

การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด
ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี

อนุชิตา ฮวบกระโทก

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
กรกฎาคม 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต
วิรุณราช อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่อง
ต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบ
ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

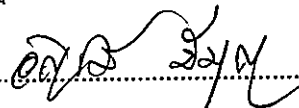
ขอขอบพระคุณ พล.ต. ธนัญฐ์ ยังเฟื่องมนต์ และดร.อัญชลี มีบุญ คณะกรรมการสอบงาน
นิพนธ์ที่กรุณาให้ความรู้ ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขและวิจารณ์ผลงานทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์
ยิ่งขึ้น และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ รวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ ยังได้รับความอนุเคราะห์จากท่านผู้บริหารของ
บริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด รวมถึงผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันที่ให้ความร่วมมือ
เป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี


คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแด่ บุพการี
บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา
และประสบความสำเร็จมาจนตราบนานเท่าทุกวันนี้

อนุชิตา ฮวบกระโทก

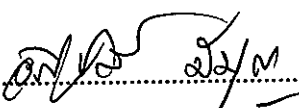
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ของ อนุชิตา ฮวบกระโทก ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

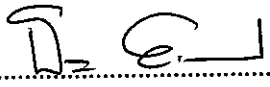
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร. อนุชิต มีบุญ)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บรรพต วิรุณราช)

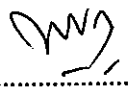
คณะกรรมการสอบปากเปล่า


..... ประธาน
(ดร. อนุชิต มีบุญ)


..... กรรมการ
(พลตรี ดร. ชนธัฐ ยิ่งเฟื่องมนต์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บรรพต วิรุณราช)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บรรพต วิรุณราช)

วันที่ 26 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2559

57710067: สาขาวิชา: การจัดการสาธารณะ; บธ.ม. (การจัดการสาธารณะ)

คำสำคัญ: การปฏิบัติงานของพนักงาน/ พนักงานขับรถ/ บริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต

(1991) จำกัด/ ความปลอดภัยของประชาชน/ ผู้จัดการสถานี

อนุชิตา ฮวบกระโทก: การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี (DRIVER PERFORMANCE OF TCH TRANSPORT (1991) CO.,LTD. ON PUBLIC SAFETY IN THE PERSPECTIVES OF STATION MANAGERS) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ัญชลิ มีบุญ, ปร.ด. 91หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การวิจัยเรื่อง “การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี” มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยประการแรก เพื่อศึกษาการให้บริการของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมัน และประการที่สอง เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้จัดการสถานีบริการที่รับผิดชอบในการลงน้ำมัน ของสถานีบริการน้ำมันซัสโก้ จำนวน 111 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) และตอนที่ 2 การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันต่อความปลอดภัยของผู้จัดการสถานีเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .90 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ทีเทส (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านแล้วเรียงอันดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการทำงานด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ และด้านการบริการของพนักงานขับรถ
2. การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี จำแนกตามเพศ อายุตำแหน่งงาน และภูมิภาคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อจำแนกตามการศึกษา ประเภทสถานีบริการน้ำมันแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

57710067: MAJOR: PUBLIC MANAGEMENT;
M.B.A. (PUBLIC MANAGEMENT)

KEYWORDS: EMPLOYEE PERFORMANCE/ DRIVER/ TCH TRANSPORT (1991) CO.,
LTD./ PUBLIC SAFETY/ STATION MANAGER

ANUTHIDA HOVKRATOK.: DRIVER PERFORMANCE OF TCH TRANSPORT
(1991) CO., LTD. ON PUBLIC SAFETY IN THE PERSPECTIVES OF STATION
MANAGERS. ADVISOR: UNCHALEE MEBUN, Ph.D., 91 P. 2015.

The study entitled "Driver performance of TCH Transport (1991) Co., Ltd. on public safety in the perspectives of station managers" firstly attempts to study the service of drivers transporting petrol and secondly to compare the service of drivers transporting petrol classifying by personal factors. The subjects in this study were 111 station managers responsible to upload petrol at the Susco gas stations. To collect the data, this study utilized questionnaire that can divide into two parts: Part One - The status of subjects, the items were asked in the form of check list and Part Two - Driver's performance to the safety of station manager - the items were asked in the form of five-rating scales including the highest, high, moderate, less, and the least at the reliability value of .90. The statistics to analyze the data were frequency, average (\bar{X}), standard deviation, t-test, and One-way ANOVA.

The findings reveal that:

1. Driver performance of TCH Transport (1991) Co., Ltd. on public safety in the perspectives of station managers in overall and in each aspect were at the high level. When considering in each aspect ranging from the greatest to the least including safety at work, the conditions of car, instrument and equipment as well as the service of the drivers.

2. The comparison of the drivers' performance of TCH Transport (1991) Co., Ltd. on public safety in the perspectives of station managers with different gender, age, position, region showed that there were different at statistically significant level of 0.05 whilst different education, station type did not influenced at statistically significant level of 0.05 whilst different education.

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์ของการบริการขนส่งน้ำมัน.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	12
ISO มาตรฐานความปลอดภัยในการขนส่งน้ำมัน.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
การเก็บข้อมูล และการจัดทำข้อมูล.....	25
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	26

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	64
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	65
สรุปผลการวิจัย.....	65
อภิปรายผล.....	67
ข้อเสนอแนะ.....	69
บรรณานุกรม.....	71
ภาคผนวก.....	73
ภาคผนวก ก.....	74
ภาคผนวก ข.....	78
ภาคผนวก ค.....	84
ภาคผนวก ง.....	87
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	91

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 ผลการทดสอบค่าความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม.....	28
4-2 สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	29
4-3 สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	29
4-4 สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา.....	30
4-5 สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	30
4-6 สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสถานประกอบการน้ำมัน.....	31
4-7 สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิภาค.....	31
4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอชทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยรวมและรายด้าน.....	32
4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอชทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานีด้านการบริการของพนักงานขับรถ.....	33
4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอชทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานีด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์.....	34
4-11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอชทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานีด้านความปลอดภัยในการทำงาน.....	35
4-12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอชทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานีด้านการบริหารจัดการของบริษัท.....	36
4-13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอชทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี จำแนกตามเพศ.....	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-14 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการ สถานี จำแนกตามเพศ.....	38
4-15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี จำแนกตามอายุ.....	39
4-16 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการ สถานี จำแนกตามอายุ.....	41
4-17 ผลการเปรียบเทียบรายการปฏิบัติการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยภาพรวมด้วยวิธีการ Scheffe จำแนกตามอายุ.....	42
4-18 ผลการเปรียบเทียบรายการปฏิบัติการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี ด้านการบริการของพนักงานขับรถ ด้วยวิธีการ Scheffe จำแนกตาม อายุ.....	43
4-19 ผลการเปรียบเทียบรายการปฏิบัติการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ด้วยวิธีการ Scheffe จำแนกตามอายุ	44
4-20 ผลการเปรียบเทียบรายการปฏิบัติการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี ด้านความปลอดภัยในการทำงานด้วยวิธีการ Scheffe จำแนกตามอายุ.....	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-21 ผลการเปรียบเทียบรายคู่การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี ด้านการบริหารจัดการของบริษัทด้วยวิธีการ Scheffe จำแนกตามอายุ.....	46
4-22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี จำแนกตามการศึกษา.....	47
4-23 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี จำแนกตามการศึกษา.....	49
4-24 ผลการเปรียบเทียบรายคู่การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี ด้านการบริหารจัดการของบริษัทด้วยวิธีการ Scheffe จำแนกตามการศึกษา.....	50
4-25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	51
4-26 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	52
4-27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี จำแนกตามประเภทสถานีบริการน้ำมัน.....	53
4-28 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี จำแนกตามประเภทสถานีบริการน้ำมัน.....	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี จำแนกตามภูมิภาค.....	55
4-30 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี จำแนกตามภูมิภาค.....	58
4-31 ผลการเปรียบเทียบรายการปฏิบัติการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยภาพรวมด้วยวิธีการ Scheffe จำแนกตามภูมิภาค.....	59
4-32 ผลการเปรียบเทียบรายการปฏิบัติการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี ด้านการบริการของพนักงานขับรถด้วยวิธีการ Scheffe จำแนกตามภูมิภาค.....	60
4-33 ผลการเปรียบเทียบรายการปฏิบัติการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ด้วยวิธีการ Scheffe จำแนกตามภูมิภาค.....	61
4-34 ผลการเปรียบเทียบรายการปฏิบัติการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี ด้านความปลอดภัยในการทำงานด้วยวิธีการ Scheffe จำแนกตามภูมิภาค.....	62
4-35 ผลการเปรียบเทียบรายการปฏิบัติการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี ด้านการบริหารจัดการของบริษัทด้วยวิธีการ Scheffe จำแนกตามภูมิภาค.....	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4-36	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	64
ภาคผนวก ค-1	การหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ การวิจัย (Index of Item Objective Congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน.....	85
ภาคผนวก ค-2	คำอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	86

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

น้ำมันเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่มีความสำคัญต่อมนุษย์อย่างมาก โดยเฉพาะกิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจต่าง ๆ ล้วนแล้วต้องใช้น้ำมันเป็นวัตถุดิบทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นการผลิต การขนส่ง การกระจายสินค้า เป็นต้น เนื่องจากน้ำมันเป็นทรัพยากรเชื้อเพลิงที่มีจำนวนจำกัด หรือทรัพยากรสิ้นเปลืองใช้แล้วหมดไป มนุษย์ไม่สามารถผลิตขึ้นมาทดแทนใหม่ได้ เพราะการเกิดขึ้นของน้ำมันเกิดจากการทับถมของทรัพยากรต่าง ๆ ทางธรรมชาติ ซึ่งต้องใช้เวลาช้านับพันหรือหมื่นปี ดังนั้นหากมนุษย์เรายังใช้น้ำมันในปริมาณที่มากกว่าความสามารถของธรรมชาติที่จะผลิตได้ในอนาคตเราต้องขาดแคลนทรัพยากรเหล่านี้

ในปัจจุบันยุคของการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจของประเทศต่าง ๆ ยิ่งทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยประเทศที่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีหรือประเทศอุตสาหกรรมก็จะมีรายได้เปรียบทางการค้า ส่วนประเทศเกษตรกรรมหรือประเทศกำลังพัฒนาที่จะเสียเปรียบทางการค้า ดังนั้นประเทศกำลังพัฒนาต่าง ๆ จึงพยายามผลักดันให้ประเทศของตนเป็นประเทศอุตสาหกรรม โดยการส่งเสริมสนับสนุนการผลิตอุตสาหกรรมต่าง ๆ ซึ่งประเทศไทยก็เป็นหนึ่งในนั้นด้วย

ทั้งนี้การผลิตอุตสาหกรรมนั้นจำเป็นต้องใช้เครื่องมือเครื่องจักรที่ทันสมัย และวัตถุดิบที่สำคัญ คือทรัพยากรที่ให้พลังงาน นั่นคือ น้ำมัน และยิ่งอุตสาหกรรมมีมากขึ้นเท่าไรความต้องการในการใช้พลังงานก็จะเพิ่มขึ้นเท่านั้น ราคาน้ำมันก็จะเพิ่มสูงขึ้น เมื่อต้นทุนการผลิตเพิ่มสูงขึ้นราคาสินค้าก็เพิ่มมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากสถานการณ์ในปัจจุบันสินค้าน้ำมันแพงอันเนื่องมาจากราคาน้ำมัน รวมทั้งค่าโดยสารที่ปรับตัวเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากการขนส่งมีผลต่อชีวิตประจำวันของเราทุกคน ทุกอย่างก้าวไม่ว่าเราจะเดินทางไปไหนก็จำเป็นต้องใช้ยานพาหนะในการเดินทางทั้งสิ้น และสิ่งที่ขับเคลื่อนยานพาหนะเหล่านั้นคือ น้ำมันนั่นเอง

การขนส่ง เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายบุคคล หรือสิ่งของด้วยอุปกรณ์การขนส่งจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่งโดยเป็นไปตามความต้องการของบุคคลและก่อให้เกิดอรรถประโยชน์เกี่ยวกับสถานที่ หรืออรรถประโยชน์เกี่ยวกับเวลา

การขนส่งทางถนน โดยรถบรรทุกมีความสำคัญอย่างยิ่งในการติดต่อเคลื่อนย้ายสิ่งต่าง ๆ เป็นไปอย่างสะดวก และรวดเร็ว กว้างขวาง มีการกระจายผลผลิต วัตถุดิบ จากแหล่งบ้จจัยไปยัง

แหล่งผลิต จากแหล่งผลิตไปยังตลาดและผู้บริโภค ทำให้การค้าเจริญก้าวหน้า อุตสาหกรรมขยายตัว เศรษฐกิจเจริญเติบโต การศึกษา การสังคม การปกครอง ตลอดจนการทหาร มีความเจริญก้าวหน้า และทันสมัย ก็เนื่องมาจากผลของการขนส่งทางรถยนต์

การขนส่งน้ำมันจากแหล่งผลิต และจัดเก็บ กระจายไปสู่ภูมิภาค สถานีบริการน้ำมันสู่ ผู้บริโภค หรืออุตสาหกรรม ล้วนแล้วเป็นการขนส่งโดยรถยนต์เป็นส่วนใหญ่เนื่องจากมีความ สะดวก คล่องตัวและเข้าถึงสถานีบริการน้ำมัน แต่น้ำมันเป็นวัตถุไวไฟ หากขนส่งทางรถยนต์หาก เกิดอุบัติเหตุจากการขนส่ง จะส่งผลกระทบต่อมวลชน และสิ่งแวดล้อม เป็นอย่างมาก ดังจะเห็น ได้ จากหน่วยงานภาครัฐเข้ามาควบคุม กำกับกับการขนส่งวัตถุอันตรายหรือ วัตถุไวไฟต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็น กรมการขนส่งทางบก ควบคุมเรื่องเส้นทางการเดินรถ และเวลาห้ามในเขตกรุงเทพฯ หรือ แม้กระทั่งควบคุมข้อกำหนดของตัวถังบรรจุภัณฑ์ต่าง ๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล หรือ กฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่ป้องกันไอระเหยของน้ำมันออกสู่บรรยากาศ เป็นต้น

ดังนั้น การขนส่งน้ำมันจึงเป็นการขนส่งที่เน้นเรื่องความปลอดภัยมากที่สุด ทั้งหน่วยงาน ภาครัฐและเจ้าของสินค้าที่เป็นผู้ค้าน้ำมันรายใหญ่ เช่น ปตท. เชลล์ เอสโซ่ บางจาก เซฟรอน คอนอ โค ปิโตรนาส ๕๕ โก้ เป็นต้น จะมีนโยบายกำกับดูแลผู้รับเหมาขนส่ง และต้องผ่านมาตรฐานการ ดำเนินงานที่ผู้ว่าจ้างเป็นผู้กำหนดในระดับกึ่งมืออาชีพ-มืออาชีพ ทั้งระบบการบริหารพนักงานขับ รถ การบริหารเส้นทางการเดินรถ ระบบการบริหารการซ่อมบำรุง ระบบการบริหารด้านความ ปลอดภัย ระบบการบริหารการเปลี่ยนแปลง ระบบการบริการลูกค้า และระบบการบริหารด้าน การเงิน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดในการปฏิบัติงาน ดังจะเห็นได้ว่าผู้รับเหมาที่มีศักยภาพ ในการบริหารงานให้เกิดความปลอดภัย และการบริการสูงสุดเท่านั้นที่จะสามารถอยู่ในธุรกิจการ ขนส่งน้ำมันได้

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัย สนใจศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมัน บริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการ สถานีทั้งนี้เนื่องจากผู้รับเหมาขนส่งมีการแข่งขันด้านธุรกิจค่อนข้างสูงเพื่อแย่งชิงส่วนคล่องตลาด ทำให้ผู้รับเหมาต้องเสริมคุณภาพการบริการ และพัฒนาระบบการให้บริการ เพื่อตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด และทราบถึงความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับ จากการศึกษามาปรับใช้และพัฒนาการบริการต่อไป ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของผู้รับเหมาขนส่ง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันของบริษัท ทีซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด

2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันของบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน ประเภทสถานบริการ น้ำมัน และภูมิภาค

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้จัดการปั้มน้ำมันที่แตกต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ที่แตกต่างกัน

