกสะดวกสบาย รวดเร็ว เมื่อมาใช้บริการ

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องแสดงความสามารถและสร้างความเชื่อมั่นกับผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่ดี

และให้บริการด้วยความสุภาพ พุดจาไพเราะ มีมารยาทที่ดี เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อถือและเกิดความมั่นใจที่ได้รับจากบริการ

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละรายด้วยการดูแลเอาใจใส่ ตามความต้องการของแต่ละคนที่แตกต่างกัน สร้างความเป็นกันเอง และสามารถแก้ไขปัญหาต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการได้ทุกเรื่อง

Gronroos (1990) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality-PSQ) และคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality) Gronroos ได้อธิบายแนวความคิดเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด โดยกล่าวว่า คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ได้นั้นจะเกิดจากความสัมพันธ์ของ 2 ปัจจัย คือ คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้า (Experienced Quality) กับคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected Quality) โดยลูกค้าจะทำการประเมินว่าคุณภาพทั้งสองปัจจัยนั้นสอดคล้องกันหรือไม่ ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณารวมกันเป็นคุณภาพที่รับรู้ทั้งหมด จะได้ผลสรุปเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ได้ (PSO) นั่นเอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) คือการสร้าง ความแตกต่างของธุรกิจ โดยการเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวัง ผ่านการโฆษณา จากประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการในอดีตที่ผ่านมา หรือการบอกปากต่อปาก ลูกค้าจะเกิดความพอใจในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ (What) เมื่อลูกค้ามีความต้องการ (When) ในสถานที่ลูกค้าต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ลูกค้าต้องการ (How) โดยจะใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้เป็นตัวพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านเวลาไม่ทำให้ลูกค้ารอนาน และด้านสถานที่ต้องมีความเหมาะสมให้กับลูกค้า เพื่อให้เข้าถึงได้อย่างสะดวก
2. ความสามารถ (Competence) พนักงานและอุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญชำนาญงาน แข็งแรง ทนทาน พร้อมให้บริการอยู่เสมอ
3. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ข้อมูลทุกอย่างต้องชัดเจน และอธิบายรายละเอียดต่าง ๆ ให้ครบถ้วน ใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
4. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) พนักงานและบริษัทต้องสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่น ให้กับลูกค้าได้ เช่น การคิดอัตราค่าบริการอย่างถูกต้อง
5. ความไว้วางใจ (Reliability) การให้บริการแก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

6. ความมีน้ำใจ (Courtesy) พนักงานต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองกับลูกค้า
7. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing Customer) พนักงานหรืออุปกรณ์ที่นำมาให้บริการต้องมีการออกแบบ ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด
8. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) พนักงานต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าด้วยความรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการได้
9. ความปลอดภัย (Security) การให้บริการในแต่ละครั้งแก่ลูกค้า พนักงานต้องคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นกับลูกค้าและสินค้านั้น ๆ ด้วย
10. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้สึก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนคุณภาพของการให้บริการได้

Millet (1954) ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายสำคัญของการให้บริการ คือ การสร้างความพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักการหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือ ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐบาล ที่มีความคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในเรื่องของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกการให้บริการ ประชาชนต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานการให้บริการแบบเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) คือ ในการให้บริการต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะ ต้องมีความตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐบาลถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่ตรงต่อเวลาซึ่งสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนได้
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีความตรงต่อเวลาและความเสมอภาคให้กับทุกคนเท่าเทียมกัน
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ ที่จะให้บริการหรือหยุดให้บริการตามอำเภอใจ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป ที่มีการแก้ไขคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล (2558) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (Service Quality) คือ การส่งมอบบริการตามความต้องการของลูกค้า ให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจที่ได้รับบริการ การบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพต้องหาสมดุลระหว่างความต้องการของลูกค้ากับการลงทุนที่เหมาะสม ในการสร้างบริการอย่างมีคุณภาพ มีเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. ความถูกต้อง (Accuracy) ความถูกต้องในการให้บริการไม่ใช่ความถูกต้องตามหลักเหตุผลอย่างเดียว แต่เป็นความถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า การให้บริการที่เกิดจากความถูกต้องนั้น ปัจจัยสำคัญคือพนักงาน พนักงานต้องสามารถตอบโจทย์แก่ลูกค้าได้ เช่น พนักงานต้องตั้งใจฟังข้อมูลหรือคำถามว่าลูกค้าต้องการอะไร รู้ว่าลูกค้ากำลังอยู่ในอารมณ์ไหน สร้างความชัดเจนในเรื่องที่ลูกค้าสอบถาม และให้บริการอย่างถูกต้องตรงกับความต้องการของลูกค้าได้

2. เวลา (Time)

2.1 เวลาให้บริการ คือ เวลาที่บริษัทใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละราย เรียกว่า SLA (Service Level Agreement) เป็นเกณฑ์สำคัญที่จะทำให้ลูกค้าบอกว่าได้รับบริการที่ดีหรือได้รับบริการที่ไม่ดี

2.2 เวลารอคอย คือ เวลาที่ลูกค้าใช้ในการรอรับสินค้าจากบริษัท ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ชอบการรอคอยที่ใช้เวลานาน วิธีที่นิยมปฏิบัติกันก็คือ ทำให้ลูกค้ารู้สึกดี รู้สึกผ่อนคลายขณะที่รอ เช่น ลูกค้านำรถยนต์มาตรวจเช็คที่ศูนย์บริการ ต้องใช้เวลารอประมาณ 2-3 ชั่วโมง ในส่วนของที่นั่งรอจะมีบริการน้ำดื่ม อาหารว่างต่าง ๆ มี Wi-Fi ทีวี หนังสือพิมพ์ นิตยสารให้อ่าน เป็นต้น

3. ความสม่ำเสมอ (Consistency) คือ การให้บริการที่มีมาตรฐานและรักษาระดับมาตรฐานอยู่ตลอดเวลา เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการที่ไหน เมื่อไหร่ บริษัทก็ให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน เพราะลูกค้าต้องการความสม่ำเสมอ เพื่อลดความไม่สม่ำเสมอและไม่แน่นอนของการให้บริการของบริษัทนั้น ๆ

จากความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการจึงสรุปได้ว่า การให้บริการที่ดีผู้ให้บริการสามารถทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด กล่าวคือ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความชำนาญในเรื่องที่ตนให้บริการเป็นอย่างดี มีความสามารถที่จะอำนวยความสะดวก รวดเร็ว จริงใจ ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา และผู้รับบริการรู้สึกได้ถึงความปลอดภัยต่อตัวสินค้าและทรัพย์สิน ในการบริการต้องต่อเนื่องและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ และพัฒนางานบริการอยู่ตลอดเวลา

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า เพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ให้ทันเวลา โดยใช้เวลาน้อยรวดเร็ว และสูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุด

Plowman & Peterson (1989) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจว่า หมายถึง การผลิตสินค้าให้มีคุณภาพ เหมาะสมตามความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด โดยมีต้นทุนในการผลิตต่ำที่สุด ซึ่งประสิทธิภาพในทางธุรกิจนั้นจะเน้นในเรื่องประสิทธิภาพของงานโดยอาศัยปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย คุณภาพ เวลาและวิธีการเป็นสิ่งสำคัญ

Gibson (1979) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อตัว การวัดค่าประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบกัน เช่น ผลตอบแทนจากการลงทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย ค่าสูญเสียเปล่าสิ้นเปลืองในการใช้ทรัพยากร และอัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน เป็นต้น

Certo (2000) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า “ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง วิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดการสิ้นเปลืองน้อยที่สุดและสามารถบรรลุเป้าหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด”

Good (1973) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง “ความสามารถที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามความคาดหวังโดยใช้เวลา และความพยายามเล็กน้อยก็สามารถได้ผลงานที่สำเร็จอย่างสมบูรณ์”

Barnard (1972) ได้ให้ความหมายถึงประสิทธิภาพไว้ว่า การดำเนินงานที่สามารถก่อให้เกิดประสิทธิภาพนั้นคือ การดำเนินงานให้เป็นไปตามความคาดหวัง และบรรลุวัตถุประสงค์

Xinzhu and Anne (2007) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า การที่องค์กรสามารถผลิตสินค้าหรือการให้บริการได้มากที่สุด ซึ่งได้คุณภาพของสินค้าหรือบริการออกมาดี ที่สุด และใช้ต้นทุนในการผลิตต่ำที่สุด โดยสามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการได้ทันเวลาที่ต้องการ

2.2.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การทำงานเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้นั้น องค์กรจำเป็นต้องมีการวัดประสิทธิภาพการทำงานเพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงาน และนำไปใช้ปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีนักวิชาการได้เสนอแนวคิดในการวัดประสิทธิภาพไว้หลายท่าน ดังนี้

Plowman & Peterson (1989, p. 325 อ้างถึงใน อำพร ธงชมเชย, 2558) ได้ให้แนวคิดองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ คือ 1. ค่าใช้จ่าย (Costs) 2. เวลา (Time) 3. คุณภาพของงาน (Quality) 4. ปริมาณงาน (Quantity) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ค่าใช้จ่าย (Costs) หมายถึง ค่าใช้จ่ายของการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน และจะต้องลงทุนน้อย เช่น การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและประหยัด เพื่อให้ได้ผลกำไรให้มากที่สุด

2. เวลา (Time) หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับงาน พัฒนาเทคนิคการทำงานให้ทันสมัย และสะดวกรวดเร็วตรงต่อเวลาตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ

3. คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง คุณภาพของงานที่ได้ต้องมีมาตรฐานที่ดี เกิดความพึงพอใจกับงาน ผลงานที่ได้ต้องก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและผู้มารับบริการสูงสุด

4. ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง งานที่ดำเนินการจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลการปฏิบัติงานจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

Katz & Kahn (1978) เป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรในรูปแบบระบบเปิด (Open System) ได้ทำการศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้กล่าวไว้ว่าส่วนประกอบสำคัญของประสิทธิผลขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ จะส่งผลให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กรจึงหมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) โดยมีปัจจัยต่าง ๆ เป็นองค์ประกอบดังนี้ การฝึกอบรมประสพการณ์ ความรู้สึกผูกพัน เป็นต้น

Zale nick (1985) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่พอใจหรือไม่เป็นที่พอใจนั้น ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองความต้องการด้านภายนอก (External Needs) เป็นที่น่าพอใจแล้ว ซึ่งได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

3. ตำแหน่งหน้าที่
4. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
5. ความต้องการเข้าหมู่คณะ
6. ความต้องการแสดงความรู้สึกรัก ความเป็นเพื่อนและความรัก
7. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

Woodruff (1990) ได้ศึกษาค้นคว้าหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรภาครัฐของตะวันตกที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานด้วยคุณลักษณะ 8 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality of Work) หมายถึง คุณลักษณะของผลผลิตที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง เรียบร้อยตรงตามมาตรฐาน
 2. ปริมาณของงาน (Quantity of Work) หมายถึง ปริมาณผลผลิตของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเป็นผลผลิตที่มีปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการโดยมีผู้ปฏิบัติงานควบคุมโดยตรง
 3. ความสามารถในการตัดสินใจ (Judgment Ability) หมายถึง ความสามารถของพนักงานที่มีพฤติกรรมในการตัดสินใจเมื่อเผชิญกับปัญหาหรือสิ่งที่ไม่ได้คาดการณ์รวมทั้งการบอกกล่าวในระยะเวลาที่กระชั้นชิด
 4. ความรู้ และทักษะในงาน หมายถึง คุณลักษณะโดยรวมของตัวพนักงานที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ เมื่อได้รับมอบหมายงานให้ทำ
 5. ความมีนวัตกรรม (Innovativeness) หมายถึง การแสดงความสามารถของพนักงานในการคิดค้นหรือกระทำในสิ่งใหม่ ๆ ที่มีผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงขององค์กร
 6. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) หมายถึง ความสามารถของพนักงานที่สามารถปรับตัวอย่างรวดเร็วต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และไม่สามารถคาดการณ์ถึงเหตุการณ์ในสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานที่จะเกิดขึ้นได้
 7. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน (Job Initiation) หมายถึง คุณลักษณะของพนักงานที่ดำเนินการหรือทำกิจกรรมด้วยความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย
 8. ความร่วมมือ (Cooperation) หมายถึง คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานที่ได้กระทำหรือปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นพนักงานภายในองค์กรหรือผู้ใช้บริการอย่างเป็นทางการเป็นมิตร
- Kwak (2004) ได้พิจารณาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีมโดยการประเมินเชิงอัตวิสัย ร่วมกับการประเมินทั้งปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก โดยสามารถพิจารณาจากองค์ประกอบด้วยกัน 3 ประการ อันได้แก่

