



การบริหารจัดการด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุก ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในเขตพื้นที่ภาคกลาง

Human Resource Development Management of Transportation Trucks Entrepreneurs Affecting Customer Satisfaction in the Central Region

สราวรณ แพนสมบูรณ์ ดร.ชาคริต สกูลิสรียาภรณ์
Sorawan Phansomboon Dr. Chakrit Skulitsariyaphorn
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการบริหารจัดการด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุกที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในเขตพื้นที่ภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานขนส่ง ประกอบด้วย ประสิทธิภาพการให้บริการขนส่ง และคุณภาพการบริการ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าของผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานขนส่ง ประกอบด้วย ประสิทธิภาพการให้บริการขนส่ง และคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าของผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง จากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าของผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง จำนวน 60 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยในการปฏิบัติงานขนส่งรถบรรทุก ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยด้านประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดด้าน 5 ด้าน เรียงตามลำดับคือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความประหยัด ความปลอดภัย และความแน่นอนและตรงเวลา ตามลำดับ และด้านคุณภาพการบริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ในภาพรวม และ 5 ด้าน โดยเรียงตามลำดับคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรม ตามลำดับ และปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) ความพึงพอใจของลูกค้าของผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุก ในเขตพื้นที่ภาคกลางแตกต่างกัน เมื่อเพศ แตกต่างกัน และความพึงพอใจของลูกค้าของผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลางไม่แตกต่างกัน เมื่ออายุ และระดับการศึกษาของลูกค้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ปัจจัยในการปฏิบัติงานขนส่งรถบรรทุกด้านประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้

บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง และพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งด้านความประหยัคมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลางในระดับต่ำมาก ส่วนด้านความรวดเร็ว ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และความแน่นอนและตรงเวลา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลางในระดับต่ำ โดยด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรม และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และการให้ความเชื่อมั่นไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การปฏิบัติงานขนส่งรถบรรทุก, คุณภาพการบริการ

Abstract

The study on Human Resource Development Management of Transportation Trucks Entrepreneurs Affecting Customer Satisfaction in the Central Region found that 1) efficiency of transportation service and service quality overall were high level. The efficiency of the transportation service was the most satisfactory level in the five areas: assurance, empathy, reliability, responsiveness and tangible, respectively. The customer satisfaction factor was a highest level. The hypothesis test results showed that 1) Customer Satisfaction of Transportation Trucks Entrepreneurs in the Central Region different when different group of gender and customer satisfaction of Transportation Trucks Entrepreneurs in the Central Region were not different when different group of age and education level. The overall efficiency of the transportation service had no related to customer satisfaction of Transportation Trucks Entrepreneurs in the Central Region and efficiency of the transportation service in terms of economy, transportation services had related at lowest level and customer satisfaction of Transportation Trucks Entrepreneurs in the Central Region in terms of speed, safety, convenience and the certainty and timeliness had no correlated with Customer Satisfaction of Transportation Trucks Entrepreneurs in the Central Region. And service quality in terms of empathy had related with customer satisfaction of Transportation Trucks Entrepreneurs in the Central Region was a low level at significant of 0.05 level. However tangible, reliability, responsiveness and tangible had no related with satisfaction of Transportation Trucks Entrepreneurs in the Central Region at significant of 0.05 level.

.Keywords: Satisfaction, Transportation Trucks operator, Service quality.

บทนำ

ทรัพยากรบุคคลถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรืองหรือความเสื่อมโทรมได้ถึงกับมีนักวิชาการบางคนเชื่อมั่นว่าทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญเหนือกว่าปัจจัยทางบริหารอื่น ๆ ทั้งหมดทั้งนี้เพราะมนุษย์เป็นปัจจัยประเภทพิเศษที่แตกต่างไปจากปัจจัยอื่น ๆ ในแง่ที่ว่ามนุษย์เป็นปัจจัยที่มีหน้าที่ในการรวบรวมปัจจัยอื่น ๆ ทั้งหมดทั้งเงินหรืองบประมาณวัสดุเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ และวิธีการบริหารงานเพื่อให้เกิดสภาพทางบริหารขึ้น นอกจากนี้มนุษย์ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้สภาพทางการบริหารนั้น มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่อีกด้วย ถ้าหากองค์กรใดที่ทรัพยากรบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงแล้วองค์กรนั้นย่อมมีโอกาสที่จะบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้โดยง่าย ด้วยเหตุนี้ทุกองค์กรจึงต้องการให้ทรัพยากรบุคคลของตนเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถสูง และวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของทรัพยากรบุคคลก็คือ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การพัฒนาเป็นกระบวนการส่งเสริมความรู้ทักษะขีดความสามารถศักยภาพ และทัศนคติหรือความเป็นบุคคลที่สมบูรณ์ให้แก่บุคลากรขององค์กรซึ่งการพัฒนาอาชีพจะสนับสนุนสนับสนุนและส่งเสริมการสร้างประโยชน์ร่วมกัน และประโยชน์ระหว่างองค์กรและบุคลากรดังนั้นโครงการพัฒนาอาชีพที่จะประสบความสำเร็จจึงต้องมีการศึกษาการวางแผนและการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการพัฒนาการขององค์กรโดยรวม ทั้งบุคคลและองค์กรจะได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนาอาชีพทั้งทางตรงและทางอ้อม แต่ละองค์กรจะได้รับภาระในการพัฒนาบุคลากรเพียงเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรแต่ละคนเท่านั้น (ณัฐพันธุ์ เขจรันท์, 2557)

กลยุทธ์ตลอดจนกระบวนการในการจัดการบุคลากรในองค์กรตามมิติต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรสามารถดำเนินการทำงานตามหน้าที่ของตนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและเกิดปัญหาให้น้อยที่สุดรวมถึงการพัฒนาให้บุคลากรมีศักยภาพเพิ่มขึ้นเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและเพื่อความสำเร็จขององค์กรที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วยบุคคลต้องการพัฒนาตัวเองอยู่เสมอหน้าที่สำคัญหนึ่งของฝ่ายทรัพยากรบุคคลและเป็นภาระกิจสำคัญของการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลก็คือการอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพิ่มสูงขึ้นทั้งในด้านทักษะ องค์ความรู้, หรือแม้กระทั่งทักษะใหม่ ๆ บางองค์กรในยุคปัจจุบันยังส่งเสริมการอบรมทักษะในด้านอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานด้วย (ชาตารักษ์กิจ, 2563, หน้า 1)

การดำเนินธุรกิจการผลิต จำเป็นต้องมีการขนส่งวัตถุดิบไปยังแหล่งผลิต เมื่อผลิตสินค้าแล้วต้องการกระจายสินค้าไปสู่ผู้บริโภค การขนส่งที่ดีจะช่วยให้สินค้าถึงผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ การขนส่งที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพในปัจจุบันทำให้สินค้าถึงมือผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็วปลอดภัย ซึ่งการขนส่งโดยรถยนต์หรือรถบรรทุกเป็นการขนส่งที่สามารถยืดหยุ่นได้มากที่สุดและเป็นการขนส่งที่ค่อนข้างรวดเร็วและเป็นการขนส่งที่นิยมมากที่สุด ผู้ประกอบการจึงมีการพัฒนาการขนส่งเพื่อให้การขนส่งมีคุณภาพมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพมากที่สุด และสามารถส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า เพราะการขนส่งที่ดีและมีประสิทธิภาพจะต้องมี

กำหนดเวลาในการเดินทางที่แน่นอนเชื่อถือได้ และตรงต่อเวลาจะต้องมีกำหนดเวลาในการเดินทางไว้ อย่างแน่นอน มีจำนวนเที่ยวที่วิ่ง เวลาที่จะออกเดินทางจากต้นทางเวลาที่ จะเดินทางไปถึงปลายทาง ระยะเวลาในการเดินทางเวลาที่ จะผ่านจุดที่สำคัญต่าง ๆ ที่มีระบุไว้และจะต้องรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่ กำหนดไว้ จึงจะถือว่า มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล , 2553, หน้า 34–36)

ความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาบุคลากรในองค์กรถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญอย่างมากปัจจุบันเราจะเห็นได้ว่าหลาย ๆ องค์กรล้วนให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรในทุกๆระดับเนื่องจากการพัฒนาบุคคลเป็น กระบวนการ และวิธีการหนึ่งที่จะเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เช่นความรู้ความ เข้าใจความสามารถทักษะอุปนิสัยทัศนคติและวิธีการในการทำงานที่ดีและการพัฒนาบุคคลยังช่วย เพิ่มพูนและส่งเสริมปัจจัยต่าง ๆ ให้กับบุคคลโดยวิธีการต่าง ๆ เช่น การศึกษาต่อการฝึกอบรมการศึกษา ดูงานและการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานแม้ในปัจจุบันจะอยู่ใน ภาวะเศรษฐกิจวิกฤตก็ตาม สำหรับหน้าที่ของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลบุคคลที่ทำหน้าที่ในการจัดทำ โครงการฝึกอบรมจะพยายามจัดหาวิธีการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้ สารสำคัญได้อย่างเต็มที่ และสามารถนำเอาความรู้เหล่านั้นไปใช้ในงานได้เป็นอย่างดี บางองค์กรก็ อาศัยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ(Workshop) มากขึ้นเพราะมีการฝึกปฏิบัติโดยเปิดโอกาสให้พนักงาน ได้ฝึกฝนความรู้ที่เรียนมา วิธีการนี้กำลังได้รับความนิยมมากขึ้นเป็นลำดับ(พงศสิทธิ์ พรหมณีนัน , 2556)ทั้งนี้การบริหารงานบุคลากรในองค์กร เพราะทรัพยากรบุคคลหรือบุคลากรนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญ ในการขับเคลื่อนให้องค์กรเจริญเติบโตที่องค์กรจะต้องสร้างไว้ซึ่งบุคลากรให้อยู่นานที่สุด วิธีที่ใช้คือ การพัฒนาบุคลากรหรือการพัฒนาทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะความชำนาญ ในการทำงาน ตลอดจนปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรทุกระดับให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อ บุคลากรนั้น ๆ จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร การพัฒนาบุคลากรเป็นการนำกิจกรรมที่มีการกำหนดและวางรูปแบบอย่างมีระบบมาใช้เพื่อเพิ่มพูน ความรู้ทักษะความสามารถและปรับปรุงพฤติกรรมของพนักงานให้ดีขึ้น (Gilley & Egglund, 1992)