1.1 เพศของผู้จัดการปั้มน้ำมันจะมีความเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด แตกต่างกัน

1.2 อายุของผู้จัดการปั้มน้ำมันจะมีความเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด แตกต่างกัน

1.3 การศึกษาของผู้จัดการปั้มน้ำมันจะมีความเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด แตกต่างกัน

1.4 ตำแหน่งงานของผู้จัดการปั้มน้ำมันจะมีความเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด แตกต่างกัน

1.5 ประเภทสถานบริการของผู้จัดการปั้มน้ำมันจะมีความเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด แตกต่างกัน

1.6 ภูมิภาคของผู้จัดการปั้มน้ำมันจะมีความเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานีเพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ สามารถนำผลมาเปรียบเทียบกับสมมติฐานซึ่งแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เป็นเหตุและผลตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตามโดยกำหนดให้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1.1 เพศ

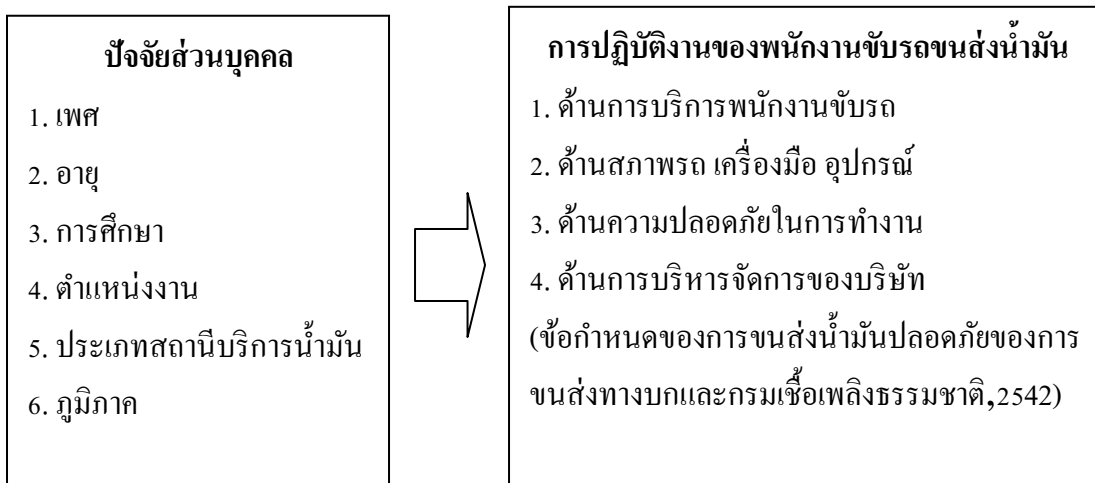
- 1.1.2 อายุ
- 1.1.3 การศึกษา
- 1.1.4 ตำแหน่งงาน
- 1.1.5 ประเภทสถานบริการน้ำมัน
- 1.1.6 ภูมิภาค

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมัน บริษัท ที ซี เอชทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานีประกอบด้วย

- 2.1 ด้านการบริการของพนักงานขับรถ
- 2.2 ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์
- 2.3 ด้านความปลอดภัยในการทำงาน
- 2.4 ด้านการบริหารจัดการของบริษัท ที ซี เอชทรานสปอร์ต (1991) จำกัด

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงข้อบกพร่องการให้บริการของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมัน ผลการศึกษาสามารถนำไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป

2. นำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาบริษัทเพื่อสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชนต่อไป

3. นำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาการให้บริการขนส่งน้ำมันให้กับประชาชนผู้ที่สนใจที่จะศึกษาในอนาคตได้

ขอบเขตของการวิจัย

1. การศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอชทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยการสำรวจครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ

- 1.1 ด้านการบริการของพนักงานขับรถ
- 1.2 ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์
- 1.3 ด้านความปลอดภัยในการทำงาน
- 1.4 ด้านการบริหารจัดการของบริษัท ที ซี เอชทรานสปอร์ต (1991) จำกัด

2. ตัวแปรทางการศึกษา

2.1 ตำแหน่งหน้าที่ของผู้กรอกแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้จัดการสถานี เจ้าหน้าที่รับน้ำมัน

2.2 ปัจจัยด้านการให้บริการขนส่งน้ำมันที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอชทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานีซึ่งประกอบไปด้วย

- 2.2.1 ด้านการบริการของพนักงานขับรถ
- 2.2.2 ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์
- 2.2.3 ด้านความปลอดภัยในการทำงาน
- 2.2.4 ด้านการบริหารจัดการของบริษัท ที ซี เอชทรานสปอร์ต (1991) จำกัด

2.3 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ผู้จัดการสถานี เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการรับน้ำมัน ของสถานีบริการ จำนวน 111 สถานี

เขตกรุงเทพฯและปริมณฑล	68	สถานี
ภาคตะวันตก	10	สถานี
ภาคตะวันออก	9	สถานี
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	6	สถานี
ภาคเหนือ	15	สถานี

ภาคใต้

3

สถานี

นิยามศัพท์

น้ำมันเชื้อเพลิง หมายความว่า น้ำมันปิโตรเลียมดิบ น้ำมันเบนซิน น้ำมันเชื้อเพลิง สำหรับเครื่องบิน น้ำมันก๊าด น้ำมันดีเซล น้ำมันเตา น้ำมันหล่อลื่น และให้หมายความรวมถึง ผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมอื่นที่เป็นของเหลวและใช้เป็นเชื้อเพลิงหรือเป็นสิ่งหล่อลื่น ตามที่รัฐมนตรี กำหนดให้เป็นน้ำมันเชื้อเพลิง โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง หมายความว่า สถานที่ที่ใช้ในการเก็บน้ำมันเชื้อเพลิง เพื่อให้บริการน้ำมันเชื้อเพลิงแก่ยานพาหนะ และให้หมายความรวมถึง บริเวณที่กำหนดไว้ในใบอนุญาต ให้เป็นเขตสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ตลอดจนถึงสิ่งก่อสร้าง ถัง ท่อ และอุปกรณ์หรือ เครื่องมือต่าง ๆ ในบริเวณนั้น

การขนส่งน้ำมันเชื้อเพลิง หมายความว่า การเคลื่อนย้ายน้ำมันเชื้อเพลิงจากที่แห่งหนึ่ง ไปยังที่อีกแห่งหนึ่ง ไม่ว่าจะโดยทางบก ทางน้ำ ทางท่อ หรือโดยวิธีการอื่นใด

ผู้บริโภครวม หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการสถานีบริการ ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก ภาคตะวันออก

ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการรับน้ำมันโดยตรง ที่เป็นผู้รอกแบบสอบถาม และหรือถูกสัมภาษณ์ ผู้รับเหมาขนส่ง หมายถึง ผู้ประกอบกิจการขนส่งน้ำมันจากคลังน้ำมัน ไปสู่สถานีบริการน้ำมันในที่นี้จะหมายถึง บริษัท ที.ซี.เอช.ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด เป็นผู้รับเหมาขนส่งน้ำมันจากคลังน้ำมัน ไปสู่สถานีบริการน้ำมัน

ด้านการบริการของพนักงานขับรถ หมายถึง การทำงานให้บริการในการลงน้ำมันให้กับ ลูกค้า มนุษย์สัมพันธ์ กริยา มารยาท ความกระตือรือร้นในการทำงาน

ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ หมายถึง รถบรรทุกที่ใช้ในการขนส่งน้ำมัน และ เครื่องมืออุปกรณ์ในการลงน้ำมันให้ลูกค้า

ด้านความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง พนักงานขับรถปฏิบัติงานตามกฎหมายความปลอดภัย อย่างถูกต้องและมีควมรู้ความสามารถในการจัดการด้านความปลอดภัย

ด้านการบริหารจัดการของบริษัทฯ หมายถึง มีระบบการบริหารงานด้านการขนส่งน้ำมัน ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเพียงพอและเกินความคาดหวังของลูกค้า

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานีผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์ของการบริการขนส่งน้ำมัน
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. ISO มาตรฐานความปลอดภัยในการขนส่งน้ำมัน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์ของการบริการขนส่งน้ำมัน

ความหมายของโลจิสติกส์

กมลชนก สุทธิวาทนฤพุดิ (2547) การบริหารจัดการ โลจิสติกส์หมายถึง ส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการระบบห่วงโซ่อุปทานซึ่งรวมถึงเรื่องของการวางแผน การดำเนินการ การควบคุม การไหลเวียน และการจัดเก็บสินค้าบริการ และสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล จากจุดเริ่มต้นจนถึงจุดของการบริโภคเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และโลจิสติกส์ยังหมายถึง เวลาที่มีความสัมพันธ์กับตำแหน่งของทรัพยากรหรือกลยุทธ์การจัดการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดซึ่งหมายถึงการจัดลำดับของเหตุการณ์ที่มุ่งสู่ความพอใจลูกค้า ได้แก่ การจัดการการผลิต การกระจายสินค้า และกำจัดของเสีย รวมทั้งการขนส่ง การจัดเก็บและเทคโนโลยีสารสนเทศ โลจิสติกส์เป็นศิลปศาสตร์ของการกำหนดความต้องการการได้มา การกระจายสินค้า และทำที่สุดเป็นการรักษาไว้ของเงินไปพร้อมๆ ในการปฏิบัติการ เพื่อชีวิตที่สมบูรณ์ โลจิสติกส์หมายถึง ประสิทธิภาพการเคลื่อนย้ายสินค้าจากจุดกำเนิดจนถึงลูกค้าและยังรวมถึงการเคลื่อนย้ายจากแหล่งวัตถุดิบสู่สายงานการผลิต กิจกรรมเหล่านี้ได้รวมถึงการขนส่ง การคลังสินค้า การเคลื่อนย้ายพัสดุ การบรรจุภัณฑ์ การควบคุม การพยากรณ์ทางการตลาดและการบริการลูกค้า

นระ คมนามูล (2550) ระบบโลจิสติกส์และการบริหารจัดการสำหรับการจัดการและการวางแผนระบบ โลจิสติกส์นี้สำคัญมาก เพราะจะต้องมีแบบแผนและข้อกำหนดที่ชัดเจน โดยให้ผู้ใช้ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ต้องมีการรายงานส่งเป็นลายลักษณ์อักษร ให้หัวหน้างานลงนามกำกับเพื่อ

ตรวจสอบสินค้าอีกครั้ง แล้วจึงลงนามกำกับรับผิดชอบ และต้องมีการเขียนหมายเหตุทุกขั้นตอน การจัดการระบบโลจิสติกส์มีดังต่อไปนี้

1. การจัดการระบบขนส่งลำเลียงภายในโรงงานของผู้ผลิตสินค้า สินค้าที่ผลิตต้องมีการตรวจสอบว่าได้มาตรฐานผ่านเป็นที่เรียบร้อย แล้วจึงจะทำการส่งมาเก็บไว้ในโกดัง ซึ่งการจัดการลำเลียงขนย้ายภายในโรงงาน จะต้องมีการใส่สินค้าบรรจุป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นได้ต่อสินค้านั้น ๆ หรือทำการบรรจุใส่กล่องสินค้าสำหรับสินค้าสำเร็จรูป แล้วนำมารวมกันไว้ให้เรียบร้อยสะดวกต่อการที่จะขนส่งออกไปภายนอกโรงงานและจัดส่งให้กับลูกค้า

2. การทำบัญชีสินค้าเข้าออกและสินค้าคงคลัง หัวหน้าคลังสินค้าต้องทำบัญชีสินค้าเข้าออกและสินค้าคงคลังว่ามีจำนวนเท่าไรในแต่ละวัน และบันทึกผู้ที่มารับสินค้าไปตามรายละเอียดแบบฟอร์มกรอกข้อความของโรงงาน สำหรับโรงงานที่มีการส่งออกไปต่างประเทศโดยตรง ก็ต้องประสานงานกับฝ่ายส่งออกโดยที่ฝ่ายส่งออกจะเป็นผู้ติดต่อดำเนินการด้านการขนส่งสินค้าและพิธีการศุลกากร

3. การจัดซื้อวัตถุดิบและการจัดเก็บ เพื่อให้ทันกับการผลิตแบบสนองความต้องการของลูกค้าและบริหารการจัดส่ง การผลิตอาจมีความจำเป็นในการสั่งวัตถุดิบจากที่อื่นมาทดแทนในกรณีที่วัตถุดิบที่มีอยู่ไม่พอเพียงเพื่อให้ผลิตได้ทันและจัดส่งตามใบสั่งซื้อจากลูกค้า โดยเฉพาะลูกค้าในประเทศที่จะต้องจัดส่งให้ทันเวลาและมีลูกค้าจำนวนมากหลาย

4. การบริหารบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยต้องมีความรับผิดชอบต่อคุณภาพสินค้าและเวลาที่จะต้องส่งมอบสินค้า หรืออาจจะมีการโยกย้ายไปแผนกอื่น ๆ บ้าง การบริหารบุคลากรต้องมีการอบรมกันเป็นประจำถึงแม้ว่าจะไม่เกิดปัญหาใดก็ตาม ทั้งนี้เพื่อให้เข้าใจในกระบวนการผลิตสินค้า ซึ่งจะต้องส่งให้ทันเวลากับสายการผลิตของลูกค้าแต่ละราย ถ้าส่งไม่ทันก็ทำให้การผลิตต่อเนื่องของลูกค้าอื่น ๆ ได้รับผลกระทบล่าช้าตามมาด้วย

5. กรณีสินค้าผลิตไม่ได้มาตรฐาน ถ้ามีการขนส่งออกไปอาจจะถูกส่งกลับมา ทำให้เสียค่าขนส่งเพิ่มขึ้นและเสียหายต่อต้นทุนในการผลิตชดเชยโดยเปล่าประโยชน์ และจำเป็นที่จะต้องนำไปส่งอีกครั้ง ซึ่งต้นทุนการขนส่งจะเพิ่มเป็น 2 เท่า และการจัดเก็บสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพก็เป็นภาระในการแปรสภาพ ส่วนสินค้าคินที่ยังพอที่จะขายลดราคาได้ ก็ต้องเก็บรักษาไว้อย่างดีรอลูกค้าที่จะมาเหมาเพื่อส่งไปขายได้อีกทั้งในประเทศและนอกประเทศ ซึ่งก็มีบริษัทรับซื้ออยู่เสมอและผู้ที่มารับซื้อไปแล้วก็ต้องมีการบริหารคลังสินค้าแบบโลจิสติกส์ด้วย

6. ระบบโลจิสติกส์ที่ทำกันอย่างดีมีคุณภาพคือ รถบรรทุกและพนักงานขับรถ ต้องระลึกรไว้ด้วยว่า รถบรรทุกคือเครื่องจักรชนิดหนึ่งที่ใช้น้ำมันเชื้อเพลิงเพื่อการส่งมอบนั้น ขับเคลื่อนไปมาได้ โดยอาศัยพนักงานขับรถ การเลือกใช้รถต้องให้เหมาะสมกับกิจการของตัวเองตามลักษณะของงาน

และต้องบำรุงรักษาตามกำหนด ซึ่งไม่ต่างจากเครื่องจักรทั่ว ๆ ไป การประหยัดค่าน้ำมัน การประหยัดค่าสึกหรอ อุปกรณ์สิ้นเปลืองต่างๆ การประกันอุบัติเหตุและความเสียหายของสินค้า ฯลฯ นั้นเป็นงานใหญ่อีกงานหนึ่งที่ต้องสร้างขึ้นเป็นแผนกใหญ่อีกแผนกหนึ่งโดยเฉพาะถ้ามีงานขนส่งมาก หลาย ๆ โรงงานมักใช้วิธีจ้างบริษัทขนส่งมารับช่วงต่อเพื่อที่จะลดภาระในองค์กร โดยจะจ้างบริษัทขนส่งที่ค่อนข้างมีบริการดี มีระบบโลจิสติกส์แบบครบวงจร นั่นคือ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ ที่เดียวที่เรียกว่า One stop service พร้อมด้วยการรายงานและให้คำปรึกษาพร้อมร่วมกันวางแผนงานกับลูกค้าตลอดเวลา

การที่จะสร้างและทำธุรกิจแบบโลจิสติกส์ในด้านบริการ มี 4 ลักษณะ คือ

- แบบในประเทศ
- แบบสากลระหว่างประเทศ (การส่งออก)
- งานโครงการขนาดใหญ่ที่มีการใช้รถเครื่องกลขนาดใหญ่และรถบรรทุกขนาดใหญ่
- การขนส่งผลิตภัณฑ์เกษตรกรรม

“กิจกรรมโลจิสติกส์” เป็นกิจกรรมสนับสนุนการทำงานภายในองค์กร เพื่อให้ทุกหน่วยงานภายในเชื่อมโยงเข้าหากัน รวมถึงการเชื่อมโยงภายนอกองค์กรทั้งด้านอุปสงค์ และอุปทาน โดยกิจกรรมหลักด้านโลจิสติกส์ (Key logistics activities) สามารถแบ่งออกเป็น 13 กิจกรรม ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารด้านโลจิสติกส์ (Logistics communications)

ข้อมูลจากการติดต่อสื่อสารเรียกได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการทางธุรกิจ ทำให้เกิดกระบวนการทางโลจิสติกส์ การสื่อสารภายนอกองค์กร คือ การสื่อสารกับลูกค้าหรือกับผู้ขายเท่านั้นที่องค์กร ได้ให้ความสำคัญ และการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรก็เพื่อให้มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานทางด้านโลจิสติกส์ การสื่อสารเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดต้นทุนขึ้นได้ เช่น การรับข้อมูลและส่งต่อข้อมูลที่ผิดพลาด ทำให้ฝ่ายผลิตหรือจัดส่งนำส่งสินค้าผิดรายการหรือผิดจำนวน มีผลต่อระดับการให้บริการหรือความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้นการติดต่อสื่อสารที่ดีส่งผลให้องค์กรเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน เพราะทำให้เกิดการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง เกิดการเชื่อมโยงและการไหลของข้อมูล ส่งผลให้กระบวนการเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การบริการลูกค้า (Customer service)

เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ซึ่งกิจกรรมนี้ครอบคลุมตั้งแต่การนำส่งสินค้าที่ถูกต้อง ถูกจำนวน ถูกสถานที่ถูกเวลาตรง ตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ ด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้ แต่ทั้งนี้ประสิทธิภาพในการให้บริการจะมากหรือน้อยนั้น ต้องขึ้นอยู่กับกิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์อื่นประกอบด้วย เช่น กิจกรรมการขนส่งที่เข้าสู่ผลให้ระดับความ

พึงพอใจของลูกค้าลดลง

3. กระบวนการสั่งซื้อ (Order processing)

กระบวนการในการจัดการคำสั่งซื้อ ครอบคลุมตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การตรวจสอบยอดสินค้าคงคลัง รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้า กิจกรรมนี้เป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างองค์กรกับลูกค้า ดังนั้นมีผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้ง่าย จึงควรใช้เวลาในกระบวนการนี้ให้สั้นและหลีกเลี่ยงความผิดพลาดให้ได้มากที่สุด

4. การคาดการณ์ความต้องการ (Demand forecasting)

เป็นการพยากรณ์ความต้องการในตัวสินค้าหรือบริการของลูกค้า นับว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญในการสร้างผลกำไรหรือทำให้องค์กรขาดทุนได้ การคาดการณ์ความต้องการช่วยให้องค์กรสามารถกำหนดทิศทางในการดำเนินงาน กล่าวคือ สามารถวางแผนความต้องการใช้ทรัพยากรในแต่ละกระบวนการได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้ปริมาณการจัดเก็บสินค้าคงคลังเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5. การจัดซื้อ (Procurement)

การจัดซื้อเป็นกิจกรรมในการจัดหาแหล่งวัตถุดิบ เพื่อจัดซื้อสินค้าและวัตถุดิบนั้น ๆ รวมไปถึงการบริหารอุปทาน โดยรวมตั้งแต่ การคัดเลือกผู้ขาย การเจรจาต่อรองราคาหรือเงื่อนไขปริมาณในการสั่งซื้อ และการประเมินคุณภาพของผู้ขายสินค้าและวัตถุดิบนั้น ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรได้รับสินค้าหรือวัตถุดิบที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการไปใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรตามส่วนงานต่าง ๆ ด้วยต้นทุนที่เหมาะสมที่สุด ทั้งในตัวสินค้าหรือวัตถุดิบเอง และกระบวนการจัดซื้อ

6. การบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory management)

การบริหารสินค้าคงคลังเป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของส่วนงานอื่น รวมถึงมีผลต่อกำไรขาดทุนขององค์กร เช่น หากระดับสินค้าคงคลังสูงทำให้ต้นทุนในการจัดเก็บดูแลเพิ่มขึ้น หากสินค้าที่เก็บล้าสมัยก็ก่อให้เกิดต้นทุนเพิ่มมากขึ้นอีก ในแง่ของผลกระทบต่อส่วนงานอื่น เช่น หากมีการจัดเก็บสินค้าคงคลังที่น้อย ต้นทุนในการจัดเก็บดูแลก็จะต่ำ แต่องค์กรอาจพบว่าต้นทุนในการขนส่งเพิ่มมากขึ้นก็เป็นได้ เพราะปริมาณการจัดเก็บที่น้อยทำให้ความถี่ในการขนส่งสูงขึ้น ทั้งนี้ทั้งนั้นต้องพิจารณาประกอบกันไปอยู่เสมอ

7. การบริหารการขนส่ง (Transportation management)

การบริหารการขนส่ง หมายถึง การเคลื่อนย้ายวัตถุดิบหรือสินค้าตั้งแต่จุดเริ่มต้นไปยังจุดที่มีการบริโภค หรือการส่งคืนสินค้าผิดปกติกลับมายังคลังสินค้า รวมถึงการขนย้ายสินค้าเพื่อนำไปยังจุดที่จะทำลาย ทำให้องค์กรต้องคำนึงถึงรูปแบบลักษณะการเลือกวิธีการขนส่งประเภท

ต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับตัวสินค้า รวมถึงเส้นทางการขนส่งอีกด้วย เช่น ทางอากาศ ทางน้ำ ทางรถไฟ ทางท่อ ทางรถ เป็นต้น เพื่อให้ถูกต้องตามกฎระเบียบของภูมิภาคนั้น ๆ และเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า องค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการจัดส่งให้ลูกค้าที่ ถูกเวลา ในสภาพที่สมบูรณ์ รวมถึงการควบคุมต้นทุนที่จะเกิดขึ้นให้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพสูงสุด

8. การบริหารคลังสินค้าและการจัดเก็บ (Warehousing และ Storage)

กิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในคลังสินค้า ตั้งแต่กระบวนการในการวางโครงสร้างคลังสินค้า การออกแบบและจัดวาง การจัดการพื้นที่ภายในคลังสินค้าระดับของสินค้าคงคลัง รวมถึงการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินกิจกรรมภายในคลังสินค้าเพื่อให้การจัดการคลังสินค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดด้วยต้นทุนที่เหมาะสมที่สุด

9. โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse logistics)

กระบวนการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับคืน ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลที่ว่า สินค้าเสียหาย หรือหมดอายุการใช้งาน เรียกว่าองค์กรมีความจำเป็นในการวางนโยบายที่จะรองรับสินค้าที่ถูกส่งคืน หรือขยะพวกนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดต้นทุนน้อยที่สุด บางครั้งสินค้าเหล่านี้อาจนำกลับมาสร้างประโยชน์โดยการนำผ่านกระบวนการ หรือนำกลับมาใช้ใหม่ก็เป็นได้ ซึ่งจะช่วยให้เรื่องของต้นทุนได้เป็นอย่างดี แต่ในกรณีที่เป็นสินค้าอันตราย มีผลต่อสภาพแวดล้อม ปัจจุบันมีกฎระเบียบที่เคร่งครัดสำหรับเรื่องการทำลายสินค้าให้เหมาะสมทำให้องค์กรควรตระหนักถึงส่วนนี้ด้วย

10. การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่างๆ (Parts และ Services support)

ส่วนหนึ่งของการบริการหลังการขาย โดยมีการจัดหาชิ้นส่วน อะไหล่ และเครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพในกรณีที่สินค้าเกิดชำรุดไม่ว่าจะเป็นเพราะจากความบกพร่องของกระบวนการผลิตหรือจากการใช้งานของลูกค้าเองก็ตาม เพื่อเป็นการรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าไว้และรักษาลูกค้าให้คงอยู่กับองค์กรในระยะยาว ดังนั้นองค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์การจัดการในส่วนนี้ที่มีประสิทธิภาพ

11. การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า (Plant และ Warehouse site selection)

กิจกรรมการเลือกที่ตั้งของโรงงานและคลังสินค้าที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเข้าถึงและระยะทางการขนส่ง ให้เพิ่มระดับความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

12. Material handling

กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้าย วัตถุดิบ สินค้าระหว่างผลิต และสินค้าสำเร็จรูป ภายในโรงงานหรือคลังสินค้าโดยมีวัตถุประสงค์ในการลดระยะทางการเคลื่อนย้าย จำนวนครั้ง

ในการเคลื่อนย้ายรวมถึงปริมาณของวัสดุที่เคลื่อนย้าย เพื่อให้มีต้นทุนในการจัดการที่ต่ำที่สุด เพราะการเคลื่อนย้ายทุกครั้งก่อให้เกิดต้นทุนแก่องค์กรทั้งสิ้น

13. การบรรจุภัณฑ์และหีบห่อ (Packaging และ Packing)

วัตถุประสงค์ของบรรจุภัณฑ์และหีบห่อตามหลักการตลาดมีไว้เพื่อเป็นการบ่งบอกรายละเอียดของสินค้าและสร้างการรับรู้ในตัวสินค้า แต่ในด้านโลจิสติกส์ บรรจุภัณฑ์และหีบห่อนั้นมีไว้เพื่อป้องกันตัวสินค้าจากความเสียหาย และอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายและจัดเก็บ การออกแบบบรรจุภัณฑ์หรือหีบห่อนั้นต้องมีความเหมาะสมกับอุปกรณ์การขนย้ายและคลังสินค้า เพื่อช่วยในการลดต้นทุนด้านวัตถุดิบ

จากความหมายของโลจิสติกส์ข้างต้น สรุปได้ว่า โลจิสติกส์ หมายถึงกระบวนการวางแผน ดำเนินการ และควบคุม การเคลื่อนไหลทั้งไปและกลับและการจัดเก็บ วัสดุ สินค้าสำเร็จรูป ตลอดจนสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากจุดผลิตไปจนถึงจุดที่มีการใช้งาน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยความถูกต้องและเหมาะสมตามจังหวะเวลา คุณภาพ ปริมาณ ต้นทุน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

คำว่า “Service” แยกอักษรออกเป็นความหมายดังนี้

S = Smile (อ่านว่า สมาย) แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = Enthusiasm (อ่านว่า เอนทูซิแอสซึม) แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = Rapidness (อ่านว่า เรปปิดเนส) แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = Value (อ่านว่า วาลู) แปลว่า มีคุณค่า

I = Impression (อ่านว่า อิมเพรสชัน) แปลว่า ความประทับใจ

C = Courtesy (อ่านว่า เคอดิซี) แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = Endurance (อ่านว่า เอนดูเรน) แปลว่า ความอดทน เกื้ออารมณ

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญของทุกธุรกิจ ขณะเดียวกันความไม่พึงพอใจหรือข้อร้องเรียนของลูกค้าที่เกิดขึ้น ก็มีความสำคัญไม่น้อยกว่ากัน เมื่อเกิดข้อร้องเรียนขึ้น พนักงานผู้ให้บริการ หัวหน้าทีมบริการ หรือหน่วยธุรกิจขององค์กรจะมีวิธีตอบสนอง หรือสร้างระบบในการรับมือกับคำร้องเรียนนั้นอย่างไร ทำอย่างไรจึงจะเปลี่ยนข้อร้องเรียนให้เป็นความประทับใจ ด้วยกระบวนการหรือวิธีการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้น ๆ ได้อย่างทันท่วงที ข้อมูลการร้องเรียนเหล่านี้บริษัทจำเป็นต้องรวบรวมและนำมาพิจารณาแก้ไข ป้องกันและจัดการอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และแบบเชิงรุก ขณะเดียวกันการรับมือลูกค้าที่เข้ามาพร้อมกับความไม่พอใจบางอย่าง แน่นนอนย่อมต้องมาพร้อมอารมณ์ขุ่นข้องหมองใจ บางครั้งอาจจะเจือปนด้วยความขำใจมาด้วย เป็นเรื่องที่ไม่ง่ายทีเดียว แต่ก็ไม่ถึงกับยากจนเป็นไปไม่ได้ แน่นนอนทุกองค์กรมักกำหนดวิสัยทัศน์ซึ่งหมายถึงจุดหมายปลายทางที่องค์กรต้องการไปให้ถึงให้ได้ และแน่อนการจะไปให้ถึงจุดนั้นลูกค้ามีส่วนสำคัญอย่างมาก หรืออาจจะเรียกว่าสำคัญที่สุดก็ได้ ดังนั้นถ้าลูกค้าคือบุคคลสำคัญจริงดังที่เราประกาศ หรือคิดเป็นคำขวัญไว้ที่ฝาผนังของสำนักงานเพื่อให้ทุกคนตระหนักแล้ว คำชมและความพึงพอใจของลูกค้า ก็คงเปรียบเสมือนวิชาที่ประทับลงไปบนหนังสือเดินทาง ยิ่งเราได้รับตราประทับนี้มากเท่าใด ก็จะนำพาเราไปสู่จุดหมายปลายทางที่กำหนดไว้ได้ง่ายเท่านั้น แล้วทำไมเราจะไม่ใส่ใจหรือสนใจมันล่ะด้วยแนวคิดที่เป็นทางเลือกใหม่ในการจัดการธุรกิจและการตลาด ได้ช่วยปรับตัวไปสู่สิ่งที่เรียกว่า การตลาดเชิงความสัมพันธ์มากขึ้น “ธุรกิจและธุรกรรมที่ประสบความสำเร็จจะต้องตั้งอยู่บนความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ หน้าที่ขององค์กรหรือหน่วยธุรกิจต่าง ๆ เพียงแค่ทำให้มันมองเห็นได้ และคู่มือความหมายมากขึ้นในสายตาลูกค้าเท่านั้น” การมุ่งเน้นเพียงธุรกรรมและพยายามปิดการขายให้ได้เป็นครั้ง ๆ ไปนั้น คุณจะมีคามหมายลดน้อยลงไปทันที เมื่อความสัมพันธ์กลายเป็นมูลค่าระยะยาวของธุรกิจ คำว่า Loyalty customer หรือลูกค้าที่มีความชื่นชอบและหลงใหลในแบรนด์ใด ๆ จึงกลายเป็นแก่นของการตลาดในยุคปัจจุบัน มาทำความเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างคุณลักษณะของสินค้าและบริการ ดังนี้

- สินค้าเป็นสิ่งที่จับต้องได้ แต่การบริการไม่เป็นสิ่งที่ไม่มีความตัวตน แต่รับรู้ได้ผ่านความรู้สึก
- สินค้าชนิดเดียวกัน จากผู้ผลิตรายเดียวกัน ย่อมเหมือนกัน แต่บริการแต่ละครั้งแม้จะมาจากหน่วยบริการหรือผู้ให้บริการคนเดียวกัน มีความแตกต่างและแปรเปลี่ยนไปตามบริบทนั้น ๆ
- สินค้ามีการผลิตไว้ล่วงหน้า และส่งมอบเมื่อลูกค้าต้องการ แต่การบริการเป็นกระบวนการต่อเนื่อง ทุกอย่างเกิดขึ้นพร้อมกัน ณ เวลานั้น

- สินค้าอาจจะสร้างหรือผลิตมาจากวัสดุหลากหลาย แต่บริการเป็นการกระทำที่ออกมาจากใจของผู้ให้บริการ
- คุณค่าของสินค้าย่อมเกิดขึ้นภายใน โรงงาน ผ่านคน กรรมวิธี และเครื่องจักร แต่คุณค่าของการบริการเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของผู้ให้บริการและผู้รับบริการนั้น ๆ
- การมีส่วนร่วมของลูกค้าต่อการผลิตสินค้าอาจมีไม่มาก แต่การบริการลูกค้าสัมผัส รับรู้ และมีส่วนร่วมในสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดเวลา
- สินค้าอาจเก็บรักษาไว้ได้นานในคลังสินค้า แต่การบริการไม่มีการจัดเก็บไว้ล่วงหน้า เกิดขึ้นทันทีที่ลูกค้าต้องการ
- สินค้าสามารถส่งต่อความเป็นเจ้าของ โดยมอบให้ผู้อื่นเป็นทอด ๆ ได้ แต่การบริการเกิดขึ้นมาเพื่อคน ๆ นั้น

จะเห็นได้ว่าการบริการยากและซับซ้อนกว่าการผลิต พอ ๆ กับการที่เราจะทำความเข้าใจในคนหนึ่งคน คงไม่ใช่แค่เพียงกิริยา รูปร่างภายนอก หรือคำพูดของลูกค้ารายนั้น แต่การเข้าไปให้ถึงความคิด จิตใจ เป็นเรื่องที่ยาก การจะให้บริการให้ถูกต้องตรงใจจึงเป็นความท้าทายอย่างมากของผู้ให้บริการทุกคน แต่กระนั้นหลักปฏิบัติพื้นฐานสำหรับการบริการที่ยอดเยี่ยม ถ้าเรามีและตระหนักอยู่เสมอ ก็ช่วยได้มากกว่าเดี๋ยวลองนำไปพิจารณาปรับใช้กัน หลักปฏิบัติง่าย ๆ และทำได้ทันทีนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหมั่นฝึกฝนให้เคยชิน เมื่อถึงเวลาเมื่อใด ก็พร้อมใช้ในทันที หรือถ้าพัฒนาให้จนกลายเป็นธรรมชาติของผู้ให้บริการนั้น ๆ ได้ยิ่งดี แต่กระนั้นก็ตามต่อให้แน่นแค่ไหน ก็มีโอกาที่จะเกิดข้อผิดพลาด บกพร่อง โดยไม่ได้ตั้งใจได้เหมือนกัน ขนาดโรงแรมชั้นนำ 5 ดาว ระดับโลกที่มีมาตรฐานสูง ก็มีโอกาสผิดพลาดได้เช่นเดียวกัน เพียงแต่มาตรการและวิธีการที่รวดเร็วในการตอบสนอง และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของที่ใดจะทำได้ดีกว่ากัน ดังนั้นเมื่อใดก็ตามที่ลูกค้าไม่พึงพอใจต่อการบริการ โดยอาจร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ หรือแม้กระทั่งหนีหายจากไปเฉย ๆ หน่วยงานธุรกิจที่ดีก็ควรมีระบบในการรับมือเหตุการณ์เหล่านี้

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการมีดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่างไรก็ดี ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่จะต้องคำนึงหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจะเป็นต้องมีความรู้และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งให้การนี้ ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจ ความมุ่งหวังให้บริการที่มีคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะดี ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์กรที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์กร ได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมของการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถกำหนดตายตัวแต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าผู้รับบริการ ก่อเกิดการบริการที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ เป็นการรักษาสัญญาว่าองค์กรจะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง เป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ

6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

เทคนิคที่ใช้ในการให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจของลูกค้านั้นมีส่วนประกอบดังนี้

1. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

องค์กรและพนักงานผู้ให้บริการลูกค้าต้องรู้เสียก่อนว่าลูกค้าในแต่ละรายที่เข้ามาติดต่อซื้อสินค้าหรือใช้บริการ ว่าเขาคือใคร มีบุคลิก พฤติกรรม สไตล์ เป็นอย่างไร รวมทั้งรับรู้และเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของลูกค้า ในสถานการณ์ที่เราให้บริการอยู่ด้วย

2. การค้นหาความต้องการของลูกค้า

ในหัวข้อประเด็นนี้ สามารถทำได้ไม่ยาก แต่ไม่ค่อยมีผู้ให้บริการทำกัน นั่นก็คือ การตั้งคำถาม ทักยะ การตั้งคำถาม เพื่อค้นหาความต้องการของลูกค้าจะช่วยให้เรา ส่งมอบบริการ ได้ตรงกับใจของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น และลูกค้าก็จะรู้สึกว่า เราเป็นคนรู้ใจเสียด้วย

3. การให้บริการที่สร้างความประทับใจ

เราสามารถส่งมอบบริการ ให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อให้ ลูกค้าเกิดความประทับใจในขณะที่ให้บริการ จนเรียกได้ว่า เกิดประสบการณ์ ยกตัวอย่างเช่น การเอ่ยชื่อลูกค้า การนำเอาข้อมูลในอดีตมาเสนอสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า การส่งมอบของที่ระลึกในสิ่งที่ลูกค้าชอบ การอวยพรแบบ Surprise การให้บริการแบบครบวงจร ไม่ต้องให้ลูกค้าสอบถามทีละขั้นตอน การให้คำแนะนำ หรือวิธีการป้องกันปัญหาแก่ลูกค้า การให้บริการด้วยความรวดเร็วจนคาดไม่ถึง เป็นต้น

4. การแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้า

โดยทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกจากอารมณ์ไม่ดี อารมณ์ไม่สบายใจหรือโกรธ ให้กลับมาเป็นความรู้สึกประทับใจ องค์กรต้องมีการออกแบบวางแผน ให้ดีเสียก่อนว่าอะไรบ้างคือ สิ่งที่เราสามารถให้ ข้อเสนอลูกค้าจนลูกค้ารู้สึกประทับใจได้ ยกตัวอย่างเช่น ถ้าเราเข้าไปร้านอาหารแล้วในขณะที่ทานอาหารพบว่า อาหารที่เรารับประทานอยู่นี้ไม่สด ร้านอาหารก็ยอมรับและเปลี่ยนจานใหม่ให้ลูกค้าทันที โดยที่ลูกค้าไม่เสียค่าใช้จ่ายในจานที่มีอาหารไม่สดอยู่นั้นหรือการที่ลูกค้าต่อว่าในเรื่องของการให้บริการ พนักงานก็นำเรื่องไปปรับปรุงแก้ไข พร้อมทั้งนำมารายงานผลการแก้ไขให้ลูกค้าเขาถาม

5. การสร้างนวัตกรรมบริการ

องค์กรสามารถคิดออกแบบลูกเล่นเพื่อให้บริการลูกค้าที่แปลก แตกต่าง ฉีกแนวออกไป แต่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกดี รู้สึกประทับใจ

ตัวอย่างเช่น ห้างสรรพสินค้า Terminal21 มีการออกแบบห้างให้ แต่ละชั้นมีสไตล์การตกแต่งเป็นสถานที่ที่สวยงามเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละประเทศ เช่น การตกแต่งให้พื้นที่บางชั้นเป็นบรรยากาศเหมือนญี่ปุ่น นิวยอร์ก ลอนดอน หรือ พาซิโ อ.กาญจนานิกะ มีการออกแบบสถานที่ทั้งหมดเป็นธีมแบบประเทศญี่ปุ่น เสมือนลูกค้าเข้ามาในประเทศญี่ปุ่นเลยทีเดียว

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1. ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการ กล่าวอย่างรวบรัดได้ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยขอประมวลเสนอให้เห็นว่า ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้ มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการได้กล่าวคือ ในระดับต้น หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย ในระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และในระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

2. การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้หมายถึง สามารถอธิบายได้อย่างสั้น ๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคลนักวิชาการเห็นพ้องกันว่าประกอบด้วย เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้าจะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3. ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการเช่นที่ได้กล่าวโดยอาศัยทัศนะของซีเทมส์ นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางด้าน

การตลาดของสินค้าหรือบริการ โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน

ISOมาตรฐานความปลอดภัยในการขนส่งน้ำมัน

ISO เริ่มจัดทำ ISO 45001 มาตรฐานความปลอดภัย

สถานีรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (2556) ISO 45001 - Occupational health & safety management standard หรือมาตรฐานระบบการจัดการด้านความปลอดภัยคาดว่าจะถูกนำมาใช้เป็นมาตรฐานสากลและทดแทน OHSAS 18001 -Occupational health & safety management system (ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย) ที่เริ่มใช้ครั้งแรกมาตั้งแต่ปี 1999 และพัฒนามาเป็น OHSAS 18001: 2007 ที่ยังใช้อยู่จนถึงปัจจุบันมาตรฐานระบบการจัดการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยเป็นมาตรฐานที่ช่วยในการจัดการกับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เกิดความปลอดภัยแก่พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทรัพย์สินขององค์กรรวมถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังมีประโยชน์คือ

1. เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีพนักงานมีความปลอดภัยในการทำงาน
2. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร
3. ก่อให้เกิดการพัฒนาบุคลากรให้มีการวางแผนการทำงานร่วมกันการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับระบบการจัดการการเฝ้าระวังและตรวจสอบรวมถึงการแก้ไขข้อบกพร่องและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานมากขึ้น
4. ทำให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

สำหรับแผนงานการพัฒนามาตรฐาน ISO 45001 ได้แก่

1. มาตรฐานฉบับร่างกรรมาธิกา (Committee draft; ISO/CD 45001) จะเผยแพร่ภายในเดือนพฤษภาคม ค.ศ. 2014
2. มาตรฐานฉบับร่างมาตรฐานสากล (Draft international standard; ISO/DIS 45001) จะเผยแพร่ภายในเดือนกุมภาพันธ์ ค.ศ. 2015

3. มาตรฐานฉบับร่างมาตรฐานสากลฉบับสุดท้าย (Final draft international standard; ISO/ FDIS 45001) จะเผยแพร่ภายในเดือนมีนาคม ค.ศ. 2016

4. มาตรฐานฉบับสากล (Final international standard; ISO 45001: 2016) จะเผยแพร่ภายในเดือนตุลาคม ค.ศ. 2016

หากพิจารณาถึงโครงสร้างมาตรฐานของ ISO ในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีตและจะมีการทยอยปรับปรุงมาตรฐานในเวอร์ชันเก่าให้เป็นไปตามโครงสร้างใหม่จึงอาจเปรียบเทียบข้อกำหนดหลักของ ISO

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิภา ศรีศิลป์นันท์ (2549) ได้ศึกษาการให้บริการด้านขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้ผลของการศึกษาพบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากต่อการบริการ และมีความต้องการใช้ระบบขนส่งสาธารณะ แต่มีความเห็นว่า ระบบการขนส่งสาธารณะยังให้บริการยังไม่ทั่วถึง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างการบริการขนส่งของรถเมล์และรถสี่ล้อแดง พบว่า มีความพึงพอใจการบริการ มีความต้องการในการใช้บริการของรถเมล์มากกว่ารถสี่ล้อแดง เห็นว่าทางราชการควรเข้าไปควบคุมดูแลการบริการ ของรถเมล์มากกว่ารถสี่ล้อแดง ในขณะเดียวกันมีความเห็นว่า รถสี่ล้อแดงให้บริการทั่วถึงมากกว่ารถเมล์ และการบริการยังอยู่ในความนิยมของประชาชน ด้านการจัดการขนส่งสาธารณะ ในส่วนของรถเมล์โดยภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับมาก พบว่าพนักงานขับรถประจำทาง พนักงานเก็บค่าโดยสาร นายตรวจ ส่วนใหญ่มีกิริยา มารยาทดี รถมีสภาพดี พนักงานขับรถเมล์ปฏิบัติตามกฎจราจร การใช้บริการรถเมล์มีความปลอดภัย แต่การกำหนดป้ายให้รถเมล์จอดรับ - ส่ง ผู้โดยสารยังไม่เหมาะสม และมีจำนวนไม่เพียงพอ ส่วนการบริการขนส่งของรถสี่ล้อแดง โดยภาพรวมได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง รถสี่ล้อแดงที่ให้บริการในเขตเมืองเชียงใหม่ มีจำนวนมาก มีความสะดวกรวดเร็ว แต่มีสภาพไม่ค่อยดี ไม่มีความปลอดภัย และเห็นว่าพนักงานขับรถไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร มีกิริยามารยาทไม่เหมาะสม แต่งกายไม่เรียบร้อย และคิดราคาค่าโดยสารไม่เที่ยงธรรม

พงศ์เทพ วิภาตะพันธุ์ (2548) ได้ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัดวัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาและจัดการระบบโลจิสติกส์ของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัดโดยพิจารณากำหนดเป้าหมายการดำเนินการเพื่อลดต้นทุนที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเช่นการลดการใช้เอกสาร โดยเปลี่ยนระบบการทำงานมาเป็นการใช้เอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นหรือลดต้นทุนจากการผิดพลาดอันเกิดจากการทำงานซ้ำซ้อน

2. เพื่อความปลอดภัยของสินค้าและสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ที่มีการเคลื่อนย้ายโดยระบบโลจิสติกส์ความน่าเชื่อถือการรับรองเวลาที่จัดส่งและการตรวจสอบทั้งนี้เน้นที่ความรวดเร็วตรงเวลาและการลดความเสียหายที่เกิดขึ้น

3. เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที

4. กำหนดกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาโลจิสติกส์ของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัดเพื่อความอยู่รอดของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัดและการเจริญเติบโตในอนาคต

ผลการศึกษาพบว่าการพัฒนากระบวนการโลจิสติกส์ของบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัดควรที่จะมุ่งพัฒนาไปในการปรับปรุงระบบงานการจัดระบบโลจิสติกส์โดยดำเนินการจัดตั้งหน่วยบริการลูกค้าเพื่อทำหน้าที่ประสานงานในการให้บริการแก่ลูกค้าและควบคุมการใช้รถยนต์ให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดพร้อมทั้งยังช่วยลดภาระความสิ้นเปลืองและค่าใช้จ่ายสำหรับดำเนินงานที่ซ้ำซ้อนลงโดยใช้ระบบปฏิบัติการด้านโลจิสติกส์ที่มีการจัดหามาใช้งานเพิ่มขึ้นประกอบกับการพัฒนาระบบงานยังสามารถที่จะขยายขอบเขตการให้บริการแก่ลูกค้าจากผู้จัดส่งสินค้ามาทำหน้าที่เป็น Outsource เพื่อให้บริการด้านไปรษณีย์แบบครบวงจรแก่ลูกค้าซึ่งสามารถพัฒนาระบบงานเพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งนี้เมื่อบริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัดได้พัฒนารูปแบบการให้บริการเป็น Outsource ที่เต็มรูปแบบที่สามารถปรับปรุงกระบวนการการทำงานทั้งระบบโดยลดกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อนลงซึ่งจะส่งผลต่อค่าใช้จ่ายที่ลดลงอีกทั้งการลดค่าใช้จ่ายดังกล่าวยังสามารถที่จะย้อนกลับคืนให้แก่ลูกค้าในรูปแบบของการลดราคาดำเนินการในโอกาสเดียวกันซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าและก่อสร้างความจงรักภักดีและตอบสนองตรงตามความต้องการในลักษณะที่ได้รับประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย

พัชรี สมหวัง (2551) ได้ศึกษาถึงปัญหาและการกำหนดกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่งกรณีศึกษาบริษัท Sakura Logistics (Thailand) จำกัดการศึกษาครั้งนี้ได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาที่เกิดจากต้นทุนค่าขนส่งสินค้าเนื่องจากการบริการจัดการด้านการขนส่งไม่มีประสิทธิภาพขาดการบริการการเดินรถจึงทำให้ต้นทุนการขนส่งนั้นสูงขึ้นซึ่งในภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันราคาน้ำมันสูงขึ้นส่งผลให้ราคาค่าขนส่งแปรผันตามระยะทางสูงขึ้นดังนั้นการบริการขนส่งสินค้าจึงมีการปรับราคาค่าขนส่งขึ้นตามไปด้วยส่งผลให้ต้นทุนค่าขนส่งสูงขึ้นการศึกษานี้จะศึกษาในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อแก้ไขปัญหาลดต้นทุนค่าขนส่งสินค้าและหาแนวทางในการสร้าง Transport network ของบริษัทให้มากขึ้นและเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าปัญหาด้านการให้บริการและการใช้รถบรรทุกไม่มีประสิทธิภาพของบริษัทเองยังส่งผลให้บริษัทฯมีค่าขนส่งที่สูงขึ้นอีกด้วยผลจากการศึกษาบริษัทมีต้นทุนค่าขนส่งที่สูงขึ้นทุกๆปีแต่หากบริษัทใช้การขนส่งโดยใช้บริการ Outsource มีต้นทุนที่ต่ำ และหากบริษัทนำรถที่มีอยู่ทั้งหมดออกจำหน่ายแล้วใช้บริการ

Outsource ทั้งหมดทำให้บริษัทสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายด้าน Initial cost, Operating cost, Running cost ได้และทำให้ผลกำไรของบริษัทเพิ่มขึ้นส่วนเงินที่จำหน่ายได้นั้นนำมาลงทุนด้านเทคโนโลยีในการบริหารจัดการ Outsource เป็นต้นการศึกษาถึงสาเหตุดังกล่าวจึงมุ่งเพื่อให้เป็นพื้นฐานและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและแนวทางด้านการลดต้นทุนในการขนส่งสินค้าซึ่งสามารถพัฒนาต่อไปให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นในอนาคตเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันขององค์กรของประเทศต่อไป

สุขใจ ประสิทธิ์พุทธพร (2551) ได้ศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการของบริษัทฟอร์เวิร์ดเคอร์รี่ศึกษาบริษัท S&A Inland จำกัดเป็นการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการขนส่งสินค้าทางทะเลทั้งกระบวนการภายในคือการขนส่งสินค้าที่จ้างผู้ให้บริการรายอื่น (Outsource) เพื่อทำการขนส่งสินค้าแทนบริษัทเช่นการเดินทางพิธีการศุลกากรและการรับบรรทุกสินค้าจากสถานที่ของลูกค้าปัญหา คือ กระบวนการภายในและกระบวนการภายนอกเกิดความล่าช้าส่งผลให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่นในการใช้บริการของบริษัทวัตถุประสงค์ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์คือเพิ่มประสิทธิภาพระบบการบริการของบริษัทเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันยั่งยืนในตลาดเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าและศึกษาการลดขั้นตอนหรือลดระยะเวลาในการให้บริการ

สุจิตรา ปิยวรรณพงศ์ (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบริษัทฟอร์คลิฟท์จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยรวมกับรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านงานและด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับ “สูง” ส่วนอีก 2 ด้านที่เหลือ คือ ด้านการจัดการและด้านบุคคล อยู่ในระดับ “ปานกลาง” 2) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงาน อยู่ในระดับ “ปานกลาง” 3) ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับ “สูง” 4) ความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมกับ 2 ด้าน คือ ด้านงานและด้านบุคคลมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และอีก 2 ด้าน ที่เหลือ คือ ความพึงพอใจในการทำงานด้านการจัดการและด้านสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 5) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

รวีพรรณ ลีภัยเจริญ (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานขับรถบรรทุกกรณีศึกษา อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี โดยสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น จำนวน 402 คน พนักงานขับรถบรรทุกตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาค่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีอายุงาน

4 - 6 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาทผลการศึกษาพบว่า ระดับดี มีระดับความพึงพอใจในปัจจัยเสริมแรงโดยรวมอยู่ในระดับดี และมีระดับความพึงพอใจการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถานภาพสมรส และอายุงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ปัจจัยเสริมแรง ได้แก่ การเสริมแรงทางบวก และการเสริมแรงทางลบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก

จากการศึกษาพบว่าปัญหาการบริการล่าช้ามีสาเหตุมาจากกระบวนการภายในของบริษัท S&A Inland จำกัดคือการออกไปตราส่งสินค้าซึ่งขาดเทคโนโลยีในการออกไปตราส่งสินค้าและกระบวนการภายนอกของ Outsource คือการบริการด้านพิธีการศุลกากร Outsource ไม่เพียงพอและการรับรถทุกสินค้าของ Outsource ใช้เวลาในการให้บริการนานในการรับสินค้าจากลูกค้าซึ่งเป็นสาเหตุทำให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่นในการใช้บริการของบริษัทจากสาเหตุของปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยได้เสนอแนวทางเลือกในการแก้ไข 3 แนวทางเลือก คือ แนวทางเลือกที่ 1 สำหรับกระบวนการภายในได้แก่การออกไปตราส่งสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้ระบบ EDI สามารถลดระยะเวลาในการออกไปตราส่งจากแบบเดิมได้ถึง 16 ชม. 30 นาทีหรือ 2 วัน 30 นาทีหรือคิดเป็น 68.75 เปอร์เซ็นต์ และเมื่อทำการเปรียบเทียบต้นทุนสามารถประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน 11,209 บาทต่อเดือนหรือคิดเป็นร้อยละ 21.76 ของต้นทุนการออกไปตราส่งสินค้าแบบปกติเดือนละ 800 ฉบับแนวทางเลือกที่ 2 การเปลี่ยน Outsource ใหม่สามารถลดระยะเวลาในการรับรถทุกสินค้าได้ถึง 8 ชม.หรือ 1 วันหรือคิดเป็น 33.33เปอร์เซ็นต์ จากของเวลาการใช้ Outsource เดิมและเมื่อทำการเปรียบเทียบต้นทุนค่าใช้จ่ายสามารถประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน 35,200 บาท/ปีหรือคิดเป็นร้อยละ 10.37 ของมูลค่าต้นทุนของ Outsource เดิมอีกทั้งสามารถมีมูลค่ากำไรเพิ่มขึ้นเป็น 494,500 บาทต่อปี หรือคิดเป็น 87.9 เปอร์เซ็นต์ แนวทางเลือกที่ 3 การลงทุนใหม่เองเพิ่มแทนการว่าจ้างผู้ให้บริการรายอื่น (Outsource) ซึ่งมูลค่าปัจจุบันสุทธิที่เป็นบวกรวมทั้งมีอัตราผลตอบแทนที่มากกว่า 0 และมีช่วงของการคืนทุนเพียงแค่ 1 ปี ซึ่งคุ้มแก่การลงทุนเป็นอย่างยิ่งโดยสามารถตัดสินใจใช้ทั้ง 3 แนวทาง ร่วมกันในลักษณะที่แต่ละวิธีจะส่งเสริมและเอื้อประโยชน์ต่อกัน โดยจัดแบ่งการแก้ไขปัญหาออกเป็น 2 ระยะ คือการแก้ไขปัญหาในระยะสั้นได้แก่แนวทางเลือกที่ 1 และแนวทางเลือกที่ 2 ส่วนการแก้ไขปัญหาในระยะกลางถึงระยะยาวได้แก่แนวทางเลือกที่ 3

อภิรักษ์ รักวัฒนศิริกุล (2551) ได้ศึกษาเรื่องการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งกรณีศึกษาบริษัท CTM TRANSPORT จำกัดจากภาวะวิกฤตการณ์ทางด้านราคาน้ำมันแพงในปัจจุบันส่งผลให้ผู้ประกอบการด้านการขนส่งสินค้าได้รับผลกระทบกับต้นทุนที่สูงขึ้นทำให้ลูกค้าได้รับผลกระทบกับราคาค่าบริการที่ปรับตัวเพิ่มขึ้น ดังนั้น ลูกค้าจะเลือกใช้บริการกับ

ผู้ประกอบการที่มีราคาถูกและมีประสิทธิภาพที่ดีที่สุดเมื่อราคาค่าขนส่งขึ้นอยู่กับต้นทุนราคาน้ำมัน ทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถแข่งขันกันด้านราคาได้มากนักจึงหันมาแข่งขันกันด้านคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละองค์กรให้ดีขึ้นกว่าคู่แข่งและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีที่สุดการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้นกับองค์กรของบริษัท CTM TRANSPORT จำกัดและหาแนวทางแก้ไขกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรเพิ่มความสามารถในการแข่งขันสร้างผลกำไรให้กับบริษัทและทำการศึกษาเพื่อกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพมาทำการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

จากการศึกษาพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจากการร้องเรียนของลูกค้าคือการเสียโอกาสทางธุรกิจคือการไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อันเนื่องมาจากบริษัทมีรถไม่เพียงพอให้บริการหรือการว่าจ้างนอกพื้นที่บริการทำให้สูญเสียรายได้และสูญเสียลูกค้าปัญหาสินค้าเสียหายสินค้าสูญหายเอกสารคืนลูกค้าล่าช้าและปัญหาการรับส่งสินค้าล่าช้าปัญหาทั้งหมดนี้ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้นและส่งผลกระทบต่อกำไรของบริษัทจึงได้หาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นโดยใช้กลยุทธ์การจัดตารางเดินรถ (Fleet scheduling management) กลยุทธ์การจัดจ้างจากภายนอก (Outsourcing) การจัดทำใบตรวจสอบสภาพรถประจำวันและการฝึกอบรมแก่พนักงานในองค์กร

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าบริการเป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินกิจการทั้งในภาครัฐและเอกชนการบริการที่มีคุณภาพการให้บริการกับลูกค้าและส่งผลดีต่อกิจการนั้น โดยตั้งอยู่บนรากฐานของการสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี เป็นดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ประชากรที่ทำการศึกษา คือ ผู้จัดการสถานีบริการที่รับผิดชอบในการลงน้ำมัน ของสถานีบริการน้ำมันซัสโก้ ทั้งประเภทสถานีที่เป็นปั้มน้ำมัน ที่ซัสโก้เป็นคนดำเนินการบริหารเองและปั้มลูกค้า ที่ลูกค้าเป็นผู้บริหาร ซึ่งสถานีบริการน้ำมันซัสโก้มีดังนี้ (ข้อมูลจากจำนวนสถานีที่บริษัททำการขนส่ง)

เขตกรุงเทพฯและปริมณฑล	68	สถานี
ภาคตะวันตก	10	สถานี
ภาคตะวันออก	9	สถานี
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	6	สถานี
ภาคเหนือ	15	สถานี
ภาคใต้	3	สถานี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำขึ้นมาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องแล้วทำการดัดแปลงให้มีลักษณะที่ตรงกับความต้องการที่จะศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน ประเภทสถานีบริการน้ำมัน และภูมิภาค

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยแบ่งออกเป็น

1. ด้านการบริการของพนักงานขับรถ จำนวน 7 ข้อ
2. ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ จำนวน 3 ข้อ
3. ด้านความปลอดภัยในการทำงาน จำนวน 3 ข้อ
4. ด้านการบริหารจัดการของบริษัทจำนวน 7 ข้อ

และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของสถานีบริการน้ำมันซีที โดยคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 4 ปัจจัย จำนวน 20 ข้อ โดยมีการกำหนดคะแนน ดังนี้

คะแนน	หมายถึง	ระดับความสำคัญ
5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแปรผลคะแนนค่าเฉลี่ยระดับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนคติความเห็นของผู้จัดการสถานี เพื่อแปลความหมายของข้อมูล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	0.00-1.49	อยู่ในระดับ	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.50-2.49	อยู่ในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย	2.50-3.49	อยู่ในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.50-4.49	อยู่ในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.50-5.00	อยู่ในระดับ	มากที่สุด

การเก็บข้อมูล และการจัดทำข้อมูล

1. นำแบบสอบถามหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of Item Objective Congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อแสดงว่ามีความตรงเชิงเนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. นำแบบสอบถามไปทดสอบกลุ่มตัวอย่างประชากรที่เป็นพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด จำนวน 30 คน มาวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability)

3. นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล นำไปทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด 111 ชุด ระหว่างเดือน มกราคม พ.ศ. 2559 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2559

4. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามและลงบันทึกข้อมูล

5. นำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. การประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (The Statistical Package for the Social Sciences) โดยขั้นตอน ดังนี้

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ ถูกต้อง ของบันทึกแบบสอบถาม

1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูลของโปรแกรม SPSS

1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS

1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

2.1 อธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้กรอกแบบสอบถาม ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เช่น ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2.2 ข้อมูลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนคติของผู้จัดการสถานี ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

2.3 ทดสอบสมมติฐานโดย เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนคติของผู้จัดการสถานี ด้วยวิธีการ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี” มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยประการแรก เพื่อศึกษาการให้บริการของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันของบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด และประการที่สอง เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันของบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้จัดการสถานีน้ำมันที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน ประเภทสถานีบริการน้ำมัน และภูมิภาค ผู้วิจัยได้นำข้อมูลตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้ จำนวน 111 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือแล้ว มาทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ งานวิจัยนี้มีการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยผู้วิจัยนำไปทดสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ดังนี้

1. ความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of Item Objective Congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.93 แสดงว่าข้อคำถามมีความตรงเชิงเนื้อหา สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เมื่อได้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา ว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย แต่ไม่ใช่ประชากรสำหรับการวิจัยนี้ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างประชากรที่เป็นพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด จำนวน 30 คน หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ที่มีข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ตามวิธีของครอนบาค ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 ผลการทดสอบค่าความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ค่า Alpha
ส่วนที่ 2 การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ	0.90
ค่าความน่าเชื่อถือรวม	0.90

จากตารางที่ 4-1 พบว่า ผลการทดสอบค่าความเชื่อถือ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งเกณฑ์แบบสอบถามที่มีความเชื่อถือยอมรับได้ควรมีค่า Alpha มากกว่า 0.70 ซึ่งแบบสอบถามในงานวิจัยนี้ ได้ค่า Alpha เท่ากับ 0.90 จึงถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรง สามารถนำไปใช้วัดได้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

X	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
F	แทน	ค่าสถิติการแจกแจง F-distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนยกกำลังสอง
MS	แทน	คะแนนเฉลี่ยยกกำลังสอง
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชน ในทัศนะของผู้จัดการสถานี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถามการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชน ในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยหาค่าความถี่และร้อยละดังตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

สถานะภาพ	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน	ร้อยละ
- เพศชาย	39	35.10
- เพศหญิง	72	64.90
รวม	111	100

จากตารางที่ 4-2 สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.10 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.90

ตารางที่ 4-3 สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

สถานะภาพ	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน	ร้อยละ
- อายุ 20-30 ปี	5	4.50
- อายุมากกว่า 30-40 ปี	50	45.00
- อายุมากกว่า 40-50 ปี	56	50.50
รวม	111	100

จากตารางที่ 4-3 สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.50 อายุมากกว่า 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.00 และอายุมากกว่า 40-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.50

ตารางที่ 4-4 สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

สถานะภาพ	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน	ร้อยละ
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	86	77.50
- ปริญญาตรี	22	19.80
- สูงกว่าปริญญาตรี	3	2.70
รวม	111	100

จากตารางที่ 4-4 สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษิต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.50 การศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 19.80 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.70

ตารางที่ 4-5 สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

สถานะภาพ	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน	ร้อยละ
- เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการรับน้ำมัน	90	81.10
- เจ้าของกิจการ/ ผู้จัดการ/ผู้บริหาร	21	18.90
รวม	111	100

จากตารางที่ 4-5 สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการรับน้ำมัน โดยตรง คิดเป็นร้อยละ 81.10 และเป็นเจ้าของกิจการ/ ผู้จัดการ/ ผู้บริหารระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 18.90

ตารางที่ 4-6 สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสถานีสาน้ำมัน

สถานะภาพ	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทสถานีสาน้ำมัน		
- สถานีสาน้ำมันบริษัท	14	12.60
- สถานีสาน้ำมันลูกค้า	97	87.40
รวม	111	100

จากตารางที่ 4-6 สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสถานีสาน้ำมัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในสถานีสาน้ำมันของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 12.60 และสถานีสาน้ำมันของลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 87.40

ตารางที่ 4-7 สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิภาค

สถานะภาพ	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน	ร้อยละ
- ภาคกลาง	68	61.30
- ภาคใต้	3	2.70
- ภาคตะวันออก	9	8.10
- ภาคตะวันตก	10	9.00
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	6	5.40
- ภาคเหนือ	15	13.50
รวม	111	100

จากตารางที่ 4-7 สถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิภาค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอยู่ในภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.30 ภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 2.70 ภาคตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 8.10 ภาคตะวันตก คิดเป็นร้อยละ 9.00 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 5.40 และภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 13.50

ตอนที่ 2 การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังตารางที่ 4-8 ถึง 4-12

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยรวมและรายด้าน

การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมัน	n= 111		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
1. ด้านการบริการของพนักงานขับรถ	4.40	0.40	มาก	3
2. ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์	4.54	0.53	มากที่สุด	2
3. ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	4.62	0.53	มากที่สุด	1
4. ด้านการบริหารจัดการของบริษัท	4.29	0.42	มาก	4
รวมเฉลี่ย	4.42	0.35	มาก	-

จากตารางที่ 4-8 พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนอยู่ในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านแล้วเรียงอันดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ และด้านการบริการของพนักงานขับรถ

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอชทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี ด้านการบริการของพนักงานขับรถ

การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมัน ด้านการบริการของพนักงานขับรถ	n=111		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
1. มนุษย์สัมพันธ์ กิริยา มารยาท ในการติดต่อประสานงาน	4.15	0.74	มาก	7
2. ภาพลักษณ์ ในการแต่งกายของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมัน มีความเรียบร้อย พร้อมที่จะปฏิบัติงาน	4.23	0.66	มาก	6
3. ความกระตือรือร้น ใฝ่ใจต่อปฏิบัติงานของพนักงานขับรถน้ำมัน	4.27	0.60	มาก	5
4. การปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนการลงน้ำมันที่ถูกต้องไม่เสี่ยงต่อการเกิดปัญหาในการทำงาน	4.42	0.58	มาก	4
5. ความโปร่งใสในการทำงานของพนักงานขับรถ มีความน่าเชื่อถือได้	4.51	0.55	มากที่สุด	3
6. การรักษาความสะอาดของรถขนส่งและรักษาสิ่งแวดล้อมสถานที่ลงน้ำมัน ไม่มีน้ำมันหกรั่วไหล	4.57	0.52	มากที่สุด	2
7. การให้ความร่วมมือ รับฟังและตอบคำถามของลูกค้า เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการขนส่งน้ำมัน	4.65	0.55	มากที่สุด	1
รวมเฉลี่ย	4.40	0.40	มาก	-

จากตารางที่ 4-9 พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอชทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี ด้านการบริการของพนักงานขับรถโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อแล้วเรียงอันดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้ความร่วมมือ รับฟังและตอบคำถามของลูกค้า เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการขนส่งน้ำมันการรักษาความสะอาดของรถขนส่งและรักษาสิ่งแวดล้อมสถานที่ลงน้ำมัน ไม่มีน้ำมันหกรั่วไหล และความโปร่งใสในการทำงานของพนักงานขับรถ มีความน่าเชื่อถือได้

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานีด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์

การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมัน ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์	n=111		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	SD		
1. สภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการลงน้ำมันไม่มีความเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาในการขนส่งน้ำมัน	4.45	0.66	มาก	3
2. ความสะอาดของรถน้ำมันสะอาดพร้อมขนส่งตลอดการทำงาน	4.51	0.63	มากที่สุด	2
3. สภาพรถ และเครื่องมืออุปกรณ์ความปลอดภัย พร้อมใช้งาน ไม่เกิดความเสียหายระหว่างปฏิบัติงาน	4.65	0.57	มากที่สุด	1
รวมเฉลี่ย	4.54	0.53	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4-10 พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายชื่อแล้วเรียงอันดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ สภาพรถ และเครื่องมืออุปกรณ์ความปลอดภัย พร้อมใช้งาน ไม่เกิดความเสียหายระหว่างปฏิบัติงานความสะอาดของรถน้ำมันสะอาดพร้อมขนส่งตลอดการทำงานและสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการลงน้ำมันไม่มีความเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาในการขนส่งน้ำมัน

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานีด้านความปลอดภัยในการทำงาน

การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมัน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	n=111		ระดับ	อันดับ
	X	SD		
1. พนักงาน มีความรู้และตระหนักถึงความปลอดภัย ถูกต้องตามขั้นตอนการขนส่งน้ำมัน	4.64	0.54	มาก ที่สุด	1
2. พนักงาน ปฏิบัติตามกฎความปลอดภัย ทั่วถึงถึงดับเพลิง ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงาน	4.59	0.65	มาก ที่สุด	3
3. พนักงาน สามารถปฏิบัติงานขนส่งน้ำมันได้อย่างปลอดภัย	4.63	0.63	มาก ที่สุด	2
รวมเฉลี่ย	4.62	0.53	มาก ที่สุด	-

จากตารางที่ 4-11 พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี ด้านความปลอดภัยในการทำงานโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายชื่อแล้วเรียงอันดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงาน มีความรู้และตระหนักถึงความปลอดภัย ถูกต้องตามขั้นตอนการขนส่งน้ำมันพนักงานสามารถปฏิบัติงานขนส่งน้ำมันได้อย่างปลอดภัยและพนักงาน ปฏิบัติตามกฎความปลอดภัย ทั่วถึงถึงดับเพลิง ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานีด้านการบริหารจัดการของบริษัท

การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมัน ด้านการบริหารจัดการของบริษัท	n=111		ระดับ	อันดับ
	X	SD		
1. ความเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำมันในการจัดส่ง	4.30	0.58	มาก	4
2. การจัดส่งตรงตามเวลาที่กำหนด	3.67	0.77	มาก	7
3. คุณค่าที่ลูกค้าได้รับจากสังคมเมื่อเห็นรถมาลงน้ำมัน	4.23	0.59	มาก	6
4. ความคุ้มค่าเงินต่อการซื้อบริการของบริษัท	4.26	0.58	มาก	5
5. ความเชื่อมั่นและการไว้วางใจในการจัดส่งของ	4.45	0.60	มาก	3
6. ความสะดวกในติดต่อประสานงานกับฝ่ายจัดส่ง	4.50	0.63	มาก	2
7. การตรวจเยี่ยมลูกค้าของระดับผู้บริหารเพื่อรับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะของท่าน	4.62	0.59	มากที่สุด	1
รวมเฉลี่ย	4.29	0.42	มาก	-

จากตารางที่ 4-12 พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี ด้านการบริหารจัดการของบริษัท โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อแล้วเรียงอันดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ การตรวจเยี่ยมลูกค้าของระดับผู้บริหารเพื่อรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะของท่านความสะดวกในติดต่อประสานงานกับฝ่ายจัดส่งและความเชื่อมั่นและการไว้วางใจในการจัดส่งของ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี

การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานีผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ไว้ในตารางที่ 4-13 ถึง 4-21

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานีจำแนกตามเพศ

การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมัน	เพศ							
	ชาย				หญิง			
	n=39				n=72			
	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. การบริการของพนักงานขับรถ	4.15	0.52	มาก	3	4.54	0.23	มากที่สุด	3
2. สภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์	4.15	0.62	มาก	4	4.75	0.33	มากที่สุด	2
3. ความปลอดภัยในการทำงาน	4.34	0.70	มาก	1	4.77	0.31	มากที่สุด	1
4. การบริหารจัดการของบริษัท	4.17	0.62	มาก	2	4.36	0.22	มาก	4
รวมเฉลี่ย	4.18	0.46	มาก	-	4.54	0.17	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4-13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อแล้วเรียงอันดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการบริหารจัดการของบริษัท และด้านการบริการของพนักงานขับรถ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายชื่อแล้วเรียงอันดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ และด้านการบริการของพนักงานขับรถ

ตารางที่ 4-14 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี จำแนกตามเพศ

ที่	การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมัน	เพศ				t	P
		ชาย		หญิง			
		n=39		n=72			
		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1.	ด้านการบริการของพนักงานขับรถ	4.15	0.52	4.54	0.23	4.50*	0.00
2.	ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์	4.15	0.62	4.75	0.33	5.57*	0.00
3.	ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	4.34	0.70	4.77	0.31	3.64*	0.00
4.	ด้านการบริหารจัดการของบริษัท	4.17	0.62	4.36	0.22	1.82	0.08
	รวมเฉลี่ย	4.18	0.46	4.54	0.17	4.67*	0.00

*p < 0.05

จากตารางที่ 4-14 พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานีจำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการบริหารจัดการของบริษัทแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอชทรานสปอร์ต (1991) จำกัด
ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานีจำแนกตามอายุ

ที่	การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ ขนส่งน้ำมัน	อายุ											
		อายุ 20-30 ปี				อายุมากกว่า 30-40 ปี				อายุมากกว่า 40-50 ปี			
		n=5				n=50				n=56			
		\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1	ด้านการบริการของพนักงานขับรถ	4.14	0.34	มาก	4	4.26	0.43	มาก	3	4.55	0.32	มาก	3
2	ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์	4.33	0.62	มาก	3	4.41	0.61	มาก	1	4.67	0.40	มากที่สุด	2
3	ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	4.67	0.47	มากที่สุด	1	4.37	0.63	มาก	2	4.84	0.28	มากที่สุด	1
4	ด้านการบริหารจัดการของบริษัท	4.40	0.44	มาก	2	4.17	0.53	มาก	4	4.39	0.23	มาก	4
	รวมเฉลี่ย	4.34	0.32	มาก	-	4.27	0.42	มาก	-	4.55	0.18	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4-15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อแล้วเรียงอันดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการทำงานด้านการบริหารจัดการของบริษัท และด้านการบริการของพนักงานขับรถ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อแล้วเรียงอันดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน และด้านการบริการของพนักงานขับรถ

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อแล้วเรียงอันดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ และด้านการบริการของพนักงานขับรถ

ตารางที่ 4-16 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช
 ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะ
 ของผู้จัดการสถานี จำแนกตามอายุ

การปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านการบริการของพนักงานขับรถ	ระหว่างกลุ่ม	2.463	2	1.232	8.773*	0.000
	ภายในกลุ่ม	15.162	108	0.14		
	รวม	17.625	110			
2. ด้านสภาพรถ เครื่องมืออุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	2.087	2	1.043	3.877*	0.024
	ภายในกลุ่ม	29.062	108	0.269		
	รวม	31.149	110			
3. ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.746	2	2.873	12.62*	0.000
	ภายในกลุ่ม	24.585	108	0.228		
	รวม	30.33	110			
4. ด้านการบริหารจัดการของบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	1.333	2	0.666	4.074*	0.020
	ภายในกลุ่ม	17.665	108	0.164		
	รวม	18.998	110			
เฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	2.184	2	1.092	10.716*	0.000
	ภายในกลุ่ม	11.005	108	0.102		
	รวม	13.189	110			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4-16 พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานีจำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4-17 ผลการเปรียบเทียบรายการปฏิบัติการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท
ที่ ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะ
ของผู้จัดการสถานี โดยภาพรวมด้วยวิธีการ Scheffe จำแนกตามอายุ

อายุ	— X	อายุ 20-30 ปี	อายุมากกว่า 30-40 ปี	อายุมากกว่า 40-50 ปี
		4.34	4.27	4.55
อายุ 20-30 ปี	4.34	-	0.07	0.21
อายุมากกว่า 30-40 ปี	4.27	-	-	0.29*
อายุมากกว่า 40-50 ปี	4.55	-	-	-

*p < .05

จากตารางที่ 4-17 พบว่า ผลการเปรียบเทียบรายการปฏิบัติการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่ง
น้ำมันบริษัท ที่ ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของ
ผู้จัดการสถานี โดยภาพรวมด้วยวิธีการ Scheffe จำแนกตามอายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี มีความคิดเห็นต่อการ
ปฏิบัติงานของพนักงานขับรถสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่าง
กัน

ตารางที่ 4-18 ผลการเปรียบเทียบรายคู่การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท
ที่ ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะ
ของผู้จัดการสถานี ด้านการบริการของพนักงานขับรถ ด้วยวิธีการ Scheffe
จำแนกตามอายุ

อายุ	— X	อายุ 20-30 ปี	อายุมากกว่า 30-40 ปี	อายุมากกว่า 40-50 ปี
		4.14	4.26	4.55
อายุ 20-30 ปี	4.14	-	0.12	0.40
อายุมากกว่า 30-40 ปี	4.26	-	-	0.28*
อายุมากกว่า 40-50 ปี	4.55	-	-	-

*p < .05

จากตารางที่ 4-18 พบว่า ผลการเปรียบเทียบรายคู่การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่ง
น้ำมันบริษัท ที่ ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของ
ผู้จัดการสถานี ด้านการบริการของพนักงานขับรถด้วยวิธีการ Scheffe จำแนกตามอายุแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี
มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่อายุมากกว่า 30-40 ปี
ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-19 ผลการเปรียบเทียบรายคู่การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท
ที่ ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะ
ของผู้จัดการสถานีด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ด้วยวิธีการ Scheffe
จำแนกตามอายุ

อายุ	— X	อายุ 20-30 ปี	อายุมากกว่า 30-40 ปี	อายุมากกว่า 40-50 ปี
		4.33	4.41	4.67
อายุ 20-30 ปี	4.33	-	0.07	0.34
อายุมากกว่า 30-40 ปี	4.41	-	-	0.27*
อายุมากกว่า 40-50 ปี	4.67	-	-	-

*p < .05

จากตารางที่ 4-19 พบว่า ผลการเปรียบเทียบรายคู่การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่ง
น้ำมันบริษัท ที่ ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของ
ผู้จัดการสถานี ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ด้วยวิธีการ Scheffe จำแนกตามอายุแตกต่างกันอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี มีความ
คิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ
ไม่แตกต่างกัน นั้นหมายถึง ผู้จัดการสถานีอายุ 40-50 ปี มีความเห็นว่าพนักงานขับรถรักษาสภาพรถ
เครื่องมือ อุปกรณ์ได้ดีกว่า ผู้จัดการสถานีที่มีอายุ 30-40 ปี

ตารางที่ 4-20 ผลการเปรียบเทียบรายคู่การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท
ที่ ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะ
ของผู้จัดการสถานี ด้านความปลอดภัยในการทำงานด้วยวิธีการ Scheffe
จำแนกตามอายุ

อายุ	— X	อายุ 20-30 ปี	อายุมากกว่า 30-40 ปี	อายุมากกว่า 40-50 ปี
		4.67	4.37	4.84
อายุ 20-30 ปี	4.67	-	0.29	0.17
อายุมากกว่า 30-40 ปี	4.37	-	-	0.47*
อายุมากกว่า 40-50 ปี	4.84	-	-	-

*p < .05

จากตารางที่ 4-20 พบว่า ผลการเปรียบเทียบรายคู่การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่ง
น้ำมันบริษัท ที่ ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของ
ผู้จัดการสถานี ด้านความปลอดภัยในการทำงานด้วยวิธีการ Scheffe จำแนกตามอายุแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี มี
ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี ส่วนคู่
อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-21 ผลการเปรียบเทียบรายคู่การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท
ที่ ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะ
ของผู้จัดการสถานีด้านการบริหารจัดการของบริษัทด้วยวิธีการ Scheffe
จำแนกตามอายุ

อายุ	— X	อายุ 20-30 ปี	อายุมากกว่า 30-40 ปี	อายุมากกว่า 40-50 ปี
		4.40	4.17	4.39
อายุ 20-30 ปี	4.40	-	0.23	0.01
อายุมากกว่า 30-40 ปี	4.17	-	-	0.22*
อายุมากกว่า 40-50 ปี	4.39	-	-	-

*p < .05

จากตารางที่ 4-21 พบว่า ผลการเปรียบเทียบรายคู่การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่ง
น้ำมันบริษัท ที่ ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของ
ผู้จัดการสถานี ด้านการบริหารจัดการของบริษัทด้วยวิธีการ Scheffe จำแนกตามอายุแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 40-50 ปี มี
ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี ส่วนคู่
อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด
ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี จำแนกตามการศึกษา

ที่	การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ ขนส่งน้ำมัน	การศึกษา											
		ต่ำกว่าปริญญาตรี				ปริญญาตรี				สูงกว่าปริญญาตรี			
		n=86				n=22				n=3			
		\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1	ด้านการบริการของพนักงานขับรถ	4.43	0.40	มาก	3	4.30	0.41	มาก	3	4.43	0.38	มาก	3
2	ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์	4.57	0.52	มากที่สุด	2	4.47	0.60	มาก	2	4.11	0.19	มากที่สุด	4
3	ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	4.63	0.49	มากที่สุด	1	4.55	0.66	มาก	1	4.89	0.19	มากที่สุด	1
4	ด้านการบริหารจัดการของบริษัท	4.34	0.27	มาก	4	4.06	0.73	มาก	4	4.48	0.30	มาก	2
	รวมเฉลี่ย	4.45	0.30	มาก	-	4.28	0.48	มาก	-	4.47	0.16	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4-22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อแล้วเรียงอันดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการทำงานด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ และด้านการบริการของพนักงานขับรถ

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อแล้วเรียงอันดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการทำงานด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์และด้านการบริการของพนักงานขับรถ

กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อแล้วเรียงอันดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการด้านการบริการของพนักงานขับรถ และด้านการบริการของพนักงานขับรถ

ตารางที่ 4-23 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช
ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะ
ของผู้จัดการสถานี จำแนกตามการศึกษา

การปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านการบริการของพนักงานขับรถ	ระหว่างกลุ่ม	0.283	2	0.142	0.881	0.417
	ภายในกลุ่ม	17.342	108	0.161		
	รวม	17.625	110			
2. ด้านสภาพรถ เครื่องมืออุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	0.736	2	0.368	1.307	0.275
	ภายในกลุ่ม	30.413	108	0.282		
	รวม	31.149	110			
3. ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.351	2	0.175	0.632	0.534
	ภายในกลุ่ม	29.98	108	0.278		
	รวม	30.33	110			
4. ด้านการบริหารจัดการของบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	1.518	2	0.759	4.689*	0.011
	ภายในกลุ่ม	17.48	108	0.162		
	รวม	18.998	110			
เฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	0.524	2	0.262	2.233	0.112
	ภายในกลุ่ม	11.005	108	0.102		
	รวม	13.189	110			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4-23 พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี จำแนกตามการศึกษา โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการบริหารจัดการของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4-24 ผลการเปรียบเทียบรายคู่การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท
ที่ ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะ
ของผู้จัดการสถานีด้านการบริหารจัดการของบริษัทด้วยวิธีการ Scheffe
จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	— X	ต่ำปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงปริญญาตรี
		4.34	4.06	4.48
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.34	-	0.28*	0.13
ปริญญาตรี	4.06	-	-	0.42
สูงปริญญาตรี	4.48	-	-	-

*p < .05

จากตารางที่ 4-24 พบว่า ผลการเปรียบเทียบรายคู่การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่ง
น้ำมันบริษัท ที่ ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของ
ผู้จัดการสถานี ด้านการบริหารจัดการของบริษัทด้วยวิธีการ Scheffe จำแนกตามการศึกษาแตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญา
ตรี มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา
ต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี จำแนกตามตำแหน่งงาน

การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมัน	ตำแหน่งงาน							
	เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการรับน้ำมัน				เจ้าของกิจการ/ ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร			
	n=90				n=21			
	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. การบริการของพนักงานขับรถ	4.51	0.30	มาก	3	3.94	0.46	มาก	4
			ที่สุด					
2. สภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์	4.63	0.48	มาก	2	4.16	0.60	มาก	2
			ที่สุด					
3. ความปลอดภัยในการทำงาน	4.73	0.45	มาก	1	4.14	0.55	มาก	3
			ที่สุด					
4. การบริหารจัดการของบริษัท	4.30	0.43	มาก	4	4.22	0.36	มาก	1
รวมเฉลี่ย	4.49	0.30	มาก	-	4.10	0.37	มาก	-
			ที่สุด					

จากตารางที่ 4-25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการรับน้ำมัน มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อแล้วเรียงอันดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ และด้านการบริการของพนักงานขับรถ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นมีตำแหน่งงานเป็นเจ้าของกิจการ/ ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อแล้วเรียงอันดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการของบริษัท ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ และด้านความปลอดภัยในการทำงาน

ตารางที่ 4-26 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช
ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะ
ของผู้จัดการสถานี จำแนกตามตำแหน่งงาน

ก.	การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ ขนส่งน้ำมัน	ตำแหน่งงาน				t	P
		เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบใน การรับน้ำมัน n=90		เจ้าของกิจการ/ ผู้จัดการ/ ผู้บริหาร n=21			
		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1.	ด้านการบริการของพนักงานขับรถ	4.51	0.30	3.94	0.46	7.05*	0.00
2.	ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์	4.63	0.48	4.16	0.60	3.84*	0.00
3.	ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	4.73	0.45	4.14	0.55	5.15*	0.00
4.	ด้านการบริหารจัดการของบริษัท	4.30	0.43	4.22	0.36	0.80	0.43
	รวมเฉลี่ย	4.49	0.30	4.10	0.37	4.49*	0.00

*p < .05

จากตารางที่ 4-26 พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช
ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานีจำแนก
ตามตำแหน่งงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้าน
การบริหารจัดการของบริษัทแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4-27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี จำแนกตามประเภทสถานีบริการน้ำมัน

การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมัน	ประเภทสถานีบริการน้ำมัน							
	บริษัท				ลูกค้า			
	n=14				n=97			
	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1. การบริการของพนักงานขับรถ	4.30	0.48	มาก	4	4.42	0.39	มาก	3
2. สภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์	4.52	0.53	มากที่สุด	2	4.54	0.53	มากที่สุด	2
3. ความปลอดภัยในการทำงาน	4.64	0.44	มากที่สุด	1	4.62	0.54	มากที่สุด	1
4. การบริหารจัดการของบริษัท	4.44	0.34	มาก	3	4.27	0.42	มาก	4
รวมเฉลี่ย	4.43	0.35	มากที่สุด	-	4.41	0.35	มาก	-

จากตารางที่ 4-27 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่สถานีบริการน้ำมันเป็นของบริษัท มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อแล้วเรียงอันดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการของบริษัท

กลุ่มตัวอย่างที่สถานีบริการน้ำมันเป็นของลูกค้า มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อแล้วเรียงอันดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ และด้านการบริการของพนักงานขับรถ

ตารางที่ 4-28 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช
 ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะ
 ของผู้จัดการสถานี จำแนกตามประเภทสถานีบริการน้ำมัน

ที่	การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ ขนส่งน้ำมัน	ประเภทสถานีบริการน้ำมัน				t	P
		บริษัท		ลูกค้า			
		n=14		n=97			
		\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1.	ด้านการบริการของพนักงานขับรถ	4.30	0.48	4.42	0.39	-1.04	0.30
2.	ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์	4.52	0.53	4.54	0.53	-0.10	0.92
3.	ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	4.64	0.44	4.62	0.54	0.16	0.87
4.	ด้านการบริหารจัดการของบริษัท	4.44	0.34	4.27	0.42	1.44	0.15
	รวมเฉลี่ย	4.43	0.35	4.41	0.35	0.19	0.85

*p < .05

จากตารางที่ 4-28 พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช
 ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานีจำแนก
 ตามประเภทสถานีบริการน้ำมัน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4-29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด
ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี จำแนกตามภูมิภาค

ที่	การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ	ภูมิภาค											
		ภาคกลาง				ภาคใต้				ภาคตะวันออก			
		n=68				n=3				n=9			
		\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1	ด้านการบริการของพนักงานขับรถ	4.54	0.21	มากที่สุด	3	3.95	0.87	มาก	4	3.73	0.37	มาก	4
2	ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์	4.81	0.27	มากที่สุด	2	4.33	0.67	มาก	3	3.81	0.63	มาก	3
3	ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	4.81	0.28	มากที่สุด	1	4.56	0.51	มาก	1	3.93	0.62	มาก	2
4	ด้านการบริหารจัดการของบริษัท	4.35	0.19	มาก	4	4.43	0.38	มาก	2	4.11	0.33	มาก	1
	รวมเฉลี่ย	4.55	0.15	มากที่สุด	-	4.27	0.58	มาก	-	3.91	0.20	มาก	-

ตารางที่ 4-29 (ต่อ)

ที่	การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ	ภูมิภาค											
		ภาคตะวันตก				ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ				ภาคเหนือ			
		n=10				n=6				n=15			
		\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
1	ด้านการบริการของพนักงานขับรถ	4.14	0.24	มาก	3	3.74	0.34	มาก	2	4.70	0.14	มากที่สุด	2
2	ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์	4.27	0.47	มาก	1	3.61	0.49	มาก	3	4.31	0.41	มาก	4
3	ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	4.00	0.47	มาก	4	3.94	0.93	มาก	1	4.89	0.24	มากที่สุด	1
4	ด้านการบริหารจัดการของบริษัท	4.20	0.42	มาก	2	3.55	1.30	มาก	4	4.47	0.25	มาก	3
	รวมเฉลี่ย	4.16	0.31	มาก	-	0.57	0.00	มาก	-	4.59	0.13	มากที่สุด	-

ตารางที่ 4-30 ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช
 ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะ
 ของผู้จัดการสถานี จำแนกตามภูมิภาค

การปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านการบริการของพนักงานขับรถ	ระหว่างกลุ่ม	10.614	5	2.123	31.790*	0.000
	ภายในกลุ่ม	7.011	105	0.067		
	รวม	17.625	110			
2. ด้านสภาพรถ เครื่องมืออุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	16.665	5	3.333	24.163*	0.000
	ภายในกลุ่ม	14.484	105	0.138		
	รวม	31.149	110			
3. ด้านความปลอดภัยในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	14.439	5	2.888	19.081*	0.000
	ภายในกลุ่ม	15.891	105	0.151		
	รวม	30.33	110			
4. ด้านการบริหารจัดการของบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	4.42	5	0.884	6.366*	0.000
	ภายในกลุ่ม	14.579	105	0.139		
	รวม	18.998	110			
เฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	8.017	5	1.603	32.555*	0.000
	ภายในกลุ่ม	5.172	105	0.049		
	รวม	13.189	110			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4-30 พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี จำแนกตามภูมิภาค โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4-31 ผลการเปรียบเทียบรายคู่การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท
ที่ ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะ
ของผู้จัดการสถานีโดยภาพรวมด้วยวิธีการ Scheffe จำแนกตามภูมิภาค

ภูมิภาค	X	ภาค	ภาคใต้	ภาค	ภาค	ภาค	ภาค
		กลาง		ตะวันออก	ตะวันตก	ตะวันออก	เหนือ
		4.55	4.27	3.91	4.16	3.68	4.59
ภาคกลาง	4.55	-	-0.29	-0.65*	-0.39*	-0.87*	0.04
ภาคใต้	4.27	-	-	-0.36	-0.11	-0.58*	0.32
ภาคตะวันออก	3.91	-	-	-	0.25	-0.22	0.68*
ภาคตะวันตก	4.16	-	-	-	-	-0.48*	0.43*
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	3.68	-	-	-	-	-	0.91*
ภาคเหนือ	4.59	-	-	-	-	-	-

* $p < .05$

จากตารางที่ 4-31 พบว่า ผลการเปรียบเทียบรายคู่การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที่ ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการโดยภาพรวมด้วยวิธีการ Scheffe จำแนกตามการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 8 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในภาคกลางมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสูงกว่าภาคตะวันออกตะวันตก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในภาคใต้มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสูงกว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในภาคตะวันออกมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสูงกว่าภาคเหนือกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในภาคตะวันตกมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสูงกว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคเหนือ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานน้อยกว่าภาคเหนือ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-32 ผลการเปรียบเทียบรายคู่การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท
ที่ ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะ
ของผู้จัดการสถานีด้านการบริการของพนักงานขับรถด้วยวิธีการ Scheffe
จำแนกตามภูมิภาค

ภูมิภาค	X	ภาค	ภาคใต้	ภาค	ภาค	ภาค	ภาค
		กลาง		ตะวันออก	ตะวันตก	ตะวันออก	เหนือ
		4.54	3.95	3.73	4.14	3.74	4.70
ภาคกลาง	4.54	-	-0.59*	-0.81*	-0.39*	-0.80*	0.17
ภาคใต้	3.95	-	-	-0.22	0.19	-0.21	0.75*
ภาคตะวันออก	3.73	-	-	-	0.41*	0.01	0.97*
ภาคตะวันตก	4.14	-	-	-	-	-0.40	0.56*
ภาค	3.74	-	-	-	-	-	0.97*
ตะวันออกเฉียงเหนือ							
ภาคเหนือ	4.70	-	-	-	-	-	-

*p < .05

จากตารางที่ 4-32 พบว่า ผลการเปรียบเทียบรายคู่การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที่ ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการด้านการบริการของพนักงานขับรถด้วยวิธีการ Scheffe จำแนกตามการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 9 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในภาคกลางมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสูงกว่าภาคใต้ ภาคตะวันออกตะวันตก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในภาคใต้มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสูงกว่าภาคเหนือกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในภาคตะวันออกมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสูงกว่าภาคตะวันตกและภาคเหนือกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในภาคตะวันตกมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสูงกว่าภาคเหนือ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานน้อยกว่าภาคเหนือส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-33 ผลการเปรียบเทียบรายคู่การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท
ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะ
ของผู้จัดการสถานีด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ด้วยวิธีการ Scheffe
จำแนกตามภูมิภาค

ภูมิภาค	X	ภาค	ภาคใต้	ภาค	ภาค	ภาค	ภาค
		กลาง		ตะวันออก	ตะวันตก	ตะวันออก	เหนือ
		4.81	4.33	3.81	4.27	3.61	4.31
ภาคกลาง	4.81	-	-0.48	-1.00*	-0.55*	-1.20*	-0.50*
ภาคใต้	4.33	-	-	-0.52	-0.07	-0.72	-0.02
ภาคตะวันออก	3.81	-	-	-	0.45	-0.20	0.50
ภาคตะวันตก	4.27	-	-	-	-	-0.66*	0.04
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	3.61	-	-	-	-	-	0.70*
ภาคเหนือ	4.31	-	-	-	-	-	-

*p < .05

จากตารางที่ 4-33 พบว่า ผลการเปรียบเทียบรายคู่การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ด้วยวิธีการ Scheffe จำแนกตามการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 6 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในภาคกลางมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสูงกว่าภาคตะวันออกตะวันตก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในภาคตะวันตกมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสูงกว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานน้อยกว่าภาคเหนือส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-34 ผลการเปรียบเทียบรายคู่การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท
 ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะ
 ของผู้จัดการสถานีด้านความปลอดภัยในการทำงานด้วยวิธีการ Scheffe
 จำแนกตามภูมิภาค

ภูมิภาค	X	ภาค	ภาคใต้	ภาค	ภาค	ภาค	ภาค
		กลาง		ตะวันออก	ตะวันตก	ตะวันออก	เหนือ
		4.81	4.56	3.93	4.00	3.94	4.89
ภาคกลาง	4.81	-	0.25	-0.88*	0.81*	0.86*	0.08
ภาคใต้	4.56	-	-	-0.63	0.56	0.61	0.33
ภาคตะวันออก	3.93	-	-	-	0.07	0.02	0.96*
ภาคตะวันตก	4.00	-	-	-	-	0.06	0.89*
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	3.94	-	-	-	-	-	0.94*
ภาคเหนือ	4.89	-	-	-	-	-	-

*p < .05

จากตารางที่ 4-34 พบว่า ผลการเปรียบเทียบรายคู่การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการด้านความปลอดภัยในการทำงานด้วยวิธีการ Scheffe จำแนกตามการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 6 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในภาคกลางมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสูงกว่าภาคตะวันออกตะวันตก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในภาคตะวันออกมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสูงกว่าภาคเหนือกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในภาคตะวันตกมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสูงกว่าภาคเหนือ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานน้อยกว่าภาคเหนือ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-35 ผลการเปรียบเทียบรายคู่การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท
ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะ
ของผู้จัดการสถานีด้านการบริหารจัดการของบริษัทด้วยวิธีการ Scheffe
จำแนกตามภูมิภาค

ภูมิภาค	X	ภาค	ภาคใต้	ภาค	ภาค	ภาค	ภาค
		กลาง		ตะวันออก	ตะวันตก	ตะวันออก	เหนือ
		4.35	4.43	4.11	4.20	3.55	4.47
ภาคกลาง	4.35	-	0.08	0.24	0.15	0.80*	0.12
ภาคใต้	4.43	-	-	0.32	0.23	0.88	0.04
ภาคตะวันออก	4.11	-	-	-	0.09	0.56	0.36
ภาคตะวันตก	4.20	-	-	-	-	0.65	0.27
ภาค	3.55	-	-	-	-	-	0.92*
ตะวันออกเหนือ							
ภาคเหนือ	4.47	-	-	-	-	-	-

*p < .05

จากตารางที่ 4-35 พบว่า ผลการเปรียบเทียบรายคู่การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการด้านการบริหารจัดการของบริษัทด้วยวิธีการ Scheffe จำแนกตามการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในภาคกลางมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสูงกว่าภาคตะวันออกเหนือ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในภาคตะวันออกเหนือมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานน้อยกว่าภาคเหนือส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-36 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับ สมมติฐาน	ไม่ยอมรับ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ทีซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัดที่แตกต่างกัน	✓ Sig = 0.000*	
สมมติฐานที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ทีซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัดที่แตกต่างกัน	✓ Sig = 0.000*	
สมมติฐานที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ทีซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัดที่แตกต่างกัน		✓ Sig = 0.112
สมมติฐานที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ทีซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัดที่แตกต่างกัน	✓ Sig = 0.000*	
สมมติฐานที่ 5 กลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทสถานบริการต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ทีซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัดที่แตกต่างกัน		✓ Sig = 0.847
สมมติฐานที่ 6 กลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิภาคต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ทีซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัดที่แตกต่างกัน	✓ Sig = 0.000*	

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้จัดการสถานีบริการที่รับผิดชอบในการลงน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันซัสโก้ ทั้งประเภทสถานีที่เป็นปั้มน้ำมันบริษัท ที ซี สโก้เป็นคนดำเนินการบริหารเองและปั้มลูกค้า ที่ลูกค้าเป็นผู้บริหารจำนวน 111 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) และตอนที่ 2 เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชน ใน 4 ด้าน คือด้านการบริการของพนักงานขับรถ ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน และด้านการบริหารจัดการของบริษัทเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (r) ของแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 0.21 - 0.82 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .90 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ค่าร้อยละ (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ทีเทส (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านแล้วเรียงอันดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ และด้านการบริการของพนักงานขับรถเมื่อพิจารณารายด้านผลปรากฏ ดังนี้

1.1 ด้านการบริการของพนักงานขับรถพบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยรวมและรายข้อในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อแล้วเรียงอันดับจากมาก

ไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้ความร่วมมือ รับฟังและตอบคำถามของลูกค้า เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการขนส่งน้ำมัน การรักษาความสะอาดของรถขนส่งและรักษาสิ่งแวดล้อมสถานที่ลงน้ำมัน ไม่มีน้ำมันหกรั่วไหล และความโปร่งใสในการทำงานของพนักงานขับรถ มีความน่าเชื่อถือ

1.2 ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยรวมและรายชื่อในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายชื่อแล้วเรียงอันดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ สภาพรถ และเครื่องมืออุปกรณ์ความปลอดภัย พร้อมใช้งาน ไม่เกิดความเสียหายระหว่างปฏิบัติงาน ความสะอาดของรถน้ำมันสะอาดพร้อมขนส่งตลอดการทำงาน และสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการลงน้ำมันไม่มีความเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาในการขนส่งน้ำมัน

1.3 ด้านความปลอดภัยในการทำงานพบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยรวมและรายชื่อในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายชื่อแล้วเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงาน มีความรู้และตระหนักถึงความปลอดภัย ถูกต้องตามขั้นตอนการขนส่งน้ำมัน พนักงานสามารถปฏิบัติงานขนส่งน้ำมันได้อย่างปลอดภัย และพนักงานปฏิบัติตามกฎความปลอดภัย กรวย ถึงดับเพลิง ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงาน

1.4 ด้านการบริหารจัดการของบริษัทพบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการ โดยรวมและรายชื่อในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายชื่อแล้วเรียงอันดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ การตรวจเช็คมูลค่าของระดับผู้บริหารเพื่อรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะของท่าน ความสะดวกในติดต่อประสานงานกับฝ่ายจัดส่ง และความเชื่อมั่นและการไว้วางใจในการจัดส่งของ

2. การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน ประเภทสถานีบริการน้ำมัน และภูมิภาค ผลปรากฏ ดังนี้

2.1 จำแนกตามเพศ พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมัน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการบริหารจัดการของบริษัทแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 จำแนกตามอายุ พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมัน โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 จำแนกตามการศึกษา พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมัน

โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการบริหารจัดการของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการบริหารจัดการของบริษัทแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5 จำแนกตามประเภทสถานีบริการน้ำมัน พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.6 จำแนกตามภูมิภาค พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันโดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

การศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานีผู้วิจัยมีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

1. การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารของบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ได้มีระบบในการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้ตรงกับงานที่ปฏิบัติ และมีการเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับผู้บริหารของบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัดมีกำกับติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเป็นอย่างดี ส่งผลให้พนักงานขับรถขนส่งน้ำมันมีความรู้และตระหนักถึงความปลอดภัย ปฏิบัติงานถูกต้องตามขั้นตอนการขนส่งน้ำมัน พนักงานสามารถปฏิบัติงานขนส่งน้ำมันได้อย่างปลอดภัย และพนักงานปฏิบัติตามกฎความปลอดภัย กรวย ถังดับเพลิง ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงาน ประกอบกับสภาพของรถและเครื่องมืออุปกรณ์ความปลอดภัย พร้อมใช้งาน ไม่เกิดความเสียหายระหว่างปฏิบัติงาน ความสะอาดของรถน้ำมันสะอาดพร้อมขนส่งตลอดการทำงาน และสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการลงน้ำมัน ไม่มีความเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาในการขนส่งน้ำมันและบริการของพนักงานขับรถได้ให้ความร่วมมือ รับฟังและตอบคำถามของลูกค้า เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการขนส่งน้ำมัน รักษาความสะอาดของรถขนส่งและรักษาสิ่งแวดล้อมสถานที่ลงน้ำมัน ไม่มีน้ำมันหกรั่วไหล และมีความโปร่งใสในการทำงานของพนักงานขับรถ มีความน่าเชื่อถือได้ส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อ

ความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคล้อยกับ
 สุธิตรา ปิยวพงศ์ (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่
 สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบริษัทฟอร์คลิฟท์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผล
 การปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับ “สูง” เนื่องจากบริษัทมีโครงสร้างระบบการทำงาน ระบบ
 การสั่งงานที่ชัดเจน มีการกำหนดเป้าหมายที่แน่นอนที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน (จากเอกสาร
 ข้อกำหนดและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในเอกสารเกี่ยวกับกฎระเบียบของบริษัท และ
 เอกสารมาตรฐาน ISO 9001 ของหน่วยงาน) ทำให้พนักงานเข้าใจในหน้าที่ของตัวเองได้ชัดเจน อีกทั้ง
 พนักงานมีอิสระในการจัดการระบบการทำงานเอง ทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบสูง
 กฎระเบียบที่เข้มงวดกับการต้องรับผิดชอบสินค้าที่เสียหายที่เกิดจากอุบัติเหตุและการทำงานแข่งกับ
 เวลา ทำให้พนักงานต้องใช้ความระมัดระวังและเชื่อฟังคำสั่งจากหัวหน้างาน หากฝ่าฝืนคำสั่งก็จะมี
 การสื่อสารซึ่งกันและกันอย่างสม่ำเสมอระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน ทำให้พนักงานเข้าใจงานที่
 หัวหน้างานและลูกคำสั่งให้ปฏิบัติได้ชัดเจนครบถ้วน

2. การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช

ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี จำแนก
 ตามเพศ พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
 ที่ระดับ .05 โดยพบว่าผู้จัดการสถานีที่เป็นเพศหญิงมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ
 ในการให้ความร่วมมือ รับฟังและตอบคำถามของลูกค้า เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการขนส่งน้ำมัน
 สูงกว่าผู้จัดการสถานีที่เป็นเพศชาย เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ
 ขนส่งน้ำมันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าผู้จัดการสถานีที่มีอายุ 40 ปี
 ขึ้นไปมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถในการปฏิบัติตามกฎความปลอดภัย กรวย ถึง
 ดับเพลิง ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้จัดการสถานีที่มีอายุ 20-30 ปี และอายุ
 30-40 ปี ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่ง
 น้ำมันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการรับ
 น้ำมันมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถในด้านความรู้และตระหนักถึงความปลอดภัย
 ถูกต้องตามขั้นตอนการขนส่งน้ำมันสูงกว่าเจ้าของกิจการ/ ผู้จัดการ/ ผู้บริหารและเมื่อจำแนกตาม
 ภูมิภาค พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
 ระดับ .05 โดยพบว่าผู้จัดการสถานีที่มีสถานีอยู่ในภาคเหนือมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานของ
 พนักงานขับรถในด้านสภาพรถ และเครื่องมืออุปกรณ์ความปลอดภัย พร้อมใช้งาน ไม่เกิดความ
 เสียหายระหว่างปฏิบัติงาน สูงกว่าผู้จัดการสถานีที่มีสถานีอยู่ในภาคกลาง ภาคใต้ ภาคตะวันตก
 ภาคตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามลำดับ สอดคล้องกับรวีพรรณ ลี้ภัยเจริญ (2556)

ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับดี มีระดับความพึงพอใจในปัจจัย เสริมแรงโดยรวมอยู่ในระดับดี และมีระดับความพึงพอใจการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถานภาพสมรส และอายุงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ปัจจัยเสริมแรง ได้แก่ การเสริมแรงทางบวก และการเสริมแรงทางลบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก แต่เมื่อจำแนกตามการศึกษา และประเภทสถานีบริการน้ำมัน พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกส่งน้ำมันแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนมี ดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารควรวางแผนวิธีการให้บริการของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมัน และควรพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ควรวางแผนและเตรียมความพร้อมทางด้านบริหารจัดการของบริษัทและด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นความไว้วางใจและไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงาน
2. ผู้บริหารควรพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมัน เพื่อสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน ควรกำกับและติดตามให้พนักงานปฏิบัติตามกฎความปลอดภัย กรวยถึงดับเพลิง เพื่อไม่ให้เกิดความเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาในการขนส่งน้ำมันให้กับประชาชนที่อยู่ใกล้เคียง
3. ผู้บริหารควรมีการประสานงานเพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานขับรถและผู้จัดการสถานีที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ถูกต้องและปลอดภัย

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1. บริษัทควรมีการปรับบทบาทการให้บริการ และควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในบริษัทเพื่อสร้างมาตรฐานในการบริการให้ดียิ่งขึ้น
2. ในการปฏิบัติงานควรมีการเพิ่มทักษะการให้บริการกับพนักงานขับรถ เพื่อให้พนักงานขับรถบริการได้อย่างถูกต้องและปลอดภัยต่อประชาชน

3. ควรกำหนดประเด็นสำคัญในการให้บริการเพื่อผลักดันให้พนักงานขับรถยึดมั่นในการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐาน

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนด้านการบริหารจัดการของบริษัท

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชน

บรรณานุกรม

- กมลชนก สุทธิวาทีนฤพุฒิ. (2547). *การบริหารท่าเรือ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย. (2542). *20 ปี พลังไทยเพื่อไทย*. กรุงเทพฯ: การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย.
- คัมภีรพันธ์ ขำภิบาล. (2544). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีบริการน้ำมันปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธีระศักดิ์ วรรณสุข. (2537). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอำนาจเจริญ*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นระ คมนามูล. (2550). *ระบบโลจิสติกส์และการบริหารจัดการ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- นิภา ศรีศิลปนันท์. (2549). *การให้บริการด้านขนส่งสาธารณะในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พงศ์เทพ วิภาตะพันธุ์. (2548). *กลยุทธ์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของบริษัทไปรษณีย์ไทย*. สาขาวิชาวิทยาการจัดการโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินสดของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย หลังรื้อปรับระบบ: ศึกษากรณีเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชรี สมหวัง. (2551). *ศึกษาถึงปัญหาและการกำหนดกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่งกรณีศึกษาบริษัท Sakura Logistics (Thailand) จำกัด*. สาขาวิชาจัดการโลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- รวีพรรณ ลีภัยเจริญ. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี*. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 21(37), 365-390.
- แลมเบิร์ต, เดากัสต์ เอ็ม. (2547). *การจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์-Supply chain and logistics management*. กรุงเทพฯ: ท็อป/แมคกรอ-ฮิล.

- สุขใจ ประสิทธิ์พุทธพร. (2551). *ศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการของบริษัท*
ฟอร์เวิร์ด เดอร์กรณีศึกษา บริษัท S&A Inland จำกัด. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สุจิตรา ปิยวรวงศ์. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์*
กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบริษัทฟอร์คลิฟท์จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยา
ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อนุเทพ เบื้องบน. (2544). *การศึกษาคความพึงพอใจการให้บริการของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด*
(มหาชน) สาขามอบตาพุด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
การบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อภิรักษ์ รั้ววัฒนศิริกุล. (2551). *ได้ศึกษาเรื่องการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่ง กรณีศึกษาบริษัท*
CTM TRANSPORT จำกัด. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการบัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- อารีย์ อยู่โปรง. (2538). *ประสิทธิผลของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นในกรุงเทพมหานคร .*
ศึกษาระดับเขตคลองสาน. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
วิเคราะห์และวางแผนทางสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อังกรารณ์ ภูสุวรรณรัตน์. (2539). *การศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการเลือกใช้บริการ*
น้ำมันกรณีศึกษา พนักงานเรือซีเมนต์ไทย. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาพัฒนาการเศรษฐกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Davis, R. C. (1976). *Fundamentals to top management.* New York: Harpers and Row.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of education.* New York: Mc Graw-Hill.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service, the quest for effective performance.*
 New York: Mc Graw-Hill.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to social change.* Pennsylvania: Dowden, Hutchison.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ



ที่ ศธ. ๖๖๒๗.๑/ว ๑๓๕๗

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา
อ. เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๑๓ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอบขออนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน ๑ ชุด

ตามที่ นางสาวอนุธิดา ฮวบกระโทก รหัสประจำตัว ๕๗๗๑๐๐๖๗ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ รุ่นที่ ๒๒ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สนใจทำงานนิพนธ์ในหัวข้อ “การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมัน บริษัท ทีซี เอช ทรานสปอร์ต จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะความเห็นของผู้จัดการสถานี” โดยมี ผศ.ดร.บรรพต วิรุณราช เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ซึ่งนิสิตมีความจำเป็นที่จะขอขออนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ จึงเรียนมาเพื่อขอขออนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย เพื่อการศึกษาแก่นิสิตผู้ถือหนังสือคือ นางสาวอนุธิดา ฮวบกระโทก นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ รุ่นที่ ๒๒ พร้อมหนังสือนี้ได้แนบแบบสอบถามของนิสิตดังกล่าวมาแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายไพรินทร์ ทองภาพ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน
คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

ฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

โทร. ๐ - ๓๘๓๙ - ๔๙๐๐ ต่อ ๑๒๓, ๑๒๔

โทรสาร ๐ - ๓๘๓๙ - ๔๙๐๐ ต่อ ๑๑๒



ที่ ศธ. ๖๖๒๗.๑/ว ๑๓๕๗

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา
อ. เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๑๓ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.สุชนี เจริญอิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน ๑ ชุด

ตามที่ นางสาวอนูธิดา ฮวบกระโทก รหัสประจำตัว ๕๗๗๑๐๐๖๗ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ รุ่นที่ ๒๒ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สนใจทำงานนิพนธ์ในหัวข้อ "การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมัน บริษัท ทีซี เอช ทรานสปอร์ต จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะความเห็นของผู้จัดการสถานี" โดยมี ผศ.ดร.บรรพต วิรุณราช เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ซึ่งนิสิตมีความจำเป็นที่จะขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย เพื่อการศึกษาแก่นิสิตผู้ถือหนังสือคือ นางสาวอนูธิดา ฮวบกระโทก นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ รุ่นที่ ๒๒ พร้อมหนังสือนี้ได้แนบแบบสอบถามของนิสิตดังกล่าวมาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายไพรินทร์ ทองภาพ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน
คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

ฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

โทร. ๐ - ๓๘๓๙ - ๕๙๐๐ ต่อ ๑๒๓, ๑๒๔

โทรสาร ๐ - ๓๘๓๙ - ๕๙๐๐ ต่อ ๑๑๒



ที่ ศธ. ๖๖๒๗.๑/ว ๑๓๕๗

วิทยาลัยพณิชยศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา
อ. เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๑๓ มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.นงนุช ศรีสุข

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน ๑ ชุด

ตามที่ นางสาวอนูธิดา ฮวบกระโทก รหัสประจำตัว ๕๗๗๑๐๐๖๗ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข รุ่นที่ ๒๒ วิทยาลัยพณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สนใจทำงานนิพนธ์ในหัวข้อ “การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมัน บริษัท ทีซี เอช ทรานสปอร์ต จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะความเห็นของผู้จัดการสถานี” โดยมี ผศ.ดร.บรรพต วิรุณราช เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ซึ่งนิสิตมีความจำเป็นที่จะขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

วิทยาลัยพณิชยศาสตร์ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย เพื่อการศึกษาแก่นิสิตผู้ถือหนังสือคือ นางสาวอนูธิดา ฮวบกระโทก นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข รุ่นที่ ๒๒ พร้อมหนังสือนี้ได้แนบบแบบสอบถามของนิสิตดังกล่าวมาแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายไพรินทร์