

SAC-01-039

การบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี
Management Practices Influencing the Quality and Efficiency of Employee
Performance in a Transport Company in Chonburi Province

อภิสร วาชรตเมธา^{1*} และ จิราวรรณ เนียมสกุล²
Apisara Wacharattametha^{1*} and Jirawan Niemsakul²
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี^{1, 2}
e-mail: pheemai.dr@gmail.com¹, jirawannie@gmail.com²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี (2) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 300 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยสถิติความถี่ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแปรปรวน และการวิเคราะห์สมการเส้นถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) การบริหารจัดการด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร ด้านกลยุทธ์ ด้านความสามารถ ด้านระบบ ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านโครงสร้าง และด้านบุคลากร มีอิทธิพลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ (2) การบริหารจัดการ ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านความสามารถ ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านบุคลากร และด้านโครงสร้าง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ คุณภาพ ประสิทธิภาพ บริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง

Abstract

This research aimed to: (1) examine the management factors influencing the quality of service performance of employees at a transportation company in Chonburi Province; and (2) investigate the management factors influencing the work performance efficiency of employees at a transportation company in Chonburi Province. The sample group consisted of 300 employees from a transportation company in Chonburi Province. A questionnaire was used as the data collection tool, and the data were analyzed using frequency, mean, analysis of variance (ANOVA), and multiple regression analysis.

The research findings revealed that: (1) The management aspects, including shared values within the organization, strategy, competencies, systems, management style, structure, and staff, respectively, influenced the quality of service performance of employees at the transportation company in Chonburi Province. (2) The management aspects, including shared values within the organization, strategy, systems, competencies, management style, staff, and structure, respectively, influenced the work performance efficiency of employees at transportation company in Chonburi Province.

Keywords: Management, Quality, Efficiency, A transportation company

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์โลกปัจจุบันส่งผลให้องค์กรต้องปรับตัวและพัฒนาในหลากหลายด้าน เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป องค์กรที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลายประการ อาทิ โครงสร้างพื้นฐานในรูปแบบต่าง ๆ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น โดยปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน คือ ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นหัวใจหลักในการพัฒนาองค์กร หากการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้องค์กรมีบุคลากรที่มีศักยภาพในการสนับสนุนการเติบโต สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ และสามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างยั่งยืน ดังนั้นบุคลากรในองค์กรจึงมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ (ปวีณนุช พู่กัน, 2566)

การบริหารจัดการเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากร ได้แก่ กลยุทธ์ โครงสร้าง ระบบรูปแบบการบริหาร บุคลากร ความสามารถ และค่านิยมร่วมของคนในองค์กร ซึ่งทั้งหมดนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและความสำเร็จขององค์กร การนำกลยุทธ์ที่ชัดเจนมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดโครงสร้างและระบบที่เหมาะสม รวมถึงการสร้างค่านิยมร่วมในองค์กร สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรได้ โดยเฉพาะการกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อให้บุคลากรทุกคนสามารถเข้าใจทิศทางและมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนด การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการพัฒนาและการทำงานร่วมกันเป็นทีม รวมถึงการพัฒนาทักษะของบุคลากรในทุกระดับ โดยใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้ง การให้ความสำคัญกับการสร้างค่านิยมร่วมในองค์กรที่สะท้อนถึงความเป็นมืออาชีพ การยึดมั่นในคุณธรรม และการทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ จึงสามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่งและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างยั่งยืน (ศิลาปะชัย วัชรชวกุล, 2566)

ธุรกิจเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าเป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจในยุคการแข่งขันในสถานการณ์ปัจจุบัน กล่าวคือ ได้มีการให้ความสำคัญเรื่องการบริหารงานด้านโลจิสติกส์ที่ครอบคลุมถึงการดำเนินงานค่อนข้างกว้าง และมีบทบาทต่อการดำเนินธุรกิจ การบริหารงานด้านโลจิสติกส์นั้น เพื่อให้เกิดความแม่นยำและเที่ยงตรงของสถานที่และเวลา ภายใต้ความประหยัดต่อขนาดในการบริหารงานขององค์กร โดยใช้วิธีการที่สำคัญในการร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Collaborative) การติดต่อประสานงาน (Coordinate) การร่วมมือ (Cooperation) ทั้งนี้ การบริหารงานด้านโลจิสติกส์เป็นการประสานงานระหว่างกิจกรรมของหน่วยงานในภาคธุรกิจต่าง ๆ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อธุรกิจ ซึ่งจะเห็นได้จากภาคธุรกิจที่ให้ความสำคัญในเรื่องโลจิสติกส์มากขึ้น เนื่องจากต้นทุนการบริหารของกิจกรรมมีมูลค่าสูง หากภาคธุรกิจสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดจะสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานได้อย่างมาก โลจิสติกส์จึงเป็นกระบวนการขนส่งสินค้าหรือกระจายสินค้าไปยังลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยระยะเวลาในการจัดส่งสั้นที่สุด และต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของสินค้าเป็นอันดับหนึ่ง สินค้าที่จัดส่งต้องถึงมือผู้รับปลายทางด้วยสภาพสมบูรณ์เรียบร้อย ตรงเวลา และลูกค้ามีความพึงพอใจ กระบวนการขนส่งสินค้ามีทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ ซึ่งการขนส่งทางบกโดยรถบริการขนส่งสินค้าเป็นเส้นทางที่สามารถขนส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าบนถนน ตรอก ซอย ได้อย่างสะดวก (ณิชา ทรวงพร และอารง สุทธาศาสตร์, 2562)

ในกระบวนการขนส่งสินค้า พนักงานขนส่งสินค้านับว่าเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญและจำเป็นมาก เนื่องจากพนักงานขนส่งสินค้าจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้ผลิตสินค้ากับผู้สั่งซื้อสินค้า พนักงานจึงต้องทำหน้าที่บริการขนส่งสินค้าด้วยใจ เพราะถ้าผู้สั่งซื้อสินค้าไม่พอใจในบริการขนส่งสินค้า ก็อาจส่งผลกระทบต่อจิตใจที่จะไม่ซื้อสินค้านั้น ๆ และอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของผู้ผลิตสินค้า จึงต้องมีศักยภาพในการทำงาน เพื่อที่จะได้งานที่มีประสิทธิภาพ พนักงานขนส่งสินค้าจึงเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสำคัญยิ่งต่อธุรกิจการขนส่งสินค้า และเป็นตำแหน่งงานหนึ่งในสายงานของการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนที่มีส่วนสำคัญที่จะทำให้การส่งมอบสินค้าหรือบริการได้ทันเวลาและเกิดความประทับใจกับลูกค้าได้ พนักงานขนส่งสินค้าถือเป็นบุคลากรด่านหน้าในการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า การบริหารจัดการที่ส่งเสริมคุณภาพการปฏิบัติงานจะต้องมุ่งเน้นไปที่การกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน การตั้งเป้าหมายร่วมที่สามารถวัดผลได้ และการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม เช่น การใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการทำงาน การพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงาน และการสร้างแรงจูงใจผ่านระบบการให้รางวัลหรือการยกย่องผลงาน เป็นต้น นอกจากนี้ การจัดโครงสร้างองค์กรที่สนับสนุนการประสานงานที่มีประสิทธิภาพระหว่างแผนกต่าง ๆ เช่น ฝ่ายจัดส่ง ฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายบริการลูกค้า ยังเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินงานมีความต่อเนื่องและลดความล่าช้า จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการโลจิสติกส์ ชี้ให้เห็นว่า ค่านิยมร่วมภายในองค์กร เช่น ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของพนักงานขนส่งโดยตรง