ปัจจุบันสามารถเลือกประเภทของการขนส่งได้ทั้งหมด 5 ทางคือ ทางน้ำ(Waste) รถไฟ (Train) รถบรรทุก(Truck) ทางอากาศ (Air) หรือทางท่อส่ง (Pipeline) ซึ่งแต่ละประเภท มีข้อได้เปรียบเสียเปรียบ ต่างกัน ผู้ใช้บริการจะเลือกขนส่งสินค้าจากการขนส่งประเภทไหนขึ้นอยู่กับลักษณะของสินค้าที่จะทำ การขนส่งบริการที่ลูกค้าต้องการการขนส่งช่วยให้สินค้าถึงผู้บริโภครวมทั้งมีประสิทธิภาพ การขนส่งที่ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพในปัจจุบันทำให้สินค้าถึงมือผู้บริโภครวมทั้งมีประสิทธิภาพซึ่งส่งผลต่อความพึง พอใจของผู้ใช้บริการ ในระดับมากจะนำไปสู่ความภักดีต่อองค์กร ในระยะยาวถ้ารักษาผู้ใช้บริการที่ดีไว้ ได้มากกว่าการที่จะจูงใจหรือพัฒนาผู้ใช้บริการใหม่ เพื่อแทนที่ผู้ใช้บริการที่จากไปผู้ใช้บริการที่มีความ พึงพอใจสูงสุดจะแพร่คำพูดในทางบวกจนกลายเป็นการโฆษณาให้กับองค์กรบริการ ซึ่งจะลดต้นทุนใน การหาผู้ใช้บริการใหม่ซึ่งเป็นความสำคัญมากสำหรับผู้ให้บริการ เนื่องจากชื่อเสียงและการแพร่คำพูด เป็นแหล่งข่าวสารที่สำคัญสำหรับผู้ใช้บริการใหม่คุณภาพบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิด

ความพึงพอใจและคุณประโยชน์ของความพึงพอใจจะส่งผลทางบวกต่อองค์กรผู้ให้บริการ (Lovelock & Wirtz, 2011, p.35) ในธุรกิจบริการนั้นการให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการเพราะเป็นเป้าหมายสูงสุดของการบริการก็คือการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าชอบใจและตัดสินใจกลับมาใช้บริการอีกต่อ ๆ ไป การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการจะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในฐานะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการซึ่งเป็นบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการ (มริษา ไกรงู, 2552, หน้า 21-22)

จากความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและความสำคัญของการขนส่งผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง “การบริหารจัดการด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุกที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในเขตพื้นที่ภาคกลาง” เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการบริหารจัดการด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อได้แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านการขนส่งรถบรรทุกให้ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้ามากยิ่งขึ้นและส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กร

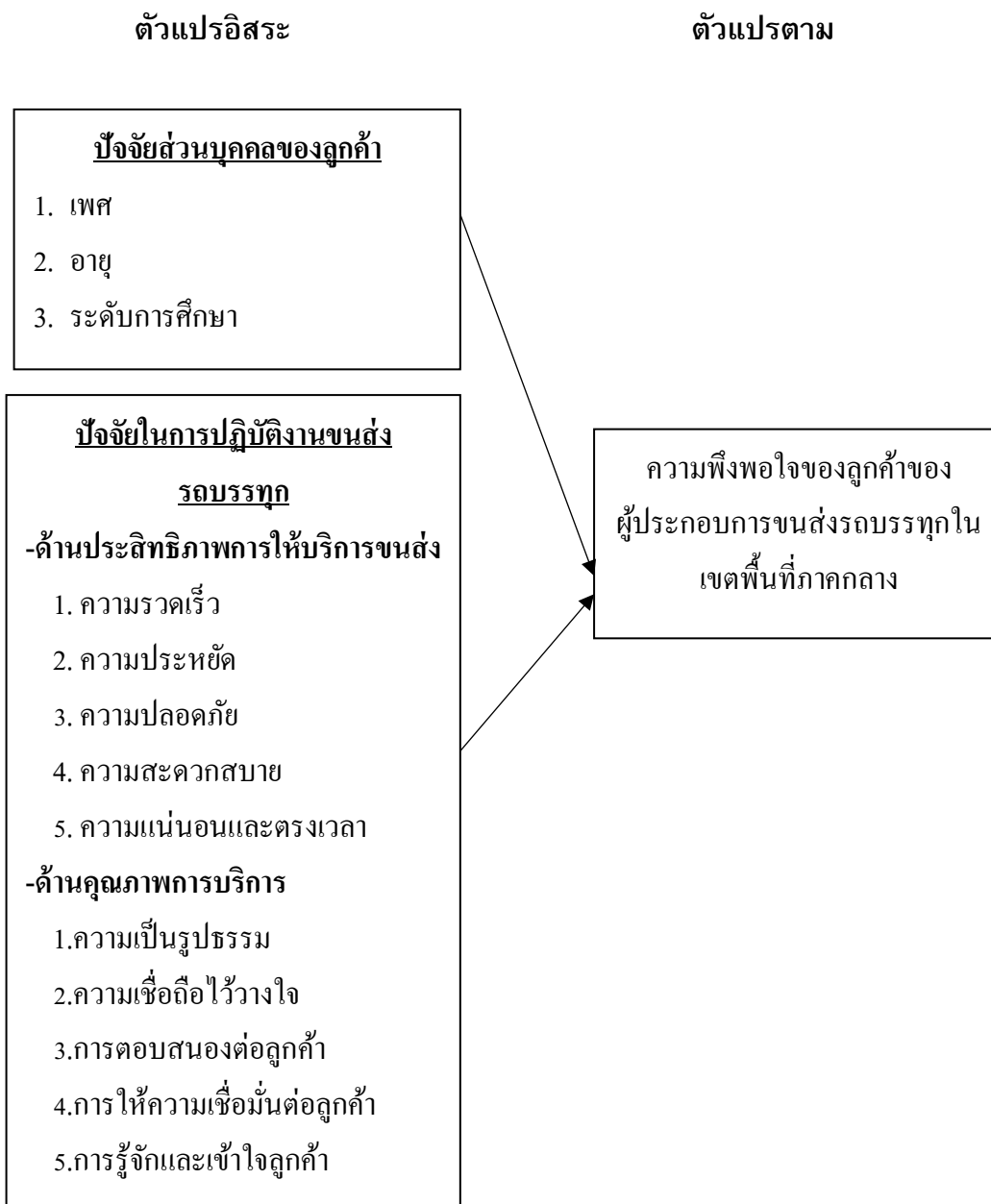
วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าของผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง และปัจจัยในการปฏิบัติงานขนส่ง ประกอบด้วย ประสิทธิภาพการให้บริการขนส่ง และคุณภาพการบริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าของผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานขนส่ง ประกอบด้วย ประสิทธิภาพการให้บริการขนส่ง และคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าของผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าของผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง และปัจจัยในการปฏิบัติงานขนส่ง ประกอบด้วย ประสิทธิภาพการให้บริการขนส่ง และคุณภาพการบริการ
2. ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าของผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า
3. ทราบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานขนส่งรถบรรทุก ประกอบด้วย ประสิทธิภาพการให้บริการขนส่ง และคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของลูกค้าของผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง
4. ได้แนวทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและประสิทธิภาพการบริการด้านการขนส่งของผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุกให้มีประสิทธิภาพการให้บริการยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่ง การขนส่งตามสารานุกรมไทยคำว่า“การขนส่ง” หมายถึง การเคลื่อนที่ ของมนุษย์สัตว์ สิ่งของจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่งตามความประสงค์ของมนุษย์ พระราชบัญญัติการขนส่งพ.ศ.2547 ได้บัญญัตินิยามศัพท์ ในมาตรา 4 ว่าการขนส่งหมายความว่า การลำเลียงหรือเคลื่อนย้ายบุคคลหรือสิ่งของด้วยเครื่อง อุปกรณ์ การขนส่งเครื่องอุปกรณ์ การขนส่งนี้ หมายถึง ยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งรวมทั้งเครื่อง พუნแรงด้วย

ประสิทธิภาพการให้บริการขนส่ง (Efficiency of transportation) การพัฒนาการขนส่งมุ่งที่จะพัฒนาให้การขนส่งมีคุณภาพ มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติดัง

รายละเอียดดังนี้ 1) รวดเร็วการขนส่งที่มีความรวดเร็ว 2) ประหยัด 3) ปลอดภัย 4) สะดวกสบาย 5) ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2553, หน้า 34 – 36)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การดำเนินการให้บุคลากรได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อที่จะได้นำความรู้ มาปรับปรุงความสามารถในการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่จะมีกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร 3 กิจกรรม คือ 1) กิจกรรมการฝึกอบรม 2) กิจกรรมการศึกษาต่อ 3) กิจกรรมการพัฒนาตนเอง แนวคิดนี้มีเป้าหมายโดยรวมของการพัฒนาบุคลากรอยู่ที่การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน (Improving Job Performance) และส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน (Nadler, 1998)

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ ลูกค้าเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในธุรกิจการให้บริการ ความพึงพอใจในบริการ จึงเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ และระดับความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อบริการมีทั้งในแง่บวกและลบ Good (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งนั้น และ Wolman (1973) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้ รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

แนวคิดคุณภาพการบริการ การให้บริการแก่ผู้มารับบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงานที่เป็นบริการ และการบริการถือว่าเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก่อนจะมีความพึงพอใจในการให้บริการตามองค์ประกอบความพึงพอใจคุณภาพบริการของแต่ละคนที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน Zeithaml and Bitner (2003, p.15-16) ได้แบ่งปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่ผู้รับบริการจะใช้ วัดคุณภาพการส่งมอบบริการของผู้ให้บริการไว้ทั้งหมด 5 ข้อ 1) ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง สภาพแวดล้อมทั่วไป ณ บริเวณสถานที่ที่การส่งมอบบริการนั้น ๆ เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็น การตกแต่งบรรยากาศ ที่จอดรถ ของสถานที่นั้น ๆ ยังรวมไป ถึงการแต่งกาย และบุคลิกภาพของพนักงานที่ทำการส่งมอบบริการนั้นด้วย 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการมีความเชื่อถือ และ ไว้วางใจผู้ให้บริการ ว่าสามารถที่จะการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ซึ่ง ความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจของผู้ให้บริการแต่ละคนย่อมไม่เท่ากัน ซึ่งวัดได้จากประสบการณ์ที่เคยลองใช้บริการ หรืออาจวัดจากความรู้สึกที่สัมพันธ์ได้ครั้งแรกของผู้รับบริการ 3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ช่วงเวลาที่ผู้ให้บริการสามารถที่จะตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ ความรวดเร็วคือความตั้งใจที่จะบริการ โดยที่ผู้ให้บริการ บริการอย่าง กระตือรือร้น ซึ่งส่วนใหญ่การบริการที่รวดเร็วมาจากความพร้อมของพนักงาน และกระบวนการบริการ การบริการจากภายในองค์กร 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง การที่สถานบริการนั้นมีว่า สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ผู้รับบริการได้ โดยพนักงานมีความรู้ ความสามารถ ไม่ ก้าวร้าว และยังรวมถึงมาตรฐานต่าง ๆ ของสถานที่บริการ ผู้รับบริการจะรู้สึกถึงความปลอดภัย 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง การที่ผู้รับบริการต้องการได้รับความรู้สึกว่ามีค่าสำคัญได้รับการดูแลเอาใจใส่ ผู้ให้บริการมีความตั้งใจ

อกตั้งใจ สามารถบริการแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าได้ และมีความสามารถสื่อสารกับลูกค้าเป็นรายบุคคล ได้เป็นอย่างดี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลางเลือกเฉพาะภาคกลางในเขต ขอบที่ราบ 6 จังหวัด ได้แก่จังหวัดอุทัยธานี จังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดนครปฐม จังหวัด สระบุรี และจังหวัดลพบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวน

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา โดยกำหนด กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าที่ใช้ บริการของผู้ประกอบการรถบรรทุก จังหวัดละ 10 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่
 - 2.1 การวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานด้วย Independent Sample T เพื่อ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบว่าปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้าจะ แตกต่างกันไปตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศหรือไม่
 - 2.2 ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA หรือ F-test) เพื่อ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 3 กลุ่ม และหาค่าความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD เพื่อทดสอบว่าความพึงพอใจของลูกค้าจะแตกต่างกันไปตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุและระดับการศึกษาหรือไม่
 - 2.3 ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยในการปฏิบัติงานขนส่งรถบรรทุก กับความพึงพอใจของลูกค้าในเขตพื้นที่ภาคกลาง

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ ขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลางแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ ขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลางแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้ บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลางแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยในการปฏิบัติงานการขนส่งรถบรรทุก ประกอบด้วยด้านประสิทธิภาพการ ให้บริการขนส่ง ประกอบด้วย ความรวดเร็ว ความประหยัด ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความ แน่นนอนและตรงเวลา และ ด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรม ความเชื่อถือ

ไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-45 ปี และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี

2. ปัจจัยในการปฏิบัติงานขนส่งรถบรรทุกในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน เรียงเรียงลำดับคือ ด้านความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความประหยัด ความปลอดภัย และความแน่นอนและตรงเวลา ตามลำดับ และ ด้านคุณภาพการบริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรม ตามลำดับ

3) ความพึงพอใจของลูกค้าของผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุก ในเขตพื้นที่ภาคกลางแตกต่างกันเมื่อเพศ แตกต่างกัน และความพึงพอใจของลูกค้าของผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลางไม่แตกต่างกัน เมื่ออายุ และระดับการศึกษาของลูกค้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ปัจจัยในการปฏิบัติงานขนส่งรถบรรทุกด้านประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง และพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งด้านความประหยัดมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลางในระดับต่ำมาก ส่วนด้านความรวดเร็ว ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และความแน่นอนและตรงเวลาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลางในระดับต่ำ โดยด้านความเชื่อถือไว้วางใจมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรม และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และการให้ความเชื่อมั่นไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลโดยสรุปผลตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลางแตกต่างกันเมื่อเพศของลูกค้าแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลางไม่แตกต่างกันเมื่ออายุแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลางไม่แตกต่างกันเมื่อระดับการศึกษาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ผลการทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติการขนส่งรถบรรทุก ด้านประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งและด้านคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง พบว่า

- ปัจจัยในการปฏิบัติงานขนส่งรถบรรทุกด้านประสิทธิภาพการให้บริการขนส่ง ในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง
- ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการในภาพรวมมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลางในระดับต่ำ

ปัจจัยในการปฏิบัติงานขนส่งรถบรรทุกในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน เรียงเรียงลำดับคือ ด้านความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความประหยัด ความปลอดภัย และความแน่นอนและตรงเวลา ตามลำดับ และ ด้านคุณภาพการบริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรม ตามลำดับ ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของธาดา รัชกิจ (2563) เรื่อง การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ที่ว่า กระบวนการในการจัดการบุคลากรในองค์กรตามมิติต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรสามารถดำเนินการทำงานตามหน้าที่ของตนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเกิดปัญหาให้น้อยที่สุด รวมถึงการพัฒนาให้บุคลากรมีศักยภาพเพิ่มขึ้น เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้บุคคลต้องการพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ หน้าที่สำคัญหนึ่งของฝ่ายทรัพยากรบุคคลและเป็นภารกิจสำคัญของการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล คือการอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพิ่มสูงขึ้น ทั้งในด้านทักษะ องค์ความรู้ หรือ ทักษะใหม่ๆ บางองค์กรยังส่งเสริมการอบรมทักษะในด้านอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง แต่มุ่งเน้นที่การบริหารงาน ซึ่งทุกสิ่งทุกอย่างนอกจากจะช่วยส่งเสริมศักยภาพของพนักงานแล้วก็ยังช่วยให้องค์กรมีศักยภาพมากขึ้นตามไปด้วย ประโยชน์ต่อตัวบุคลากร เมื่อบุคลากรมีประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานก็จะมากขึ้นด้วย พนักงานจึงเกิดความทุ่มเท และเอาใจใส่ในการทำงาน เพื่อบรรลุถึงผลสำเร็จขององค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2551) เรื่องความพึงพอใจในบริการ ที่ว่า ความพึงพอใจในบริการเป็นเป้าหมายสูงสุดของงานด้านบริการ การสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการจนเกิดความรู้สึกดี มีความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกถือว่าเป็นความสำเร็จ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารองค์กรและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ผู้ให้บริการชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณสมบัติของบริการที่ผู้ให้บริการต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่าง

ในลักษณะที่ผู้ใช้บริการปรารถนาซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ได้จริง ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของซิลป์ชัย อุ่นอรุณ (2554) เรื่อง ความสำคัญของการขนส่ง ที่ว่าการขนส่งช่วยในการลดต้นทุนการผลิต เมื่อมีการผลิตสินค้าธุรกิจมีความจำเป็นต้องมีการขนย้ายวัตถุดิบมายังแหล่งผลิต การขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะสามารถทำการขนส่งวัตถุดิบในแต่ละครั้งได้จำนวนมาก จะช่วยทำให้ประหยัดต้นทุนในการผลิตสินค้า และธุรกิจสามารถขยายตลาดด้วยการจัดจำหน่ายสินค้าทั้งภายในและภายนอก ทำให้ธุรกิจต้องทำการผลิตสินค้าเป็นจำนวนมาก มีคุณภาพเป็นมาตรฐานเดียวกันในการผลิตของธุรกิจขนาดใหญ่ มีการใช้เครื่องจักรขนาดใหญ่และช่วยลดต้นทุนการผลิตต่อหน่วยได้ และการขนส่งช่วยให้สินค้าถึงผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ การขนส่งที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในปัจจุบัน ทำให้สินค้าถึงมือผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดของค่านายอภิปรัชญาสกุล (2553) เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการขนส่ง ที่ว่าการขนส่งมีคุณภาพ มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติ 1)รวดเร็วการขนส่งที่มีความรวดเร็ว สามารถที่จะทำให้สินค้าและบริการต่าง ๆ ไปสู่ตลาดได้อย่างรวดเร็วทันเวลาและทันต่อความต้องการ มีความสดและมีคุณภาพ 2)ประหยัด การขนส่งที่มีประสิทธิภาพ จะต้องทำให้เกิดการประหยัด คือ เกิดความประหยัดในต้นทุนการขนส่งและประหยัดในราคาค่าบริการ คือ ผู้ประกอบกิจการขนส่งต้องพยายามให้ต้นทุนในการขนส่งต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้ซึ่งเมื่อ ต้นทุนในการขนส่งต่ำแล้วการเรียกเก็บอัตราค่าบริการก็จะลดลงด้วยจะทำให้ผู้ใช้บริการประหยัด ค่าใช้จ่ายในอัตราค่าบริการ 3)ปลอดภัย สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งในการขนส่งคือความปลอดภัยของผู้โดยสาร และความปลอดภัยจากการสูญเสียวินหรือเสียหายของสินค้าและค่าบริการต่าง ๆ ตลอดจนความปลอดภัยของวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการขนส่งด้วยถือได้ว่าสำคัญมากสำหรับระบบการขนส่ง 4)สะดวกสบาย การขนส่งที่ดีจะต้องให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นความสะดวกสบายของผู้โดยสาร หรือความสะดวกในการขนส่งสินค้าและบริการ 5)ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา ถือเป็นเรื่องสำคัญประการหนึ่งสำหรับการขนส่งเพราะการขนส่งที่ดีและมีประสิทธิภาพ จะต้องมีการกำหนดเวลาในการเดินทางที่แน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา จะต้องมีการกำหนดเวลาในการเดินทางไว้อย่างแน่นอน มีจำนวนเที่ยวที่วิ่ง เวลาที่จะออกเดินทางจากต้นทาง เวลาที่จะเดินทางถึงปลายทาง ระยะเวลาในการเดินทาง เวลาที่จะผ่านจุดที่สำคัญต่าง ๆ ซึ่งจะต้องมีระบุไว้ และจะต้องรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้จึงจะถือว่ามี ประสิทธิภาพ ผลการศึกษามริษา ไกรกู (2552) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางกรณีศึกษา : สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 3) ที่พบว่า พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของรถตู้โดยสาร ประจำทางอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายหมวดพบว่าหมวดที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดคือ ระยะเวลาในการเดินทาง รองลงมาคือความสะดวกสบายในขณะที่ให้บริการ ความสะดวก ในการเข้ามาใช้บริการความปลอดภัยในการให้บริการความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ผู้ให้บริการบนรถโดยสารตามลำดับ

ผลการศึกษาคุณภาพการบริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ทั้งด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการให้ความเชื่อมั่น

ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990, p.89) เรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ว่า คุณภาพการบริการ การประเมิน หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการให้บริการโดยรวม เป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการ เปรียบเทียบของผู้บริโภคระหว่างความคาดหวัง ของพวกเขาเกี่ยวกับคุณภาพบริการและการที่พวกเขาได้รับจริง และแนวคิดของ Zeithaml and Bitner (2000, p.15-16) เรื่อง องค์ประกอบที่ผู้รับบริการจะใช้วัดคุณภาพการส่งมอบบริการของผู้ให้บริการไว้ทั้งหมด 5 ข้อ 1) ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง สภาพแวดล้อมทั่วไป ณ บริเวณสถานที่ที่การส่งมอบบริการนั้น ๆ เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็น การตกแต่งบรรยากาศ ที่จอดรถ ของสถานที่นั้น ๆ ยังรวมไปถึง การแต่งกาย และบุคลิกภาพของพนักงานที่ทำการส่งมอบบริการนั้นด้วย 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการมีความเชื่อถือ และ ไว้วางใจผู้ให้บริการ ว่าสามารถที่จะการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการได้ซึ่ง ความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจของผู้ให้บริการแต่ละคนย่อมไม่เท่ากัน ซึ่งวัดได้จากประสบการณ์ที่เคยลองใช้บริการ หรืออาจวัดจากความรู้สึกที่สัมพันธ์ได้ครั้งแรกของผู้รับบริการ 3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ช่วงเวลาที่ผู้ให้บริการสามารถที่จะตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ ความรวดเร็วคือความตั้งใจที่จะบริการ โดยที่ผู้ให้บริการบริการอย่าง กระตือรือร้น ซึ่งส่วนใหญ่การบริการที่รวดเร็วมาจากความพร้อมของพนักงาน และ กระบวนการบริหาร การบริการจากภายในองค์กร 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง การที่สถานบริการนั้นมีว่า สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ผู้รับบริการได้ โดยพนักงานมีความรู้ ความสามารถ ไม่ ก้าวร้าว และยังรวมถึงมาตรฐานต่าง ๆ ของสถานที่บริการ ผู้รับบริการจะรู้สึกถึงความปลอดภัย 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง การที่ผู้รับบริการต้องการได้รับความรู้สึกว่ามีค่าสำคัญได้รับการดูแลเอาใจใส่ ผู้ให้บริการมีความตั้งใจตั้งใจ สามารถบริการแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าได้ และมีสามารถการสื่อสารกับลูกค้าเป็นรายบุคคลได้เป็นอย่างดี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าของผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าของผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุก ในเขตพื้นที่ภาคกลางแตกต่างกัน เมื่อเพศ แตกต่างกัน และความพึงพอใจของลูกค้าของผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุก ในเขตพื้นที่ภาคกลางไม่แตกต่างกัน เมื่ออายุ และระดับการศึกษาของลูกค้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เพราะลูกค้าทุกรายมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการบริการขนส่ง และคุณภาพในการให้บริการของผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุกในระดับพึงพอใจมากที่สุด และผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าด้านประสิทธิภาพการบริการขนส่งลูกค้าที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจของลูกค้าด้านประสิทธิภาพการบริการขนส่งแตกต่างกับลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และความพึงพอใจของลูกค้าด้านคุณภาพการบริการลูกค้าที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจของลูกค้าด้านประสิทธิภาพการบริการขนส่งแตกต่างกับลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และ ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจของลูกค้าด้านประสิทธิภาพการบริการขนส่งแตกต่างกับลูกค้าที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี และผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของพินดา เพชรรัตน์ (2556) เรื่อง คุณภาพการ

ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการ บริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการ บริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจ โดย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานขนส่งรถบรรทุกกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง พบว่าปัจจัยในการปฏิบัติงานขนส่งรถบรรทุกด้านประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง และพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งด้านความประหยัดมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลางในระดับต่ำมาก ส่วนด้านความรวดเร็ว ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และความแน่นอน และตรงเวลาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลางในระดับต่ำ และปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรม และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และการให้ความเชื่อมั่นไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ลูกค้าเห็นว่าประสิทธิภาพด้านความประหยัดในการขนส่ง และคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจและการรู้จักและเข้าใจลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการของผู้ประกอบการรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง สอดคล้องกับแนวคิดของคานาย อภิปรัชญาสกุล (2553) เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการขนส่ง ที่ว่า การขนส่งที่มีประสิทธิภาพ จะต้องทำให้เกิดการประหยัด หมายถึง 2 ลักษณะคือ เกิดความประหยัดในต้นทุนการขนส่งและประหยัดในราคาค่าบริการ คือ ผู้ประกอบการขนส่งต้องพยายามให้ต้นทุนในการขนส่งต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้ซึ่งเมื่อ ต้นทุนในการขนส่งต่ำแล้วการเรียกเก็บอัตราค่าบริการก็จะลดลงด้วยจะทำให้ผู้ใช้บริการประหยัดค่าใช้จ่ายในอัตราค่าบริการโดยสารหรือค่าระวางด้วย ความประหยัดจึงถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่ง ของการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจและการรู้จักและเข้าใจลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการของผู้ประกอบการรถบรรทุกในเขตพื้นที่ภาคกลาง เป็นมิติของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1999) เรื่องคุณภาพการบริการที่ว่า ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) คือ ผู้รับบริการมีความเชื่อถือ และ ไว้วางใจผู้ให้บริการ ว่าสามารถที่จะการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ซึ่ง ความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจของผู้ให้บริการแต่ละคนย่อมไม่เท่ากัน ซึ่งวัดได้จากประสบการณ์ที่เคยลองใช้

บริการ หรืออาจวัดจากความรู้สึกที่สัมพันธ์ได้ครั้งแรกของผู้รับบริการ และ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) คือ การบริการนั้นสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ผู้รับบริการได้ โดยพนักงานมีความรู้ ความสามารถ ไม่ ก้าวร้าว และยังรวมถึงมาตรฐานต่าง ๆ ของสถานที่บริการ ผู้รับบริการจะรู้สึกถึงความปลอดภัย ซึ่งการบริการที่ได้รับนี้สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและสอดคล้องกับแนวคิดของ Hornby (2000) เรื่องความพึงพอใจที่ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ และจิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2551) เรื่อง ความพึงพอใจในบริการที่ว่า ความพึงพอใจในบริการเป็นเป้าหมายสูงสุดของงานด้านบริการ การสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการจนเกิดความรู้สึกดี มีความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกถือว่าเป็นความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. ผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุกต้องให้การพัฒนาศักยภาพในการทำงานด้านการขนส่งของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
2. ผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุกควรมีการปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการขนส่งให้มีความทันสมัย เหมาะแก่การให้บริการด้านการขนส่ง รวมทั้งบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจ
3. ผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุกควรเน้นด้านความปลอดภัยในการให้บริการขนส่งทั้งความปลอดภัยของพนักงานและสินค้าที่ขนส่ง
4. ผู้ประกอบการขนส่งรถบรรทุก ควรเน้นคุณภาพการให้บริการ เพราะเป็นการส่งมอบสินค้าและบริการสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เป็นการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ และความพึงพอใจของลูกค้าเป็นแรงจูงใจให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยควรศึกษาพนักงานที่ให้บริการขนส่งในแต่ละหน้าที่ เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่หลากหลายบทบาทหน้าที่และสามารถนำมาทำการพัฒนาได้ตรงตามเป้าหมาย
2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการให้บริการขนส่งรถบรรทุก เพื่อได้ข้อมูลที่น่ามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการขนส่งรถบรรทุกให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2553). *การจัดการคลังสินค้า*. กรุงเทพฯ : บริษัท โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชซิง จำกัด.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2551). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารประกอบ การเรียนการสอน*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2557). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธาดา รัชกิจ. (2563). *การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management : HRM) หัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรยุคปัจจุบัน*.
สืบค้นจาก: <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/th-whatishrm-190117/>
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน*.
- พระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ.2547.
- มริษา ไกรงู. (2552). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการใช้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางกรณีศึกษา : สายกรุงเทพ-เพชรบุรี (หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73)*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Gilley, J.W., & Egglund, S.A. (1989). *Principles of human resource development*. Cambridge, MA: Percus Books.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill.
- Horby, A.F. (2000). *Advance learner's dictionary*. (6th ed.). London, England: Oxford University.
- Lovelock, J.E. (1996). *Gaia : A New Look at Life on Earth*. (2nd Edition). Oxford : Oxford University Press.
- Nadler, D. (1998). *Champions of Change: How CEOs and their Companies are Mastering the Skills of Radical Change*. California: San Francisco, Jossey-Bass.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L. L. (1999). SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Wolman, B.B. (1973). *Dictionary of behavioral science*. (1st ed.) New York: Van Norstrand.
- Zeithaml, V. A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of marketing*, 60(2), pp.31-46.
- _____. (1993). The nature and determinants of Customer expectations of service. *Journal of the academy of marketing science*, 21(1), pp.1-12.
- Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing: Integrating customer focus across the firm*. (3rd ed.). New York: McGraw-Hill Irwin.