1. ความพึงพอใจในงานของสมาชิกภายในทีม (Team Member Job Satisfaction) เริ่มจากการประเมินความพึงพอใจในทางบวกหรือลบของสมาชิกทีมที่มีต่องานหรือบริบทของงานซึ่งประกอบด้วยลักษณะของกระบวนการในการทำงาน รวมถึงการออกแบบงาน และบริบทของงาน

2. ความคิดเห็นของสมาชิกในทีม ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของทีม (Team Member Judgment of Effectiveness) ในการมีส่วนร่วม และการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในการทำงานให้สามารถบรรลุเป้าหมาย โดยพิจารณาจากการทำงานที่ต้องพึ่งพาอาศัย บุคลากรภายในทีมรวมทั้งการมีเป้าหมายในเรื่องผลลัพธ์จากการทำงาน และผลตอบแทนที่ได้รับ

3. ความคิดเห็นของหัวหน้างานเกี่ยวกับประสิทธิภาพของทีม (Manager Judgment of Effectiveness) ถึงการมีส่วนร่วม และการพึ่งพาอาศัยกัน และตั้งเป้าหมายผลลัพธ์ร่วมกันจากการทำงานให้ได้ออกมาซึ่งผลตอบแทนนั้น ๆ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2548) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานว่าเป็นประสิทธิภาพที่สามารถวัดได้จากหลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ซึ่งได้แก่การใช้ทรัพยากรซึ่งประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี และทรัพยากรอื่น ๆ ที่สามารถใช้ให้เกิดความคุ้มค่าและประหยัดทำให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่มีความถูกต้อง และได้มาตรฐาน รวดเร็ว รวมถึงการใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต และผลลัพธ์ (Outcome) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม และเกิดผลกำไรสามารถทำงานได้ทันเวลาโดยผู้ปฏิบัติงานที่มีจิตสำนึกที่ดีกับการปฏิบัติงาน และบริการ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

จากความหมาย แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพจึงสรุปได้ว่า การมีประสิทธิภาพที่ดีต้องมีขั้นตอนการทำงานที่มีลักษณะประหยัด มีต้นทุนที่ต่ำ มีความรวดเร็วเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด มีคุณภาพตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า มีการคัดสรรอย่างดี มีการดำเนินงานและมีผลผลิตที่ดี

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการขนส่ง

การขนส่ง (Transportation) คือ การเคลื่อนย้ายสินค้าจากสถานที่ผลิตไปยังสถานที่บริโภค ซึ่งการเคลื่อนย้ายสินค้าระหว่างสถานที่ดังกล่าว ก่อให้เกิดเป็นมูลค่าเพิ่มแก่สินค้า

การขนส่งทางเศรษฐศาสตร์ คือ การเคลื่อนย้ายคน สิ่งมีชีวิต หรือสิ่งของ จากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง โดยใช้เครื่องมือในการขนย้ายตามความต้องการ

เป้าหมายของการจัดการ การขนส่งมีหลายประการด้วยกัน ได้แก่

1. เพื่อช่วยลดต้นทุนการจัดการ การขนส่งที่ดีจะต้องช่วยลดต้นทุนของธุรกิจลงได้ โดยอาจจะเป็นค่าเชื้อเพลิง ค่าแรงงาน หรือค่าบำรุงรักษารถยนต์

2. เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เมื่อมีการจัดขนส่งที่ดี ด้วยจำนวนทรัพยากรเท่าเดิม จะทำให้ได้ประสิทธิภาพที่สูงขึ้น เช่น ใช้พนักงานและรถขนส่งจำนวนเท่าเดิม แต่ส่งสินค้าให้ลูกค้าได้เพิ่มขึ้น เป็นต้น

3. เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า บริษัทขนส่งอาจจะตั้งเป้าหมายเมื่อมีการจัดการการขนส่งที่ดี จะทำให้ลูกค้าไม่พอใจน้อยลงหรือหมดสิ้นไป และลูกค้าจะเกิดความพอใจในบริการที่ได้รับ และใช้บริการของบริษัทต่อไป

4. เพื่อลดระยะเวลาของเวลา เมื่อมีการจัดการ การขนส่งที่ดีจะสามารถส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น ยิ่งรวดเร็วกว่าคู่แข่งยิ่งมีความได้เปรียบ เพราะสินค้าจะออกสู่ตลาดได้รวดเร็วกว่าคู่แข่ง

5. เพื่อสร้างรายได้เพิ่ม เมื่อมีการจัดการการขนส่งบริษัทอาจจะตั้งเป้าหมายที่จะสามารถสร้างรายได้เพิ่มให้กับบริษัท อาจเกิดจากลูกค้ารายเก่ายอมจ่ายค่าขนส่งที่มีราคาสูงขึ้นสินค้าก็ถึงปลายทางได้รวดเร็วกว่าเดิม หรืออาจจะเป็นลูกค้ารายใหม่เข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น

6. เพื่อเพิ่มกำไร บริษัทปรับปรุงการจัดการการขนส่งเพื่อหวังให้ต้นทุนต่ำลง และถ้าบริษัทมีกำไรจากการปรับปรุงการขนส่ง ก็ถือว่าเป็นผลพลอยได้ของบริษัทนั้น ๆ ไป แต่การสร้างรายได้จากการลดต้นทุน ก็ไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ สำหรับบริษัทขนส่งทั่วไป

7. เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำงาน การปรับปรุงการจัดการการขนส่งอาจจะไม่ใช่เป้าหมายหลักที่จะใส่ใจกับความปลอดภัยเป็นหลัก แต่ก็ไม่ควรปล่อยผ่าน เพราะเมื่อการทำงานมีความปลอดภัยมากเท่าไร บริการที่ลูกค้าจะได้รับจากบริษัทก็จะมีมากขึ้นเท่านั้น

การขนส่งคือปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ดังนี้

1. การขนส่งช่วยขยายตลาดให้กว้างขึ้น เมื่อธุรกิจผลิตสินค้า ก็จะทำให้เกิดการขนส่งตามมาด้วย เมื่อสินค้าไปถึงลูกค้าทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ จะทำให้ตลาดของสินค้ากว้างขึ้น รายได้จากการจำหน่ายก็เพิ่มขึ้น ธุรกิจก็จะขยายใหญ่ขึ้นตามลำดับ

2. การขนส่งช่วยลดต้นทุนในการผลิต การผลิตมีการขนย้ายวัตถุดิบจากแหล่งวัตถุดิบมายังแหล่งผลิต การขนส่งที่ดีมีประสิทธิภาพจะสามารถช่วยให้การขนส่งในแต่ละครั้ง ขนส่งได้ในปริมาณที่มากซึ่งจะทำให้ได้ต้นทุนต่ำในสินค้านั้น ๆ

3. การขนส่งช่วยให้เกิดการจ้างงาน การจัดการการขนส่งที่ดีมีประสิทธิภาพ การผลิตก็ขยายใหญ่ขึ้น จึงเกิดการจ้างงานมากขึ้นและเป็นการจ้างงานจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งที่มีความต้องการแรงงาน เช่น คนงานจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีภูมิอากาศที่แห้งแล้ง คนส่วนใหญ่ไม่มีงานทำ การขนส่งจึงทำให้คนงานจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือสามารถมาทำงานที่ภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีความต้องการแรงงานเป็นจำนวนมากได้

4. การขนส่งช่วยให้เกิดดุลยภาพในระดับราคาสินค้า เมื่อมีการผลิตสินค้าการขนส่งจะทำหน้าที่นำสินค้าจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค เช่น จังหวัดลำพูนในฤดูลำไย จะมีผลผลิตลำไยออกมาสู่ตลาดจำนวนมาก การขนส่งที่ดีมีประสิทธิภาพจะสามารถนำลำไยไปจำหน่ายได้ในทุกจังหวัดทั่วประเทศ และราคาของลำไยที่จำหน่ายในแต่ละจังหวัดจะมีราคาใกล้เคียงกัน ทำให้เกิดดุลยภาพในด้านราคา แต่ถ้าการขนส่งไม่มีประสิทธิภาพลำไยในจังหวัดลำพูนจะมีราคาถูก แต่จังหวัดอื่น ๆ ทั่วประเทศราคาลำไย จะสูง เป็นต้น

5. การขนส่งช่วยให้สินค้าถึงผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการขนส่ง ทำให้สินค้าถึงมือลูกค้าอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูง

จากความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งจึงสรุปได้ว่า การขนส่ง คือ การขนถ่ายสินค้าหรือบริการจากจุดผลิตไปยังจุดบริโภค โดยใช้ยานพาหนะหรืออุปกรณ์เป็นตัวขนย้าย ให้ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ

2.4 ประวัติบริษัท นิค คาร์เรนท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด

บริษัท นิค คาร์เรนท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด NICKCARRENTANDTRANSPORT COMPANY LIMITED ก่อตั้งวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2548 ด้วยทุนจดทะเบียน 3,000,000 บาท ตั้งอยู่ที่ 9/40 หมู่.6 ตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ให้บริการขนส่งเอกชนในจังหวัดภูมิภาคตะวันออกเป็นหลัก และภูมิภาคอื่น ๆ ในประเทศไทย มีบริการรถยนต์สำหรับเช่าหลากหลายประเภท เช่น รถเก๋ง รถกระบะ แคนป รถกระบะ 4 ประตู รถตู้ เป็นต้น และยังมีบริการแบบจ้างเหมาบริการให้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน หรือลูกค้าทั่วไป ได้แก่ บริการพนักงานขับรถยนต์ บริการรถเช่า บริการพนักงานธุรการ บริการพนักงานรับโทรศัพท์ บริการช่างไฟฟ้า บริการช่างซ่อมบำรุง และบริการดูแลรักษาสวนหย่อม เป็นต้น งานทุกงานของบริษัทปฏิบัติงานด้วยพนักงานของบริษัทเองทั้งหมด และงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการให้กับลูกค้าทุกชั้นตอน

ด้วยจุดแข็งและการขยายสาขาเพิ่มอีก 3 แห่ง ได้แก่ สาขาบางแสน สาขาศรีราชา และกำลังดำเนินการก่อสร้างที่สาขาอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี รวมทั้งสิ้น 4 สาขา และในปัจจุบันบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด มีรถยนต์พร้อมให้บริการแก่ลูกค้ากว่า 179 คัน แบ่งเป็น รถเก๋ง 89 คัน รถกระบะ 4 ประตู 39 คัน รถตู้ 30 คัน และรถกระบะแคป 21 คัน มีทีมงานปฏิบัติการที่มีคุณภาพและประสบการณ์มากกว่า 75 คน เปิดให้บริการทุกวัน พร้อมให้บริการแก่ลูกค้าที่มีความต้องการจะเช่ารถยนต์ประเภทต่าง ๆ ที่บริษัทมี ไม่ว่าจะเป็นในเขตภาคตะวันออกหรือทั่วประเทศไทย ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการกับบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด จะได้รับการบริการที่น่าประทับใจตั้งแต่เริ่มทำการติดต่อเข้ามาสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ไปจนถึงการส่งคืนรถให้กลับบริษัท

บริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด ยังคงมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน โดยเน้นในส่วนของพนักงานขับรถ ใส่ใจชีวิตของพนักงาน ปรับเปลี่ยนการให้บริการให้มีความเหมาะสมกับสภาพของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา บริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด มุ่งมั่นอย่างยิ่งที่จะดำเนินธุรกิจเพื่อทำให้ลูกค้ามีต้นทุนที่ต่ำลง ได้รับความรวดเร็วตรงต่อเวลา คุณภาพของงานเป็นที่น่าพอใจและได้ในปริมาณงานที่เหมาะสมกับตัวลูกค้าหรือองค์กร เมื่อเข้ามาใช้บริการของบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด

วิสัยทัศน์

1. เป็นบริษัทให้บริการจ้างเหมาบริการ (Outsourcing Services) ชั้นนำของประเทศไทยที่มุ่งเน้นคุณภาพ และการบริการ
2. All Solutions One Outsource: เราสร้างงานบริการที่หลากหลาย เพื่อเป็นทางเลือกที่ตอบสนองและแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างตรงจุด
3. มุ่งพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อเป็นส่วนช่วยในการผลักดันองค์กรของคุณสู่เป้าหมาย

พันธกิจ

1. สร้างบุคลากร ให้มีความรู้และทักษะที่ได้มาตรฐานในระดับนานาชาติ
2. ส่งเสริมให้บุคลากรค้นหาความรู้ใหม่ เพื่อช่วยพัฒนาบริการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
3. บุคเบิกบริการในรูปแบบใหม่ เพื่อเป็นประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า
4. สร้างมาตรฐานระบบงาน โดยมุ่งเน้น ความรวดเร็ว และยืดหยุ่นเหมาะสมกับสถานการณ์
5. สร้างองค์กรให้ยึดถือค่านิยมสัญญา ยุติธรรม ไม่เอาัดเอาเปรียบ

คณะผู้บริหารของบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด

นายนิคม โพธิ์เจริญ	ประธานกรรมการบริหาร
นางสาวอรุณญา ศรีวิเชียร	รองประธานกรรมการบริหาร
นางสาวก้าน ศรีวิเชียร	กรรมการผู้จัดการ
นายสุบิน ยอดปรางค์	รองกรรมการผู้จัดการ

NICK
ARRENT & TRANSPORT CO., LTD.

บริการรถเช่า รถตู้ เก๋ง ปิคอัพ
พร้อมบริการขับรถ

เปิดบริการ
จ.-ส. เปิด 8.00-18.00 น.
อ. เปิด 8.00-17.00 น.

เกี่ยวกับเส้นทางที่แสนดี ขับที่ปลอดภัย ... ไปกับนิคคาร์เร็นท์ ...

Promotion
: ราคาพิเศษสำหรับลูกค้าที่จองรถ
ไปตามบินสุวรรณภูมิพร้อมรถระดับผู้บริหาร
: ลูกค้าที่จองรถ ตั้งแต่ 7 วันขึ้นไป รับส่วนลดพิเศษ
9/40 กม. 6 ต.บ้านดง อ.บ้านดง จ.ระยอง 21130
Tel. 038-691026, 038-684028

ภาพที่ 2.2 บริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด



ภาพที่ 2.3 พนักงานบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด



ภาพที่ 2.4 รถยนต์ที่ใช้บริการลูกค้าของบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยในประเทศ

ภัควัฒน์ อินทรวงษ์โชติ และคณะ (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ประเทศไทยและสปป.ลาว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของไทย จำนวน 67 ราย ผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ของไทย จำนวน 102 ราย ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของลาว จำนวน 11 ราย และผู้ให้บริการโลจิสติกส์ของลาว จำนวน 12 ราย รวมทั้งสิ้น 192 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการในประเทศไทยมีศักยภาพด้านโลจิสติกส์และคุณภาพที่ดีกว่าผู้ประกอบการในสปป.ลาวทุกมิติ ได้แก่ มิติรูปลักษณ์ทางกายภาพ มิติความน่าเชื่อถือ มิติการตอบสนองต่อลูกค้า มิติการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า และมิติการดูแลเอาใจใส่ตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL) แต่คุณภาพบริการของผู้ให้บริการทั้ง 2 ประเทศก็ยังคงไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้ และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการและผู้เชี่ยวชาญทางด้านโลจิสติกส์ในลาว ก็ยังพบว่าความเป็นไปได้ในการสร้างเครือข่ายในการบริการทางด้านโลจิสติกส์ร่วมกันของทั้ง 2 ประเทศ มีความชัดเจนมากขึ้น

ศิลป์ชัย อุ่นอรุณ (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าและประสิทธิภาพการขนส่งทางบก กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพในด้านการให้บริการ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความปลอดภัย ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการขนส่งทางบก ด้านการลดต้นทุนและด้านความรวดเร็วในการขนส่งสินค้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นั่นคือการปฏิบัติงานการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท มีคุณภาพในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการได้ดี ปัจจัยในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าด้านสะสางด้านสะดวก ด้านสะอาด ด้านสุขลักษณะ และด้านสร้างนิสัยอยู่ในระดับมาก นั่นคือพนักงานทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าภายในบริษัทได้ดี อันได้แก่ มีการขจัดสิ่งที่ไม่จำเป็นออกจากพื้นที่ ที่รับ-ส่งสินค้า มีการแยกประเภทของสินค้า รถขนส่งสินค้าสะอาด มีระบบติดตามรถขนส่งสินค้า (GPS) เพื่อให้ลูกค้าสะดวกในการตรวจสอบข้อมูลสินค้าของตน เป็นต้น

ชุมพร แยมโอษฐ์ (2555) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท ปานทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจได้ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเห็นอกเห็นใจและด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ ตำแหน่งงาน บริษัทที่สังกัดและระยะเวลาปฏิบัติงานที่ต่างกันโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน เนื่องจากลูกค้ามีข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน บริษัท ปานทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ต้องดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ ใส่ใจ และพร้อมแก้ปัญหาให้กับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติกับฝ่ายใดฝ่ายเดียว เพราะการให้บริการอย่างมีคุณภาพและลูกค้าเข้าถึงคุณภาพการให้บริการนั้นได้ การเข้ามาใช้ชื้อย่อมเกิดตามมาแน่นอน

สมชาย บัวบุศย์ (2552) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด กรณีศึกษาเส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวมอยู่ในระดับสูง แยกเป็นรายด้านได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านราคา อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวมอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัย ด้านความมั่นใจ ด้านการเข้าถึงได้ ด้านความสามารถ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าและด้านการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้โดยสารที่ใช้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ การศึกษา อาชีพและรายได้ และมีระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด เส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ฉงจิ่ง หลี (2556) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนที่มีผลต่อความไว้วางใจในบริษัทนำเที่ยวและความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการของบริษัทนำเที่ยวจีนอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความรวดเร็ว และด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายองค์ประกอบพบว่า ผู้บริโภคให้ความไว้วางใจอยู่ในระดับมากทุกรายองค์ประกอบ ได้แก่ ด้านศักยภาพ ด้านความไว้วางใจ ด้านการสื่อสาร และด้านคำมั่นสัญญา ตามลำดับ และยังมีความตั้งใจในการใช้บริการบริษัทนำเที่ยวในประเทศจีนซ้ำ อยู่ในระดับมากอีกด้วย

วัสนนันท์ สุดประเสริฐ (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าบริษัท ชัมมิท ฮอนด้าอโตโมบิล จำกัด (สาขาบางนา) ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยการบริการด้านการพึงพอใจและประทับใจ ด้านการประกันคุณภาพ ด้านระบบเทคโนโลยีและด้านการยอมรับนับถือโดยรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับดี ระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถการตอบสนอง ด้านความแน่นอน ด้านความเข้าใจลูกค้าและด้านลักษณะที่สัมผัสได้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ รายได้ส่วนตัวต่อเดือนและข้อมูลการใช้บริการในศูนย์บริการที่ต่างกันมี ผลต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ปัจจัยการบริการด้านการพึงพอใจและประทับใจ ด้านระบบเทคโนโลยีและด้านการยอมรับนับถือกับคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากและอยู่ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยการบริการด้านการประกันคุณภาพกับคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและอยู่ในทิศทางเดียวกัน

ปนัดดา ตันติวัฒนพานิช (2550) ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของบริษัทบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ผลการศึกษาพบว่า ด้านความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าที่รับบริการทันที ด้านความเชื่อถือมั่นคง ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการกับบริษัทเอปซี จำกัด ให้ความคาดหวังมากกว่าบริษัทอื่น ๆ ในทุก ๆ ด้าน ด้านการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการกับบริษัทเอปซี จำกัด รับรู้การบริการที่ดีในด้านการให้บริการแบบเครือข่ายครบวงจรมากกว่าบริษัทอื่น ๆ ในทุก ๆ ด้าน

และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทเอปียี จำกัด มากกว่าบริษัทอื่น ๆ ที่ให้บริการอยู่ในทุก ๆ ด้าน

ลักษณะชัย ธนะวังน้อย (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเครือเบทาโกร ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของเครือเบทาโกรโดยรวมอยู่ในระดับมากและรายด้าน 7 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเครือเบทาโกรโดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาในการทำงาน และด้านค่าใช้จ่าย ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า อายุ ประสบการณ์ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพบว่า โดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อำพร ธงชมเชย (2558) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานร่วมกันของแรงงานไทยและแรงงานข้ามชาติในธุรกิจอุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนและด้านสภาพการทำงานมีความสำคัญในระดับมากตามลำดับ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสำคัญ ในระดับปานกลาง ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานและด้านปริมาณงานมีความสำคัญในระดับมาก ด้านเวลางานมีความสำคัญในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานร่วมกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีอิทธิพลสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานร่วมกันทุกด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลางาน

ธกรฤช ภู่อันชัย (2557) ได้ศึกษายุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานบริหารทรัพยากรมนุษย์รองรับการเข้าสู่ AEC ปี พ.ศ. 2558 ผลการศึกษาพบว่า ยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรมนุษย์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

มีความเชื่อมโยงและสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านปริมาณผลงาน ด้านคุณภาพผลงาน ด้านการประหยัดหรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรและด้านความทันหรือตรงต่อเวลา ตามลำดับ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารผลงานเพื่อธุรกิจ เป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่สุดในมุมมองของกลุ่มตัวอย่าง

ธนัญญา ทองหอม (2556) ได้ศึกษาอิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรการชุมนุมสหกรณ์ชาวสวนปาล์มน้ำมันกระบี่ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านจัดหาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปกป้องและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายและด้านคุณภาพ เพศที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลาในการทำงาน โดยเพศชายสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าเพศหญิง ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ทุกด้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศิริพงศ์ สมพิรพันธุ์ (2560) ได้ศึกษากระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์ภาคการเกษตรในจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการคัดเลือก รองลงมาคือด้านค่าตอบแทน และผลประโยชน์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านการสรรหาบุคลากร ตามลำดับ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านคุณภาพของงานมีระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านเวลา ด้านปริมาณงานและด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์ภาคการเกษตรในจังหวัดนครราชสีมา

2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Wolfgang Kersten and Jan Koch (2009) ได้ศึกษาผลกระทบของการจัดการคุณภาพเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและความสำเร็จของผู้ให้บริการธุรกิจทางโลจิสติกส์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศเยอรมัน จำนวน 229 คน ผลการศึกษาพบว่า การจัดการคุณภาพ ได้แก่คุณภาพที่อาจเกิดขึ้น (Potential Quality) กระบวนการของคุณภาพ (Process Quality) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จทางธุรกิจ ยกเว้นผลลัพธ์คุณภาพ (Outcome Quality) ค่าเฉลี่ยที่ได้อ้อยละ 42.4 สิ่งที่สำคัญที่สุดที่ผู้วิจัยกล่าวคือ คุณภาพการบริการในการขนส่งที่ดีมีมาตรฐานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์สามารถปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถซึ่งส่งผลทำให้บริการออกมาดี มีคุณภาพตามที่ผู้รับบริการต้องการ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นการเริ่มพัฒนาคุณภาพการขนส่งยังต้องใช้เงินลงทุนค่อนข้างมาก จึงทำให้องค์กรมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นตาม

Azimuddin Bin Bahari (1999) ได้ศึกษาการตรวจสอบคุณภาพของบริการสาธารณะในประเทศมาเลเซีย โดยแบ่งเกณฑ์การวัดเป็น Gap 4 Gap ด้วยกันคือ Gap 1 ความคาดหวังของลูกค้ากับการจัดการความเข้าใจ Gap 2 การจัดการความเข้าใจกับข้อกำหนดของคุณภาพการให้บริการ Gap 3 ข้อกำหนดของคุณภาพการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการ Gap 4 บริการจัดส่งกับการติดต่อภายนอก ผลการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งในการทำงานของพนักงานเกิดจาก Gap 3 ขาดการควบคุมในการทำงาน และขาดการทำงานเป็นทีมเกิดจาก Gap 2 คุณภาพการให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพเกิดจาก Gap 2-3 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 75 และยังพบว่า Gap 5 สิ่งที่ถูกคาดหวังกับบริการที่ถูกค่าได้รับจริง เกิดจาก Gap 3 ดังนั้นควรจะปรับปรุง Gap 3 ก่อน

G.J. Udo, K.K. Bagchi, and P.J. Kirs (2011) ได้ศึกษาการใช้แนวคิด SERVQUAL ประเมินคุณภาพการเรียนรู้ทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต โดยนำแบบจำลอง SERVQUAL ทั้ง 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) มาวัดความพึงพอใจของผู้ใช้งานการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ โดยเปลี่ยนแปลงมิติกายภาพ (Tangibility) เป็นเนื้อหาบนเว็บไซต์ (Website Content) แบบสอบถามมีทั้งหมด 40 ข้อ ออกแบบให้เป็นการประเมินคะแนนแบบ 7 scale รวมถึงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีการทดสอบค่า R^2 เพื่อยืนยันความ

นำเชื่อถือของข้อมูลที่เก็บมา และผลการทดสอบยังพบว่ามิติต่าง ๆ นั้น มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักเรียนออนไลน์ ยกเว้น มิติความน่าเชื่อถือ (Reliability)

A. K. Ikiz and A. Masoudi (2008) ได้ศึกษาการใช้แนวคิด QFD และ SERVQUAL model ประยุกต์เข้าด้วยกันเพื่อสร้างแนวทางในการออกแบบบริการของโรงแรม ปัญหาจากลูกค้าต้องการในคุณภาพการบริการที่สูงขึ้น และธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ากันสูงขึ้น และลูกค้ามีความต้องการบริการเต็มรูปแบบ จากปัญหาทั้งหมดจึงได้ทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าด้วยแบบจำลอง SERVQUAL เพื่อนำไปสู่การออกแบบบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วย QFD ซึ่งฟังก์ชันที่มีผลกับความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุดคือ ความสะอาด อุปกรณ์ในโรงแรม พฤติกรรมของพนักงาน และการรับมือกับคำร้องเรียนของลูกค้า

Z. Yu (2004) ได้ศึกษาการวิเคราะห์คุณภาพบริการของโปรแกรมการให้บริการและการศึกษาทางไกลด้วยเครื่องมือ QFD และ SERVQUAL โดยนำทฤษฎี Fuzzy set มาผนวกกับ SERVQUAL เพื่อประเมินคุณภาพการบริการ เพราะปัจจัยต่าง ๆ จำนวนมากที่มีความไม่แน่นอนนั้นมีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ ได้ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามทั้งหมด 401 ข้อมูล นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา แปลงคำถามในแบบสอบถามมาเป็นความต้องการของลูกค้า ซึ่ง QFD แสดงให้เห็นว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการและยังจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า กรณีศึกษา บริษัท นิค कार์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของบริษัท นิค कार์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด รวมทั้งสิ้น 567 คน (บริษัท นิค कार์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด, 2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของบริษัท นิค कार์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด จำนวน 235 คน โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1973) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนในระดับที่ยอมรับได้ (e) เท่ากับร้อยละ 5 บนความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังสมการต่อไปนี้

สูตร

$$\frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

แทนค่า

$$\frac{567}{1+567(0.05)^2}$$
$$n = 234.539$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้และใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เท่ากับ 235 ตัวอย่าง การเลือกตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเป็นประจำ โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ Stratified Sampling เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 15 กลุ่ม ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

	ประชากร/คน	ร้อยละ	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
ลูกค้ากลุ่มที่ 1	113	20	47
ลูกค้ากลุ่มที่ 2	85	15	35
ลูกค้ากลุ่มที่ 3	68	12	28
ลูกค้ากลุ่มที่ 4	62	11	26
ลูกค้ากลุ่มที่ 5	57	10	24
ลูกค้ากลุ่มที่ 6	40	7	16
ลูกค้ากลุ่มที่ 7	23	4	9
ลูกค้ากลุ่มที่ 8	17	3	7
ลูกค้ากลุ่มที่ 9	17	3	7
ลูกค้ากลุ่มที่ 10	28	5	12
ลูกค้ากลุ่มที่ 11	11	2	5
ลูกค้ากลุ่มที่ 12	11	2	5
ลูกค้ากลุ่มที่ 13	17	3	7
ลูกค้ากลุ่มที่ 14	11	2	5
ลูกค้ากลุ่มที่ 15	6	1	2
รวม	567	100	235

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอนการสร้างและศึกษาหาคุณภาพของแบบสอบถาม ดังนี้

3.2.1 ได้ศึกษาเอกสาร แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า กรณีศึกษา บริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด

3.2.2 สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า กรณีศึกษา บริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามแบบให้เลือกตอบลักษณะของคำถามจะมีตัวเลือกหลาย ๆ คำตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และประเภทของรถเช่าที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงาน โดยพัฒนามาจากการค้นคว้าตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจาก Parasuraman and Berry, Zeithaml (1990) ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 22 คำถาม ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า โดยพัฒนามาจากการค้นคว้าตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจาก Peterson & Plowman (1989) ได้แก่ ค่าใช้จ่าย ความรวดเร็วตรงต่อเวลา คุณภาพของงาน และปริมาณงาน ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 17 คำถาม ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ซึ่งแบบสอบถามส่วนที่ 2-3 ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (ชลดตา พุ่มกะเนาว์, 2558)

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายโดยการหาค่าพิสัยและอันตรภาคชั้น ใช้สูตรดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{H-L}{I}$$

H = ค่าของคะแนนที่สูงที่สุด

L = ค่าของคะแนนที่ต่ำที่สุด

I = อันตรภาคชั้น

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น การวิเคราะห์ระดับของความสำเร็จ จะมีชั้นของคะแนนเฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 มีความสำคัญในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 มีความสำคัญในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 มีความสำคัญในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 มีความสำคัญในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 มีความสำคัญในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามปลายเปิดจำนวน 1 ข้อ

3.2.3 นำแบบสอบถามฉบับร่างที่แก้ไขแล้วให้กับผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบเกี่ยวกับการใช้ภาษาและตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ประกอบด้วย

3.2.3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวัสดี วรรณรัตน์ อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3.2.3.2 ดร.นิตนา ฐานิตธนกร รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

3.2.3.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรากุล สุโคตรพรหมมี อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

จากนั้นนำผลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ของแต่ละข้อ (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยกำหนดค่าตัวเลข ดังนี้

ค่า +1 คือ มีความสอดคล้อง

ค่า 0 คือ ไม่แน่ใจ

ค่า -1 คือ ไม่สอดคล้อง

ซึ่งต้องได้ค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไปทุกข้อ และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) สูตรที่ได้ในการคำนวณหาค่า IOC (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) ดังนี้

สูตรในการคำนวณหาค่า IOC

$$IOC = \frac{\varepsilon R}{N}$$

IOC = ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

R = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ในการเลือกข้อคำถามพิจารณาจากค่า IOC ถ้ามีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดปัจจัยที่ต้องการศึกษาได้ ซึ่งเป็นข้อคำถามที่ใช้ได้และหากต่ำกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นไม่สามารถวัดปัจจัยที่ต้องการศึกษาได้ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

จากนั้นได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทดลองกับประชากรที่ไม่ได้เป็นกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาตรวจหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient)

ของความเชื่อมั่นตามสูตรของ Cronbach's Alpha (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) จากการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้แสดงในตารางที่ 3.2 ถึง ตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงาน

คุณภาพการให้บริการของพนักงาน	ค่าความเชื่อมั่น
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	0.787
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	0.867
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	0.850
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	0.833
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)	0.780
ค่าความเชื่อมั่นทั้งหมด	0.823

ตารางที่ 3.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	ค่าความเชื่อมั่น
1. ด้านค่าใช้จ่าย (Costs)	0.900
2. ด้านความรวดเร็วตรงต่อเวลา (Time)	0.817
3. ด้านคุณภาพของงาน (Quality)	0.853
4. ด้านปริมาณงาน (Quantity)	0.808
ค่าความเชื่อมั่นทั้งหมด	0.845

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data Collection)

นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบอย่างถูกต้องแล้ว จำนวน 235 ชุด ผู้วิจัยได้ประสานงานไปยังบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด เพื่อขออนุญาตฝากแบบสอบถามไปให้แก่ลูกค้าของบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 ถึง - 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2562

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data Collection)

3.3.2.1 ศึกษาค้นคว้าข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หนังสือวารสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

3.3.2.2 ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้อธิบายรายละเอียดวัตถุประสงค์อย่างครบถ้วน และเข้าใจง่าย ไปในแบบสอบถาม

3.3.2.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว ไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจำนวน 235 ชุด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ถูกต้องของข้อมูลในแต่ละฉบับ และใส่หมายเลขกำกับในแบบสอบถาม จากนั้นทำการหาค่าข้อมูลของตัวแปรแต่ละตัวในแบบสอบถาม กรอกข้อมูลตามรหัสลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ มีดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

3.4.1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้เพื่อแปลความหมายของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 1

3.4.1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้เพื่อแปลความหมายของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของพนักงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3

3.4.1.3 การหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้แปลความหมายของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระดับความคิดเห็นของคุณภาพการให้บริการของพนักงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการขนส่ง ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

3.4.2.1 ค่า t-test (Independent Sample t-test) ใช้ทดสอบสมมติฐานส่วนที่ 1 ในด้านของเพศ ซึ่งเป็นการวัดความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ย 2 กลุ่ม

3.4.2.2 ค่า F-test ใช้ทดสอบสมมติฐานในด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพและประเภทของรถเช่าที่ใช้บริการ ซึ่งเป็นการวัดความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

3.4.2.3 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (r) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ใช้เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของ 2 ตัวแปร ที่เป็นอิสระต่อกันหรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานในส่วนของคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า เกณฑ์การให้ระดับความสัมพันธ์ มีค่าตั้งแต่ -1 ถึง +1 ถ้าค่าที่ได้เป็นบวกแสดงว่าตัวแปรทั้งสองอยู่ในทิศทางเดียวกัน แต่ถ้าค่าที่ได้เป็นลบแสดงว่าตัวแปรทั้งสองอยู่ในทิศทางตรงกันข้ามกัน โดยค่าจะแสดงผลดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.81-1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงหรือสูงมาก
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.61-0.80	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.41-0.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.21-0.40	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.01-0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0	ไม่มีความสัมพันธ์กัน



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลผลการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า กรณีศึกษา บริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 235 ชุด และได้กำหนดสัญลักษณ์และตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้แจกแจงความถี่แบบ (t-Deviation)
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
df	แทน	องศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
ss	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ได้จากการทดสอบของโปรแกรม
*	แทน	ค่านิยมในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งผลวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และประเภทของรถเช่าที่ใช้บริการ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของพนักงาน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายของค่าที่ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายของค่าที่ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และประเภทของรถเช่าที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	110	46.8
หญิง	125	53.2
รวม	235	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 53.2 ส่วนเพศชาย จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 ปี	60	25.5
31-40 ปี	90	38.3
41-50 ปี	35	14.9
51-60 ปี	35	14.9
61 ปีขึ้นไป	15	6.4
รวม	235	100

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมา ได้แก่ อายุ น้อยกว่า 30 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 และ อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	35	14.9
อนุปริญญา/ปวส.	65	27.7
ปริญญาตรี	105	44.7
สูงกว่าปริญญาตรี	30	12.8
รวม	235	100

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมา ได้แก่ ระดับศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 ระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพด้านรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
10,000-20,000 บาท	80	34.0
20,001-30,000 บาท	60	25.5
30,001-40,000 บาท	50	21.3
มากกว่า 40,000 บาท	45	19.2
รวม	235	100

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา ได้แก่ รายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 รายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และรายได้มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพด้านอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจส่วนตัว	45	19.1
พนักงานออฟฟิศ	80	34.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการ	50	21.3
ตัวแทนบริษัทเอกชน	40	17.0
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	20	8.6
รวม	235	100

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานออฟฟิศ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา ได้แก่ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 อาชีพตัวแทนบริษัทเอกชน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพด้านประเภทของรถเช่าที่ใช้บริการ

ประเภทของรถเช่าที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
รถเก๋งให้เช่า	90	38.3
รถกระบะให้เช่า	65	27.7
รถตู้ให้เช่า	60	25.5
การเช่าประเภทอื่น ๆ	20	8.5
รวม	235	100

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการรถเก๋งให้เช่า จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมา ได้แก่ บริการรถกระบะให้เช่า จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 บริการรถตู้ให้เช่า จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และบริการให้เช่าประเภทอื่น ๆ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของพนักงาน
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของพนักงานโดยภาพรวม

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการให้บริการของพนักงานโดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการของพนักงาน	ระดับความสำคัญ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	3.56	0.623	มาก
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	3.78	0.643	มาก
การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	3.57	0.691	มาก
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	3.76	0.535	มาก
การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)	3.67	0.508	มาก
รวม	3.67	0.340	มาก

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมมีความสำคัญระดับมาก ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มีความสำคัญในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) มีความสำคัญในระดับมาก ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) มีความสำคัญในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มีความสำคัญในระดับมาก และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มีความสำคัญในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)

คุณภาพการให้บริการของพนักงาน	ระดับความสำคัญ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)			
1. ท่านคิดว่ายานพาหนะของบริษัทรถเช่าที่ใช้มีมาตรฐานที่ดี และพร้อมให้บริการ	3.74	0.943	มาก
2. ท่านคิดว่าอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานของบริษัทรถเช่าทันสมัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	3.60	1.014	มาก
3. ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่ามีจำนวนพนักงาน รองรับ การให้บริการอย่างเหมาะสม	3.64	1.072	มาก
4. ท่านคิดว่าพนักงานบริษัทรถเช่าแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม	3.34	1.185	ปานกลาง
5. ท่านคิดว่าพนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ พร้อมทั้งแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในขณะปฏิบัติงานได้	3.51	1.159	มาก
รวม	3.56	0.623	มาก

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มีความสำคัญระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านคิดว่ายานพาหนะของบริษัทรถเช่าที่ใช้มีมาตรฐานที่ดี และพร้อมให้บริการ มีความสำคัญในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่ามีจำนวนพนักงาน รองรับ การให้บริการอย่างเหมาะสม มีความสำคัญในระดับมาก และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานบริษัทรถเช่าแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีความสำคัญในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

คุณภาพการให้บริการของพนักงาน	ระดับความสำคัญ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)			
1. ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่าทำงานเป็นระบบมีการติดต่อประสานงานกันเป็นอย่างดี	3.74	1.093	มาก
2. ท่านได้รับการตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	3.81	1.227	มาก
3. ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่ามีความมั่นคง สามารถสร้างความน่าเชื่อถือเป็นที่รู้จักในวงการธุรกิจนี้	3.85	1.103	มาก
4. ท่านคิดว่าพนักงานทุกคนได้รับการฝึกฝนและพัฒนาเพื่อให้บริการมาเป็นอย่างดีแล้ว	3.72	1.174	มาก
รวม	3.78	0.643	มาก

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มีความสำคัญระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่ามีความมั่นคง สามารถสร้างความน่าเชื่อถือเป็นที่รู้จักในวงการธุรกิจนี้ มีความสำคัญในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ท่านได้รับการตรงตามระยะเวลาที่กำหนด มีความสำคัญในระดับมาก และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานทุกคนได้รับการฝึกฝนและพัฒนาเพื่อให้บริการมาเป็นอย่างดีแล้ว มีความสำคัญในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

คุณภาพการให้บริการของพนักงาน	ระดับความสำคัญ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)			
1. ท่านได้รับคำชี้แจงของการให้บริการอย่างชัดเจน	3.60	1.155	มาก
2. ท่านคิดว่าบริษัทเรามีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	3.53	1.139	มาก
3. ท่านคิดว่าพนักงานใช้ภาษาในการสื่อสารกับลูกค้าอย่างถูกต้องและชัดเจน	3.60	1.077	มาก
4. ท่านคิดว่าบริษัทเรา มีรถให้บริการทันทีที่ท่านต้องการ	3.57	1.118	มาก
รวม	3.57	0.691	มาก

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มีความสำคัญระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านได้รับคำชี้แจงของการให้บริการอย่างชัดเจน มีความสำคัญในระดับมาก และท่านคิดว่าพนักงานใช้ภาษาในการสื่อสารกับลูกค้าอย่างถูกต้องและชัดเจน มีความสำคัญในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่าบริษัทเรา มีรถให้บริการทันทีที่ท่านต้องการ มีความสำคัญในระดับมาก และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านคิดว่าบริษัทเรา มีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีความสำคัญในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)

คุณภาพการให้บริการของพนักงาน	ระดับความสำคัญ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)			
1. ท่านคิดว่าพนักงานมีความชำนาญในการให้บริการและแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานได้	3.66	0.984	มาก
2. ท่านคิดว่าพนักงานมีการแสดงออกถึงการมีน้ำใจ ความจริงใจ ความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ	3.62	1.074	มาก
3. ท่านคิดว่าบริษัทฯ มีระบบการทำธุรกรรมที่น่าเชื่อถือ และปลอดภัยให้แก่ลูกค้า	3.83	0.940	มาก
4. ท่านมั่นใจว่าบริษัทฯ มีการทำประกันภัยรถยนต์ทุกคัน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า	3.96	0.908	มาก
รวม	3.76	0.535	มาก

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) มีความสำคัญระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ท่านมั่นใจว่าบริษัทฯ มีการทำประกันภัยรถยนต์ทุกคัน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า มีความสำคัญในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่าบริษัทฯ มีระบบการทำธุรกรรมที่น่าเชื่อถือ และปลอดภัยให้แก่ลูกค้า มีความสำคัญในระดับมาก และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานมีการแสดงออกถึงการมีน้ำใจ ความจริงใจ ความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ มีความสำคัญในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

คุณภาพการให้บริการของพนักงาน	ระดับความสำคัญ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)			
1. ท่านได้รับคำแนะนำ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหา ในกรณีที่ท่านเกิดปัญหากับบริษัทรถเช่า	3.68	1.125	มาก
2. ท่านได้รับการติดต่อจากบริษัทรถเช่าทันที เพื่อแจ้งให้ทราบในกรณีที่เกิดเหตุสุดวิสัย ไม่สามารถจัดส่งรถมาให้บริการได้	3.53	1.177	มาก
3. ท่านคิดว่าท่านได้รับการให้บริการของพนักงาน เหมือนเดิมทุกครั้งเมื่อมาใช้บริการ	3.68	0.980	มาก
4. ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่าสามารถให้บริการ ได้ทุกเวลาเมื่อลูกค้าต้องการ	3.70	1.041	มาก
5. ท่านคิดว่าพนักงานรู้และสามารถตอบสนองความต้องการพิเศษของลูกค้าได้	3.77	1.146	มาก
รวม	3.67	0.508	มาก

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) มีความสำคัญระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานรู้และสามารถตอบสนองความต้องการพิเศษของลูกค้าได้ มีความสำคัญในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่าสามารถให้บริการ ได้ทุกเวลาเมื่อลูกค้าต้องการ มีความสำคัญในระดับมาก และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านได้รับการติดต่อจากบริษัทรถเช่าทันที เพื่อแจ้งให้ทราบในกรณีที่เกิดเหตุสุดวิสัย ไม่สามารถจัดส่งรถมาให้บริการได้ มีความสำคัญในระดับมาก

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่าโดยภาพรวม

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
โดยรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า	ระดับความสำคัญ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ค่าใช้จ่าย (Costs)	4.03	0.471	มาก
ความรวดเร็วตรงต่อเวลา (Time)	4.06	0.389	มาก
คุณภาพของงาน (Quality)	4.15	0.455	มาก
ปริมาณงาน (Quantity)	4.13	0.474	มาก
รวม	4.09	0.231	มาก

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสำคัญระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คุณภาพของงาน (Quality) มีความสำคัญในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ปริมาณงาน (Quantity) มีความสำคัญในระดับมาก ความรวดเร็วตรงต่อเวลา (Time) มีความสำคัญในระดับมาก และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ค่าใช้จ่าย (Costs) มีความสำคัญในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า ด้านค่าใช้จ่าย

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า ด้านค่าใช้จ่าย

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า	ระดับความสำคัญ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านค่าใช้จ่าย (Costs)			
1. ท่านคิดว่าพนักงานคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้ท่านอย่างประหยัดและคุ้มค่า	3.72	1.136	มาก
2. ท่านคิดว่าพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้ท่านเสียค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นต้นทุนในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด	3.64	1.258	มาก
3. ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่ามีการตรวจสอบสภาพของรถยนต์หรือเครื่องมือก่อนให้บริการแก่ท่านก่อนอย่างสม่ำเสมอ	3.77	1.255	มาก
4. ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่ามีการวางแผนในการปฏิบัติงานที่สามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นของท่านออกไปได้	3.57	1.298	มาก
รวม	4.03	0.471	มาก

จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า ด้านค่าใช้จ่าย (Costs) มีความสำคัญระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่ามีการตรวจสอบสภาพของรถยนต์หรือเครื่องมือก่อนให้บริการแก่ท่านก่อนอย่างสม่ำเสมอ มีความสำคัญในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้ท่านอย่างประหยัดและคุ้มค่า มีความสำคัญในระดับมาก และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่ามีการวางแผนในการปฏิบัติงานที่สามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นของท่านออกไปได้ มีความสำคัญในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า ด้านความรวดเร็วตรงต่อเวลา

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า ด้านความรวดเร็วตรงต่อเวลา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า	ระดับความสำคัญ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความรวดเร็วตรงต่อเวลา (Time)			
1. ท่านคิดว่าพนักงานทำงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า	3.79	0.907	มาก
2. ท่านคิดว่าพนักงานวางแผนการทำงานก่อนทุกครั้ง เพื่อให้ทำงานของท่านเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด	4.00	1.123	มาก
3. ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่ามีการปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.70	1.178	มาก
4. ท่านคิดว่าพนักงานที่ให้บริการแก่ท่านสามารถชี้แจงถึงการทำงานที่ล่าช้าได้ ในกรณีที่ไม่สามารถทำงานตามระยะเวลาที่วางไว้ได้	3.89	1.088	มาก
รวม	4.06	0.389	มาก

จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า ด้านความรวดเร็วตรงต่อเวลา (Time) มีความสำคัญระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานวางแผนการทำงานก่อนทุกครั้ง เพื่อให้ทำงานของท่านเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด มีความสำคัญในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานที่ให้บริการแก่ท่านสามารถชี้แจงถึงการทำงานที่ล่าช้าได้ ในกรณีที่ไม่สามารถทำงานตามระยะเวลาที่วางไว้ได้ มีความสำคัญในระดับมาก และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่ามีการปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีความสำคัญในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า ด้านคุณภาพของงาน

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า ด้านคุณภาพของงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า	ระดับความสำคัญ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านคุณภาพของงาน (Quality)			
1. ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่าทำงานตามแผนที่ท่านวางไว้ เพื่อคุณภาพของงานหรือผลงานที่ออกมา	3.62	1.261	มาก
2. ท่านคิดว่าพนักงานมีความรู้และความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนการทำงาน ทำให้ผลงานออกมามีคุณภาพดี ไม่มีข้อบกพร่อง	3.74	1.170	มาก
3. ท่านคิดว่าพนักงานมีความรู้และความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนการทำงาน ทำให้การบริการมีมาตรฐานได้รับการยอมรับจากลูกค้า	3.81	1.154	มาก
4. ท่านคิดว่าพนักงานมีจิตสำนึกในการคำนึงถึงคุณภาพของงาน หรือผลงานที่จะส่งผลถึงภาพลักษณ์ของบริษัท	3.79	1.141	มาก
5. ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่ามีการเรียนรู้และฝึกฝนในเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อนำมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	3.89	1.202	มาก
รวม	4.15	0.455	มาก

จากตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า ด้านคุณภาพของงาน (Quality) มีความสำคัญระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่ามีการเรียนรู้และฝึกฝนในเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อนำมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสำคัญในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงาน ทำให้การบริการมีมาตรฐานได้รับการยอมรับจากลูกค้า มีความสำคัญในระดับมาก และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่าทำงานตามแผนที่ท่านวางไว้ เพื่อคุณภาพของงานหรือผลงานที่ออกมา มีความสำคัญในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า ด้านปริมาณงาน

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า ด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า	ระดับความสำคัญ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านปริมาณงาน (Quantity)			
1. ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่าทำงานได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายของท่านที่ตั้งไว้	3.85	1.142	มาก
2. ท่านคิดว่าจำนวนงานที่พนักงานบริษัทรถเช่าทำในปัจจุบัน มีความเหมาะสมแล้วกับทักษะและความรู้	3.77	1.088	มาก
3. ท่านคิดว่าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้ท่านได้ผลงานตามเป้าหมาย	3.83	1.167	มาก
รวม	4.13	0.474	มาก

จากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า ด้านปริมาณงาน (Quantity) มีความสำคัญระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่าทำงานได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายของท่านที่ตั้งไว้ มีความสำคัญในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ท่านคิดว่าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้ท่านได้ผลงานตามเป้าหมาย มีความสำคัญในระดับมาก และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านคิดว่าจำนวนงานที่พนักงานบริษัทรถเช่าทำในปัจจุบัน มีความเหมาะสมแล้วกับทักษะและความรู้ มีความสำคัญในระดับมาก

ส่วนที่ 4 ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่าของบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด

ด้านเพศ การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t-test) โดยกำหนดเป็นสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent sample T-Test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ผลการวิเคราะห์ค่าทางสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ

เพศ	จำนวน (N)	\bar{x}	S.D.	t	p
ชาย	110	4.08	0.21	0.914	0.361
หญิง	125	4.11	0.23		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 แสดงให้เห็นว่า ค่า P มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ผลการวิเคราะห์ค่าทางสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพด้านอายุ ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพด้านอายุ

อายุ	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	1.742	4	0.436	9.440	0.000*
ภายในกลุ่ม	10.612	230	0.046		
รวม	12.355	234			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 แสดงให้เห็นว่า ค่า P มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพด้านอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	น้อยกว่า 30	31-40	41-50	51-60	61 ปีขึ้นไป
		4.07	4.07	4.29	4.05	3.97
น้อยกว่า 30	4.07	-	0.91	0.00*	0.65	0.12
31-40	4.07		-	0.00*	0.69	0.12
41-50	4.29			-	0.00*	0.00*
51-60	4.05				-	0.25
61 ปีขึ้นไป	3.97					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพด้านอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่าง ๆ ให้ระดับค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี ให้ระดับความสำคัญเฉลี่ยมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 41-50 ปี ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ระดับความสำคัญเฉลี่ยมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 41-50 ปี ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ระดับความสำคัญเฉลี่ยมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 จะยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ผลการวิเคราะห์ค่าทางสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษา ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	0.227	3	0.076	1.443	0.231
ภายในกลุ่ม	12.127	231	0.052		
รวม	12.355	234			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 แสดงให้เห็นว่า ค่า P มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0 : รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 จะยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ผลการวิเคราะห์ค่าทางสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษา ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพด้านรายได้

รายได้	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	0.285	3	0.095	1.820	0.144
ภายในกลุ่ม	12.069	231	0.052		
รวม	12.355	234			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 แสดงให้เห็นว่า ค่า P มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 จะยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ผลการวิเคราะห์ค่าทางสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพด้านระดับการศึกษา ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพด้านอาชีพ

อาชีพ	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2.084	4	0.521	11.669	0.000*
ภายในกลุ่ม	10.270	230	0.045		
รวม	12.355	234			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 แสดงให้เห็นว่า ค่า P มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพด้านอาชีพเป็นรายคู่

อาชีพ	ธุรกิจส่วนตัว	พนักงานออฟฟิศ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการ	ตัวแทนบริษัทเอกชน	อื่นๆ	
\bar{x}	4.14	4.09	4.20	3.90	4.12	
ธุรกิจส่วนตัว	4.14	-	0.16	0.22	0.00*	0.63
พนักงานออฟฟิศ	4.09	4.09	-	0.00*	0.00*	0.59
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการ	4.20	4.20	4.20	-	0.00*	0.15
ตัวแทนบริษัทเอกชน	3.90	3.90	3.90	3.90	-	0.05*
อื่น ๆ	4.12	4.12	4.12	4.12	4.12	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 แสดงให้เห็นว่า เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพด้านอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่าง ๆ ให้ระดับค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 5 คู่ ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ระดับความสำคัญเฉลี่ยมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพตัวแทนบริษัทเอกชน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานออฟฟิศ ให้ระดับความสำคัญเฉลี่ยมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการ และอาชีพตัวแทนบริษัทเอกชน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการ ให้ระดับความสำคัญเฉลี่ยมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพตัวแทนบริษัทเอกชน และผู้ให้บริการที่มีอาชีพตัวแทนบริษัทเอกชน ให้ระดับความสำคัญเฉลี่ยมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่น ๆ

สมมติฐานที่ 1.6 ประเภทของรถเช่าที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0 : ประเภทของรถเช่าที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประเภทของรถเช่าที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 จะยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ผลการวิเคราะห์ค่าทางสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพด้านประเภทของรถเช่าที่ใช้บริการ ดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพด้านประเภทของรถเช่าที่ใช้บริการ

ประเภทของรถเช่าที่ใช้บริการ	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	0.290	3	0.097	1.851	0.139
ภายในกลุ่ม	12.065	231	0.052		
รวม	12.355	234			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 แสดงให้เห็นว่า ค่า p มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่เลือกประเภทของรถเช่าที่ใช้บริการแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	p	ผลการทดสอบ
ด้านเพศ	0.361	ยอมรับ
ด้านอายุ	0.000*	ปฏิเสธ
ด้านระดับการศึกษา	0.231	ยอมรับ
ด้านรายได้	0.144	ยอมรับ
ด้านอาชีพ	0.000*	ปฏิเสธ
ด้านประเภทของรถเช่าที่ใช้บริการ	0.139	ยอมรับ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 แสดงให้เห็นว่า ค่า p มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่าข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา รายได้ และด้านประเภทของรถเช่าที่ใช้บริการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และค่า P มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่าข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ และด้านอาชีพปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่าของบริษัท นิค คาร์เร้นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด

การทดสอบสมมติฐานโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ระหว่างความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงานและ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คุณภาพการให้บริการของพนักงาน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	0.05	0.42	มีความสัมพันธ์กัน ในระดับต่ำ
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	0.21	0.00**	มีความสัมพันธ์กัน ในระดับค่อนข้างต่ำ
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	0.02	0.74	มีความสัมพันธ์กัน ในระดับต่ำ
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	0.02	0.68	มีความสัมพันธ์กัน ในระดับต่ำ
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)	0.15	0.01**	มีความสัมพันธ์กัน ในระดับต่ำ
ภาพรวม	0.16	0.01**	มีความสัมพันธ์กัน ในระดับต่ำ

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.27 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด เท่ากับ 0.21 รองลงมาได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.15 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) และการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.05, 0.02 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า กรณีศึกษา บริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของ บริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด ที่สาขาระยอง โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณแบบทราบจำนวนประชากร และกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการรถเช่าเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และประเภทของรถเช่าที่ใช้บริการ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเขียนอธิบาย ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้รับกลับคืนมาเป็นฉบับสมบูรณ์ทั้งหมดจำนวน 235 ชุด คิดเป็น 100% วิเคราะห์และประมาณผลข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.2 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 38.3 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 44.7 รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 34.0 มีอาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 34.0 และเลือกประเภทของรถเก๋งที่ใช้บริการ ร้อยละ 38.3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงาน

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงานโดยรวมมีความสำคัญมาก ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) รองลงมาได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ตามลำดับ

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านสรุป ได้ดังนี้

1. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มีความสำคัญระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ยานพาหนะของบริษัทรถเช่าที่ใช้มีมาตรฐานที่ดี และพร้อมให้บริการ มีความสำคัญในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ บริษัทรถเช่ามีจำนวนพนักงาน รองรับบริการให้บริการอย่างเหมาะสม มีความสำคัญในระดับมาก และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานบริษัทรถเช่าแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม มีความสำคัญในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มีความสำคัญระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริษัทรถเช่ามีความมั่นคง สามารถสร้างความน่าเชื่อถือเป็นที่รู้จักในวงการธุรกิจนี้ มีความสำคัญในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ได้รับบริการตรงตามระยะเวลาที่กำหนด มีความสำคัญในระดับมาก และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานทุกคนได้รับการฝึกฝนและพัฒนาเพื่อให้บริการมาเป็นอย่างดีแล้ว มีความสำคัญในระดับมาก

3. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มีความสำคัญระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ได้รับคำชี้แจงของการให้บริการอย่างชัดเจน มีความสำคัญในระดับมาก และพนักงานใช้ภาษาในการสื่อสารกับลูกค้าอย่างถูกต้องและชัดเจน มีความสำคัญในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ บริษัทรถเช่ามีรถให้บริการทันทีที่

ต้องการ มีความสำคัญในระดับมาก และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บริษัทรถเช่ามีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีความสำคัญในระดับมาก

4. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) มีความสำคัญระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีความมั่นใจว่าบริษัทรถเช่ามีการทำประกันภัยรถยนต์ทุกคัน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า มีความสำคัญในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ บริษัทรถเช่ามีระบบการทำธุรกรรมที่น่าเชื่อถือ และปลอดภัยให้แก่ลูกค้า มีความสำคัญในระดับมาก และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานมีการแสดงออกถึงการมีน้ำใจ ความจริงใจ ความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ มีความสำคัญในระดับมาก

5. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) มีความสำคัญระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานรู้และสามารถตอบสนองความต้องการพิเศษของลูกค้าได้ มีความสำคัญในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ บริษัทรถเช่าสามารถให้บริการ ได้ทุกเวลาเมื่อลูกค้าต้องการ มีความสำคัญในระดับมาก และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ได้รับการติดต่อจากบริษัทรถเช่าทันที เพื่อแจ้งให้ทราบในกรณีที่เกิดเหตุสุดวิสัย ไม่สามารถจัดส่งรถมาให้บริการได้ มีความสำคัญในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสำคัญมาก ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความรวดเร็วตรงต่อเวลา (Time) รองลงมา ได้แก่ ปริมาณงาน (Quantity) คุณภาพของงาน (Quality) และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ค่าใช้จ่าย (Costs) ตามลำดับ

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย (Costs) มีความสำคัญระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริษัทรถเช่ามีการตรวจสอบสภาพของรถยนต์หรือเครื่องมือก่อนให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีความสำคัญในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ พนักงานคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า มีความสำคัญในระดับมาก และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บริษัทรถเช่ามีการวางแผนในการปฏิบัติงานที่สามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไปได้ มีความสำคัญในระดับมาก

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความรวดเร็วตรงต่อเวลา (Time) มีความสำคัญระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานวางแผนการทำงานก่อนทุกครั้ง เพื่อให้งานเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด มีความสำคัญในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการสามารถชี้แจงถึงการทำงานที่ล่าช้าได้ ในกรณีที่ไม่สามารถทำงานตามระยะเวลาที่

วางไว้ได้ มีความสำคัญในระดับมาก และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บริษัทรถเช่ามีการปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีความสำคัญในระดับมาก

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน (Quality) มีความสำคัญระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริษัทรถเช่ามีการเรียนรู้และฝึกฝนในเทคโนโลยีใหม่ๆอยู่เสมอ เพื่อนำมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสำคัญในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีความรู้และความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนการทำงาน ทำให้การบริการมีมาตรฐานได้รับการยอมรับจากลูกค้า มีความสำคัญในระดับมาก และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บริษัทรถเช่าทำงานตามแผนที่วางไว้ เพื่อคุณภาพของงานหรือผลงานที่ออกมา มีความสำคัญในระดับมาก

4. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน (Quantity) มีความสำคัญระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริษัทรถเช่าทำงานได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความสำคัญในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้ได้ผลงานตามเป้าหมาย มีความสำคัญในระดับมาก และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ จำนวนงานที่พนักงานบริษัทรถเช่าทำในปัจจุบัน มีความเหมาะสมแล้วกับทักษะและความรู้ มีความสำคัญในระดับมาก

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่าของบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด

ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศหญิง ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ 10,000-20,000 บาท และประเภทของรถเช่าที่ใช้บริการ ได้แก่ รถเก๋งให้เช่า ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุและอาชีพ ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่าของบริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด

ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด เท่ากับ 0.21 รองลงมาได้แก่ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.15 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) และการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.05, 0.02 ตามลำดับ

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า กรณีศึกษา บริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด” สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

เพศของลูกค้าที่มาใช้บริการรถเช่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉงจิ่ง หลี (2557) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนที่มีผลต่อความไว้วางใจในบริษัทนำเที่ยวและความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และพบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และเลือกประเภทของรถเก๋งที่ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิลป์ชัย อุ่นอรุณ (2554) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าและประสิทธิภาพการขนส่งทางบก กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และเลือกประเภทของรถเก๋งที่ใช้บริการ และพบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำพร ธงชมเชย (2558) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานร่วมกันของแรงงานไทยและแรงงานข้ามชาติในธุรกิจอู่ต่อเรือ พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงาน โดยรวมมีความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย บัวบุศย์ (2552) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด กรณีศึกษาเส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า คุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง ภาพรวมอยู่ในระดับมากและผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงานรายด้าน พบว่า ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) รองลงมาได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉงจิ่ง หลี (2557) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนที่มีผลต่อความไว้วางใจในบริษัทนำเที่ยวและความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักษณะชัย ธนะวงน้อย (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเครือข่ายโทรคมนาคม พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผลการวิเคราะห์ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรายด้าน พบว่า ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความรวดเร็วตรงต่อเวลา (Time) รองลงมา ได้แก่ ปริมาณงาน (Quantity) ด้านคุณภาพของงาน (Quality) และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ค่าใช้จ่าย (Costs) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อ่ำพร ธงชมเชย (2558) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานร่วมกันของแรงงานไทยและแรงงานข้ามชาติในธุรกิจजूต่อเรือ

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ และการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า กรณีศึกษา บริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการศึกษา ได้ดังต่อไปนี้

5.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า อายุเฉลี่ย 61 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานน้อยที่สุด คนอายุ 60 ปีอยู่ในช่วงเกษียณมีพร้อมทั้งกำลังซื้อ กำลังแรง และมีเวลามากพอในการที่จะเดินทางท่องเที่ยว ผู้สูงอายุไทย มองว่าตัวเองมีอายุใจ (Subjective Age) น้อยกว่าอายุจริง ทำให้ใช้เวลาว่างไปกับการเดินทางมากขึ้น การจะเดินทางไปเที่ยวของคนวัยนี้จะเลือกไปเป็นกลุ่ม เกิดการเช่ารถเพื่อเดินทางท่องเที่ยวในที่ต่าง ๆ ดังนั้นบริษัทควรเน้นพนักงานให้สามารถอธิบายรายละเอียดบริการให้เข้าใจง่าย มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับลูกค้ากลุ่มนี้ และตัวพนักงานต้องมีความอดทนสูงพอ เพราะคนวัย 60 ปีขึ้นไป จะคาดหวังในการให้บริการสูง การบริการที่ได้ต้องคุ้มค่า บริษัทรถเช่าอาจจะแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว พร้อมกับมีโปรโมชั่นบริการควบคู่กันไป

5.3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอาชีพ พบว่า อาชีพพนักงานออฟฟิศมีระดับความพึงพอใจประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานน้อยที่สุด ลูกค้าที่เป็นพนักงานออฟฟิศที่เข้ามาใช้บริการเช่ารถ ชอบคุณลักษณะของรถที่บริษัทมีให้บริการแตกต่างกัน บริษัทควรจัดหารถที่มีความทันสมัย มีรถรุ่นใหม่ ๆ และพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการอยู่เสมอ สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพกว่าเดิม การอัพเดทข้อมูลโปรโมชั่นของบริษัทใช้โซเชียลมีเดียเข้ามาช่วย เช่น Facebook, Line และควรจัดอบรมพัฒนาทักษะให้ก้าวทันยุคสมัยอยู่ตลอดเวลา

5.3.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่ส่งผลกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า กรณีศึกษา บริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด พบว่า ความเป็นรูปธรรมของบริการ ในด้านการแต่งกายมีความคิดเห็นน้อยที่สุด บริษัทควรคำนึงถึงภาพลักษณ์ในด้านการแต่งกายของพนักงานทุกตำแหน่งงาน ต้องสร้าง First Impression ให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเห็นและพอใจ บริษัทมีนโยบายให้พนักงานใส่ชุดที่เหมือนกัน และควรดูแลไปจนถึงมีการแจกชุดพนักงานให้ใหม่ทุกปี การที่พนักงานใส่ชุดพนักงานสีซีดก็อาจทำให้ลูกค้าไม่ประทับใจได้

5.3.4 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อใจไว้วางใจได้ พบว่า บริษัทควรพัฒนาและฝึกอบรมให้กับพนักงานทุกแผนก เน้นที่พนักงานขับรถ ขับรถ และส่งรถ บริษัทควรให้งบประมาณกับพนักงานกลุ่มนี้เพิ่มทักษะ และหาความถนัดพิเศษในตัวเอง จัดผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางมาอบรมทุกเดือน เพื่อเพิ่มความรู้ในการให้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น

5.3.5 ผลการวิเคราะห์การตอบสนองต่อลูกค้า พบว่า บริษัทควรมีความพร้อมทุกด้านในการให้บริการ เช่น ลูกค้าต่างชาติอยากจะทราบข้อมูลราคาเบื้องต้นหรือรายละเอียดต่าง ๆ ในองค์กรมีพนักงานที่สื่อสารภาษาอังกฤษได้ไม่กี่คน บริษัทควรจัดหลักสูตรพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ภาษาอังกฤษให้กับพนักงานเพิ่ม และเน้นการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน การใช้เครื่องใช้สำนักงานให้เป็นทุกคน

5.3.6 ผลการวิเคราะห์การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า พบว่า บริษัทควรสร้างทัศนคติในระดับหัวหน้างานให้คิดและสื่อสารในเชิงบวก เช่น ไม่พูดจาประชดประชันและเหน็บแนม หรือนินทา ว่าร้ายกัน ควรพูดให้กำลังใจกับลูกน้องในทีมเชิงบวก พูดด้วยไมตรี ใช้คำสุภาพ แสดงออกให้ลูกน้องเห็นว่าหัวหน้าพูดเพราะหวังดี ไม่พูดโกหก และหัวหน้าควรแสดงออกถึงการมีน้ำใจ ความจริงใจ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการให้บริการ ปฏิบัติเป็นตัวอย่างที่ดีให้ลูกน้องเห็น เมื่อพนักงานมีทัศนคติที่ดีการให้บริการแก่ลูกค้าก็ย่อมดีไปด้วย

5.3.7 ผลการวิเคราะห์การรู้จักและเข้าใจลูกค้า พบว่า บริษัทควรคำนึงถึงความใส่ใจปัญหาของการให้บริการเพิ่มขึ้น เมื่อเจอปัญหาที่เกิดจากเรื่องอะไรก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กน้อย เช่นการที่พนักงานแจ้งอัตราค่าบริการผิด ไปจนถึงเรื่องใหญ่เกินควบคุมได้ เช่น ไม่สามารถจัดส่งรถมาให้บริการได้ ควรแจ้งให้ลูกค้าที่ใช้บริการได้ทราบทันที เพื่อเป็นมาตรฐานที่ดีลูกค้าพึงพอใจและทำให้รู้สึกถึงความใส่ใจที่พนักงานมอบให้ทุกครั้งที่มาใช้บริการ

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.4.1 ควรศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มธุรกิจประเภทอื่น ที่มีการดำเนินงานในประเทศไทยหรือต่างประเทศเพื่อนำข้อมูลและผลการศึกษาวิจัยที่ได้ มาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจต่อไป

5.4.2 ควรศึกษาปัจจัยการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตัวแปรอื่น ๆ เพื่อใช้เปรียบเทียบกับงานวิจัยนี้ พัฒนาให้บุคลากรในองค์กรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

5.4.3 ควรทำการศึกษาเชิงเจาะลึก สัมภาษณ์ความคิดเห็นของลูกค้าที่มาใช้บริการเพิ่มขึ้น เพื่อทราบความต้องการที่ชัดเจน นำความคิดเห็นที่ได้มาปรับใช้กับบริษัทต่อไป



บรรณานุกรม

- กุลจิรา ปลิวจันทิก. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- นิคม โพธิ์เจริญ. **ข้อมูลจากบริษัท นิค คาร์เรนท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด**. สืบค้นจาก www.facebook.com/nickcarrentrayong/.
- จิราวรรณ ทรทอง. (2555). **การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี. 6** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- ฉงจิ่ง หลี่. (2556). **คุณภาพการบริการของบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนที่มีผลต่อความไว้วางใจในบริษัทนำเที่ยวและความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวชาวไทย**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- ชุมพร แยมโอสฐ์. (2555). **คุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัท ปานทอง ทรานสปอร์ต จำกัด**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, วิทยาลัยเซนต์อีส์ท์บางกอก).
- ทิพาดี เมฆสุวรรณค์. (2548). **ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน**. กรุงเทพฯ: สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ธกรกฤษ ภูธน์ชัย. (2557). **ยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สายงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ รองรับการค้า AEC ปี พ.ศ. 2558**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ธัญญา ทองหอม. (2556). **อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรการชุมนุมสหกรณ์ชาวสวนปาล์มน้ำมันกระบี่ จำกัด**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ธัญมณีนันท์ ธนศิริกุล. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ทัศนศึกษาบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด**. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- บุญยฤทธิ์ สุริยวงศ์. (2554). **คุณภาพการให้บริการนำเรือเข้าเทียบท่าเรือไออาร์พีซีระยองในทัศนะของผู้ใช้บริการ.** (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี).
- ปนัดดา ตันติวัฒนพานิช. (2550). **การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ปณิตตา ศิริวัฒน์. (2551). **คุณภาพการให้บริการของรถโดยสารประจำทางเทศบาลนครเชียงใหม่.** (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2556). **แผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของไทย ฉบับที่ 2 การอำนวยความสะดวกทางการค้าและการจัดการโซ่อุปทานเพื่อความสามารถในการแข่งขัน.** สืบค้นจาก <https://www.nesdc.go.th/main.php?filename=logistic>
- พีรภรณ์ ธนาธิปวรรณ. (2554). **เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ กรณีศึกษา สายการบินไทยแอร์เอเชียกับสายการบินนกแอร์.** (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา).
- พูนสุข ภูสุข. (2555). **ประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล 4 ของข้าราชการฝ่ายอัยการสำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย).
- ลักษณะชัย ณะวงน้อย. (2554). **ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานเรือเบทาโกร.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- วิสนนันทน์ สุดประเสริฐ. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าบริษัท ชัมมิท ฮอนด้าอโตโมบิล จำกัด (สาขาบางนา).** (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศิริพงษ์ สมพิร์พันธุ์. (2560). **กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสหกรณ์ภาคการเกษตรในจังหวัดนครราชสีมา.** (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). **กลยุทธ์การตลาด การบริการการตลาดและกรณีตัวอย่าง.** กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิลป์ชัย อุ่นอรุณ. (2554). **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการ การปฏิบัติงานเพื่อกำจัดความสูญเปล่าและประสิทธิภาพการขนส่งทางบก กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอ็ม แอล จำกัด.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์).
- สมชาย บัวบุศย์. (2552). **ความสัมพันธ์ของส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด กรณีศึกษาเส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์).
- อำพร ชงชมเชย. (2558). **ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานร่วมกันของแรงงานไทยและแรงงานข้ามชาติในธุรกิจजूต่อเรือ.** (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- A. K. Ikiz and A. Masoudi. (2008). **A QFD and SERVQUAL approach to hotel service design.** (Master's Thesis, Dokuz Eylul Universitesi Isletme Fakultesi Dergisi).
- Azimuddin Bin Bahari. (1999). **Investigations into the Quality of Public Services in Malaysia.** (Doctoral Dissertation, University of Stirling:Malaysia).
- Barnard, C.T. (1972). **The function of the executive.** Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Certo, Samuel C. (2000), **Modern Management** (8th ed.). New Jersey : Prentice-Hill.
- Crosby, P.B. (1988). **Let's Talk Quality.** New York: McGraw-Hill.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Gibson & other. (1979). **Introduction to Organizational Behavior**. London: Scott, Foresman and Company.
- G. J. Udo, K. K. Bagchi, and P. J. Kirs. (2011). Using SERVQUAL to assess the quality of e-learning experience. **Computers in Human Behavior**, **27**, 1272-1283.
- Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education**. New York: McGraw-Hill Book.
- Gronroos, Christian. (1990). **Service Management and Marketing**. Lexington, MA : Lexington Books.
- Kartz Daniel and Kaln Robert L. (1987). **The Social Psychology of Organization**. New York: John Wiley & Sons.
- Kwak Eunjung Lynn, Crown Deborah and Catherine Black . (2004). Team Characteristics and Effectiveness in Apparel product development team. **Journal of Textile and Apparel, Technology and Management (JTATM)**, 6(4), 1-16.
- Millet, J.D. (1954). **Management in the Public Service**. New York : Mc Graw-Hill Book Company.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1990). **Delivering Service Quality: Planning Customer Perceptions and Expectation**. New York: Free Press
- Plowman, Grosvenor E & Peterson, E. (1989). **Business Organization and Management**. Illinois: Irwin.
- Schmenner, Roger W. (1995). **Service Operation Management**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Stanton, W. J. (1981). **Fundamentals of Marketing**. New York: Mc Graw-Hill.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Woodruff, C.K. (1990). **Managing for results: An examination of professional.** Englewood Cliffs, NJ: Printice-Hall.
- Xinzhu Liu and Anne Mills. (2007). **Public Ends, Private Means: Strategic Purchasing of Health Services.** Washington, DC: World Bank Publications.



ภาคผนวก





ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า กรณีศึกษา บริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า กรณีศึกษา บริษัท นิค คาร์เร็นท์ แอนด์ ทรานสปอร์ต จำกัด แบบสอบถามแยกออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านรถเช่า

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของ

ผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลแบบสอบถามนี้ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเฉพาะในภาพรวม ขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถามโปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย

นาตยา เรือนงาม

นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2.อายุ

1. น้อยกว่า 30 ปี

2. 31-40 ปี

3. 41-50 ปี

4. 51-60 ปี

5. 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1.มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

2. อนุปริญญา/ปวส.

3. ปริญญาตรี

4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้

1. 10,000-20,000 บาท

2. 20,001-30,000 บาท

3. 30,001-40,000 บาท

4. มากกว่า 40,000 บาท

5. อาชีพ

1. ธุรกิจส่วนตัว

2. พนักงานออฟฟิศ

3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการ

4. ตัวแทนบริษัทเอกชน

5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. ประเภทของรถเช่าที่ใช้บริการ

1. รถเก๋งให้เช่า

2. รถกระบะให้เช่า

3. รถตู้ให้เช่า

4. การเช่าประเภทอื่นๆโปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง เพียงช่องเดียว ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงาน		ระดับความเห็นด้วย				
		5	4	3	2	1
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)						
1.1	ท่านคิดว่ายานพาหนะของบริษัทเช่าที่ใช้มีมาตรฐานที่ดี และพร้อมให้บริการ					
1.2	ท่านคิดว่าอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานของบริษัทเช่าทันสมัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
1.3	ท่านคิดว่าบริษัทเช่ามีจำนวนพนักงาน รองรับบริการให้บริการอย่างเหมาะสม					
1.4	ท่านคิดว่าพนักงานบริษัทเช่าแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม					
1.5	ท่านคิดว่าพนักงานมีความชำนาญในการให้บริการพร้อมทั้งแก้ไขปัญหาต่างๆ ในขณะที่ปฏิบัติงานได้					
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)						
2.1	ท่านคิดว่าบริษัทเช่าทำงานเป็นระบบมีการติดต่อประสานงานกันเป็นอย่างดี					
2.2	ท่านได้รับบริการตรงตามระยะเวลาที่กำหนด					
2.3	ท่านคิดว่าบริษัทเช่ามีความมั่นคง สามารถสร้างความน่าเชื่อถือเป็นที่รู้จักในวงการธุรกิจนี้					
2.4	ท่านคิดว่าพนักงานทุกคนได้รับการฝึกฝนและพัฒนาเพื่อให้บริการมาเป็นอย่างดีแล้ว					

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงาน		ระดับความเห็นด้วย				
		5	4	3	2	1
3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)						
3.1	ท่านได้รับคำชี้แจงของการให้บริการอย่างชัดเจน					
3.2	ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่ามีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา					
3.3	ท่านคิดว่าพนักงานใช้ภาษาในการสื่อสารกับลูกค้าอย่างถูกต้องและชัดเจน					
3.4	ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่ามีรถให้บริการทันทีที่ท่านต้องการ					
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)						
4.1	ท่านคิดว่าพนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ และแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานได้					
4.2	ท่านคิดว่าพนักงานมีการแสดงออกถึงการมีน้ำใจ ความจริงใจ ความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ					
4.3	ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่ามีระบบการทำธุรกรรมที่น่าเชื่อถือและปลอดภัยให้แก่ลูกค้า					
4.4	ท่านมั่นใจว่าบริษัทรถเช่ามีการทำประกันภัยรถยนต์ทุกคัน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า					
5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)						
5.1	ท่านได้รับคำแนะนำ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหา ในกรณีที่ท่านเกิดปัญหากับบริษัทรถเช่า					
5.2	ท่านได้รับการติดต่อจากบริษัทรถเช่าทันที เพื่อแจ้งให้ทราบในกรณีที่เกิดเหตุสุดวิสัย ไม่สามารถจัดส่งรถมาให้บริการได้					

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของพนักงาน		ระดับความเห็นด้วย				
		5	4	3	2	1
5.3	ท่านคิดว่าท่านได้รับการให้บริการของพนักงานเหมือนเดิมทุกครั้งเมื่อมาใช้บริการ					
5.4	ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่าสามารถให้บริการได้ตลอดเวลาเมื่อลูกค้าต้องการ					
5.5	ท่านคิดว่าพนักงานรู้และสามารถตอบสนองความต้องการพิเศษของลูกค้าได้					



ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการขนส่ง

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง เพียงช่องเดียว ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการขนส่ง		ระดับความเห็นด้วย				
		5	4	3	2	1
1. ค่าใช้จ่าย (Costs)						
1.1	ท่านคิดว่าพนักงานคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรหรืออุปกรณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานให้ท่านอย่างประหยัดและคุ้มค่า					
1.2	ท่านคิดว่าพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้ท่านเสียค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นต้นทุนในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด					
1.3	ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่ามีการตรวจสอบสภาพของรถยนต์หรือเครื่องมือก่อนให้บริการแก่ท่านก่อนอย่างสม่ำเสมอ					
1.4	ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่ามีการวางแผนในการปฏิบัติงานที่สามารถลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นของท่านออกไปได้					

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการขนส่ง		ระดับความเห็นด้วย				
		5	4	3	2	1
2. ความรวดเร็วตรงต่อเวลา (Time)						
2.1	ท่านคิดว่าพนักงานทำงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า					
2.2	ท่านคิดว่าพนักงานวางแผนการทำงานก่อนทุกครั้ง เพื่อให้งานของท่านเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด					
2.3	ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่ามีการปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
2.4	ท่านคิดว่าพนักงานที่ให้บริการแก่ท่านสามารถชี้แจงถึงการทำงานที่ล่าช้าได้ ในกรณีที่ไม่สามารถทำงานตามระยะเวลาที่วางไว้ได้					
3. คุณภาพของงาน (Quality)						
3.1	ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่าทำงานตามแผนที่ท่านวางไว้ เพื่อคุณภาพของงานหรือผลงานที่ออกมา					
3.2	ท่านคิดว่าพนักงานมีความรู้และความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนการทำงาน ทำให้ผลงานออกมามีคุณภาพดี ไม่มีข้อบกพร่อง					
3.3	ท่านคิดว่าพนักงานมีความรู้และความเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนการทำงาน ทำให้การบริการมีมาตรฐานได้รับการยอมรับจากลูกค้า					
3.4	ท่านคิดว่าพนักงานมีจิตสำนึกในการคำนึงถึงคุณภาพของงาน หรือผลงานที่จะส่งผลถึงภาพลักษณ์ของบริษัท					

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการขนส่ง		ระดับความเห็นด้วย				
		5	4	3	2	1
3.5	ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่ามีการเรียนรู้และฝึกฝนในเทคโนโลยีใหม่ๆอยู่เสมอ เพื่อนำมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					
4. ปริมาณงาน (Quantity)						
4.1	ท่านคิดว่าบริษัทรถเช่าทำงานได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายของท่านที่ตั้งไว้					
4.2	ท่านคิดว่าจำนวนงานที่พนักงานบริษัทรถเช่าทำในปัจจุบัน มีความเหมาะสมแล้วกับทักษะและความรู้					
4.3	ท่านคิดว่าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้ท่านได้ผลงานตามเป้าหมาย					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางสาวนัตยา เรือนงาม
วัน เดือน ปีเกิด	20 พฤษภาคม 2536
ที่อยู่	39 หมู่.4 ตำบลสิงหนาท อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13230
การศึกษา	ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ประสบการณ์การทำงาน	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า (ขาเข้า) บริษัท นิทซู โลจิสติกส์ ประเทศไทย จำกัด พ.ศ.2560 ถึงปัจจุบัน
เบอร์โทรศัพท์	090-989-4832
อีเมล	nattaya.ruea@gmail.com