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนากิจกรรมการบริหารจัดการองค์กร การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และการวางแผนปรับตัวของสถานประกอบการต่อไปในอนาคต ทั้งนี้ คาดหวังว่า ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการวางนโยบายหรือการลงทุนในทรัพยากรบุคคล เพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ต่อไป

วัตถุประสงค์

- (1) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี
- (2) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

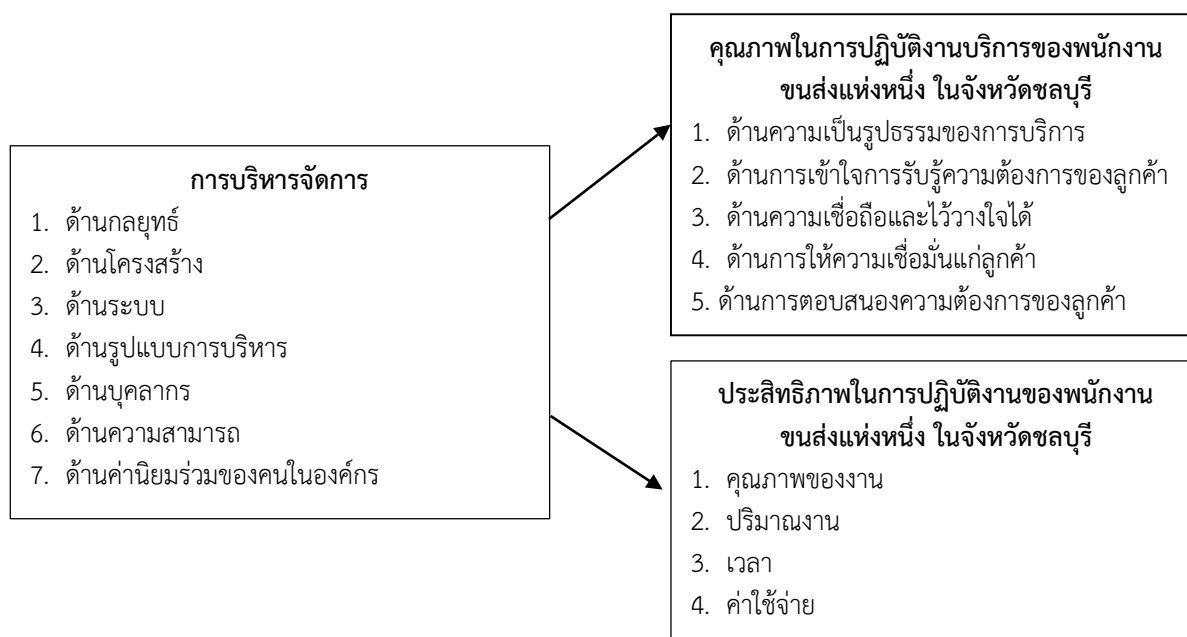
การบริหารจัดการ หมายถึง การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถทำให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้น มุ่งมั่น ให้ความร่วมมือในการทำงานให้สำเร็จด้วยผลงานที่มีคุณภาพและปริมาณตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ รวมทั้งตรงตามเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายในการให้งานนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยมีปัจจัยภายในองค์กรประกอบด้วย (1) ด้านกลยุทธ์ (2) ด้านโครงสร้าง (3) ด้านระบบ (4) ด้านรูปแบบการบริหาร (5) ด้านบุคลากร (6) ด้านความสามารถ (7) ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร (ประภาส จิตร์ศิลป์, 2561; ไพบุลย์ ญาณกิตติ์กูร, 2562)

1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในการปฏิบัติงานบริการ

คุณภาพในการปฏิบัติงานบริการ หมายถึง การบริการที่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการ ทั้งในขณะที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการหรือหลังจากการบริการสิ้นสุดลง โดยผู้รับบริการจะทำการประเมินคุณภาพการบริการที่ได้รับว่า สามารถตอบสนองตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการได้หรือไม่ หากผู้รับบริการประเมินคุณภาพในทางบวกจะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี มีความพึงพอใจ มีความจงรักภักดี และกลับมาใช้บริการซ้ำอีก แต่หากการบริการที่ได้รับน้อยกว่าที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจ และจะไม่กลับมาใช้บริการอีก (Zeithaml, 1988; Kotler, 2000; Boshoff, 2007; Voon, 2006)

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วยการรับรู้ลักษณะของพนักงานระดับความต้องการของพนักงาน และความพึงพอใจในการทำงาน โดยประสิทธิภาพการทำงานเกิดขึ้นจากผู้บริหารงานรู้จักการวางแผนขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ให้บรรลุเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยคำนึงถึงปริมาณของผลงาน คุณภาพของผลงาน ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (อังคณา สารลิก, 2558; ไพศาล คำแก้ว, 2559; กิตติคุณ ลาภเบญจพร, 2559)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2. สมมติฐานการวิจัย

- (1) การบริหารจัดการมีอิทธิพลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานขนส่งแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี
- (2) การบริหารจัดการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 300 คน โดยใช้การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม และใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 ตามสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973)

2. เครื่องมือวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยพิจารณาจากตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม เพื่อนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

- 2.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 4 ข้อ
 - 2.2 ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการ จำนวน 35 ข้อ
 - 2.3 ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงาน จำนวน 20 ข้อ
 - 2.4 ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ จำนวน 20 ข้อ
3. ค่าความเชื่อมั่น

ตารางที่ 1

ค่าความเชื่อมั่น

Cronbach's Alpha	
การบริหารจัดการ	
1. ด้านกลยุทธ์	0.903
2. ด้านโครงสร้าง	0.705
3. ด้านระบบ	0.890
4. ด้านรูปแบบการบริหาร	0.862
5. ด้านบุคลากร	0.807
6. ด้านความสามารถ	0.774
7. ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร	0.763
คุณภาพการปฏิบัติงาน	
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.811
2. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของลูกค้า	0.777
3. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	0.741
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า	0.807
5. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	0.903
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี	
1. คุณภาพของงาน	0.762
2. ปริมาณงาน	0.890
3. เวลา	0.724
4. ค่าใช้จ่าย	0.795

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ทำการศึกษาได้แบ่งวิธีการเข้าถึงข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ลักษณะ คือ (1) การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร และ (2) การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review Data) ผู้วิจัยได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลด้านวิชาการจากแหล่งข้อมูลและสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ บทความต่าง ๆ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Data) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการลงพื้นที่ที่ได้ทำการสุ่มไว้ และเมื่อได้แบบสอบถามครบ จึงนำมาตรวจสอบความถูกต้อง และสมบูรณ์ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 300 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมทางสถิติช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด และใช้สถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับข้อมูลการบริหารจัดการคุณภาพการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี

2. ค่า t-test และค่า F-test (One-way Anova) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร หากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบรายคู่

3. วิเคราะห์ระดับอิทธิพลของการบริหารจัดการ คุณภาพการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 2

การบริหารจัดการโดยรวม

การบริหารจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
.1 ด้านกลยุทธ์	4.34	0.46	มากที่สุด
.2 ด้านโครงสร้าง	4.36	0.37	มากที่สุด
.3 ด้านระบบ	4.51	0.39	มากที่สุด
.4 ด้านรูปแบบการบริหาร	4.43	0.47	มากที่สุด
.5 ด้านบุคลากร	4.42	0.42	มากที่สุด
.6 ด้านความสามารถ	4.39	0.43	มากที่สุด
.7 ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร	4.43	0.44	มากที่สุด
รวม	4.41	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริหารจัดการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.42) โดยพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านระบบ ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.39) รองลงมาคือ ด้านรูปแบบการบริหาร ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.47) และด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.44) ตามลำดับ

ตารางที่ 3

คุณภาพการปฏิบัติงานโดยรวม

คุณภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.34	0.44	มาก
.2 ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของลูกค้า	4.45	0.45	มาก
.3 ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.48	0.37	มากที่สุด
.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า	4.45	0.41	มากที่สุด
.5 ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.40	0.41	มากที่สุด
รวม	4.42	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.42) โดยพิจารณารายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.37) รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.41) และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 4

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านคุณภาพ	4.46	0.44	มากที่สุด
2. ด้านปริมาณ	4.51	0.44	มากที่สุด
3. ด้านเวลา	4.51	0.43	มากที่สุด
4. ด้านค่าใช้จ่าย	4.55	0.40	มากที่สุด
รวม	4.51	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.42) โดยพิจารณารายด้านพบว่า ด้านค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.40) รองลงมาคือ ด้านปริมาณและด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.44 และ 0.43 ตามลำดับ) ขณะที่ด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในกลุ่ม แต่ยังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.44) ตามลำดับ

ตารางที่ 5

ผลการทดสอบสมมติฐานการบริหารจัดการมีอิทธิพลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานขนส่งแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี

การบริหารจัดการ	B	ค่าสัมประสิทธิ์		t	Sig.
		การถดถอย	ลำดับที่		
		คะแนนมาตรฐาน			
ค่าคงที่	0.692			6.176	0.000**
1. ด้านกลยุทธ์	-0.072	-0.099	7	-2.818	0.005**
2. ด้านโครงสร้าง	0.184	0.200	3	6.029	0.000**
3. ด้านระบบ	0.102	0.118	4	3.546	0.000**
4. ด้านรูปแบบการบริหาร	0.373	0.517	1	13.761	0.000**
5. ด้านบุคลากร	-0.009	-0.011	5	-0.272	0.786
6. ด้านความสามารถ	-0.031	-0.040	6	-0.728	0.467
7. ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร	0.296	0.388	2	10.813	0.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบ ด้านรูปแบบการบริหาร และด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

ตารางที่ 6

ผลการทดสอบสมมติฐานการบริหารจัดการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี

การบริหารจัดการ	B	ค่าสัมประสิทธิ์		ลำดับที่	t	Sig.
		การถดถอย				
		คะแนนมาตรฐาน				
ค่าคงที่	2.279				12.880	0.000**
1. ด้านกลยุทธ์	0.017	0.026		7	0.407	0.684
2. ด้านโครงสร้าง	0.072	0.092		5	1.495	0.136
3. ด้านระบบ	-0.124	-0.170		2	-2.745	0.006**
4. ด้านรูปแบบการบริหาร	0.131	0.213		4	3.061	0.002**
5. ด้านบุคลากร	0.303	0.450		6	5.831	0.000**
6. ด้านความสามารถ	-0.137	-0.206		3	-2.014	0.045*
7. ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร	0.246	0.379		1	5.681	0.000**

จากตารางที่ 6 ปัจจัยการบริหารจัดการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี ได้แก่ ด้านระบบด้านรูปแบบการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร และด้านความสามารถ

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการหลายด้านมีอิทธิพลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ โครงสร้างระบบ รูปแบบการบริหาร และค่านิยมร่วม โดยเฉพาะค่านิยมร่วม (Shared Values) มีอิทธิพลสูงสุด ($\beta = 0.517$) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด McKinsey 7S Model ที่เน้นว่า Shared Values คือ หัวใจของการบริหารจัดการองค์กร และเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกองค์กร ทั้งนี้ แนวคิดนี้สอดคล้องกับ Suwanda (2021) ที่ชี้ว่า การมีค่านิยมร่วมจะช่วยให้พนักงานประพฤติสอดคล้องกับเป้าหมายองค์กรโดยสมัครใจ และงานของ Huang et al. (2020) ที่ศึกษาธุรกิจ Freight Forwarder ในเอเชียก็พบว่า ความสัมพันธ์ภายในองค์กรและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งมีผลต่อคุณภาพงานบริการโดยตรง ในอีกมุมหนึ่ง Senge (1990) ยังชี้ว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการเรียนรู้ร่วมกันจะช่วยให้เกิดการพัฒนายั่งยืนในระยะยาว อย่างไรก็ตาม ผลวิจัยของผู้วิจัยยังสะท้อนให้เห็นว่า กลยุทธ์อาจมีอิทธิพลในทางลบ (β ติดลบ) ซึ่งสอดคล้องกับ ศิลปะชัย วัชรชกุล (2566) ที่แสดงให้เห็นว่า กลยุทธ์ที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์จริงอาจเป็นอุปสรรคต่อคุณภาพการดำเนินงาน แม้องค์กรจะมีทรัพยากรและโครงสร้างที่ดีเพียงใด

2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ได้แก่ ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กร ($\beta = 0.379$) ด้านบุคลากร ($\beta = 0.450$) ด้านรูปแบบการบริหาร ($\beta = 0.213$) ด้านระบบ ($\beta = -0.170$) และด้านความสามารถ ($\beta = -0.206$) ปัจจัยเหล่านี้มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า การจัดการระบบงานร่วมกับการพัฒนา Soft Skills และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ชัดเจนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Anggorowati (2017) ที่พบว่าการให้บริการ One-stop Service ระบบภายในที่ชัดเจน และความร่วมมือในองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพขนส่งสินค้าอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับ Suwanda (2022) ที่ย้ำว่า McKinsey 7S ไม่ใช่แค่กรอบกลยุทธ์ แต่เป็นระบบเชิงบูรณาการที่ทรัพยากรเสริมกันและกัน และงานของ ศุภจิต วิภาวาท (2567) ที่ศึกษาการจัดการระบบของ Shopee และ Lazada ก็ชี้ว่า ระบบสนับสนุนภายใน เช่น ระบบติดตาม GPS และ KPI เป็นต้น มีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะเมื่อพนักงานได้รับการฝึกอบรมและเข้าใจวิธีการวัดผลงานของตนเองอย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 ควรส่งเสริมค่านิยมร่วมภายในองค์กรให้ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมาย จากผลการวิจัยที่พบว่า "ค่านิยมร่วม" มีอิทธิพลมากที่สุดต่อคุณภาพและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน องค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับเข้าใจ และยึดถือค่านิยมหลักร่วมกัน เช่น ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา และความใส่ใจลูกค้า เป็นต้น โดยผ่านกิจกรรม เช่น การอบรมเชิงค่านิยม เวิร์กช็อป (Workshop) เสริมสร้างจิตสำนึก หรือกิจกรรมสร้างทีม (Team Building) เป็นต้น

1.2 ควรพัฒนาและปรับปรุงระบบภายในให้มีประสิทธิภาพและใช้งานได้ง่าย เนื่องจาก “ระบบ” ภายในองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน องค์กรควรลงทุนในระบบที่ทันสมัยและตอบโจทย์การใช้งานจริง เช่น ระบบจัดการเส้นทาง (Routing System) ระบบติดตามสินค้า (Tracking) ระบบรายงานผลแบบเรียลไทม์ รวมถึงการจัดฝึกอบรมให้พนักงานใช้ระบบเหล่านี้ได้อย่างคล่องแคล่ว

1.3 ควรเน้นการพัฒนาทักษะของพนักงานในทุกๆระดับ องค์กรควรวางแผนการพัฒนาทักษะที่จำเป็น เช่น ทักษะด้านเทคโนโลยี ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะในการบริหารเวลา เพื่อเพิ่มความสามารถของพนักงานให้สอดคล้องกับการใช้ระบบและการบริการที่มีมาตรฐานสูง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยเพิ่มเติมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ เช่น แรงจูงใจหรือความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น แม้ในงานวิจัยนี้จะเน้นที่ McKinsey 7S Model แต่ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจขยายขอบเขตโดยเพิ่มตัวแปรด้านจิตวิทยาองค์กร เช่น แรงจูงใจ (Motivation) ความผูกพัน (Organizational Commitment) หรือความพึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งอาจช่วยอธิบายผลลัพธ์ได้ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรเปรียบเทียบผลระหว่างกลุ่มตำแหน่งงานหรือกลุ่มบริษัทที่มีลักษณะต่างกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น อาจศึกษาและเปรียบเทียบพนักงานขนส่งในหลายตำแหน่ง เช่น พนักงานประจำคลังสินค้า พนักงานจัดส่ง และหัวหน้างาน ตลอดจนเปรียบเทียบระหว่างบริษัทขนส่งที่มีขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ เพื่อดูความแตกต่างในการบริหารจัดการและผลลัพธ์ของประสิทธิภาพ

2.3 ควรใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) การใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณร่วมกับเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานหรือผู้บริหารจะช่วยให้เข้าใจบริบทและแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังคะแนนเชิงปริมาณ ช่วยให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายมีความเป็นจริง และสามารถนำไปใช้ได้มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กิตติคุณ ลาภเบญจพร. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสำนักงานบัญชีเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ณิชา ทรงพร และอารง สุทธาศาสตร์. (2562). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโลจิสติกส์ในภาคตะวันออกเชิงเหนือ. *วารสารการจัดการโลจิสติกส์ไทย*, 5(1), 45–59.
- ประภาส จิตรักศิลป์. (2561). การพัฒนาคุณภาพงานบริการในอุตสาหกรรมขนส่ง. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปวีณนุช พู่กัน. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าในประเทศไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพบุลย์ ญาณกิตติ์กู. (2562). กลยุทธ์การตลาดสีเขียวสำหรับธุรกิจยานยนต์. *วารสารการตลาดไทย*, 10(2), 112–127.
- ไพศาล คำแก้ว. (2559). การวิเคราะห์ต้นทุนและประสิทธิภาพในงานโลจิสติกส์ภาคตะวันออก. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิลปะชัย วัชรชวล. (2566). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโลจิสติกส์ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศุภจิต วิภาวาท. (2567). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการโลจิสติกส์กับประสิทธิภาพขององค์กรขนส่ง. *วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ*, 22(1), 55–70.
- อังก์วรา สารลิก. (2558). รูปแบบการพัฒนาการบริการโลจิสติกส์ในเขตเศรษฐกิจพิเศษ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Anggorowati, A. (2017). The effect of service quality on customer satisfaction in online shopping. *Journal of Business and Management*, 12(2), 45–55.
- Boshoff, C. (2007). A critical review of service recovery strategies in the retail industry. *Service Industries Journal*, 27(1), 1–15.
- Huang, S. T., Chen, Y. H., & Lin, C. C. (2020). Customer perceived value, satisfaction, and loyalty in the service industry: A systematic review. *International Journal of Hospitality Management*, 85. <https://www.sciencedirect.com/journal/international-journal-of-hospitality-management/vol/85/suppl/C>
- Kotler, P. (2000). *Marketing management: The millennium edition*. Prentice Hall.
- Senge, P. M. (1990). *The fifth disciplines: the art and practice of learning organization*. Century Business.
- Suwanda, I. P. (2021). Consumer attitudes and adoption of green technologies: A case of electric cars. *Energy Policy*, 156. <https://www.sciencedirect.com/journal/energy-policy/vol/156/suppl/C>

- Suwanda, I. P. (2022). Factors influencing purchase intention for electric vehicles: An empirical study. *International Journal of Sustainable Transportation*, 16(3), 240–250.
- Voon, B. H. (2006). Linking a service-driven market orientation to service quality. *Managing Service Quality*, 16(6), 595–619.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics, An Introductory Analysis* (2nd ed.). Harper and Row.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22.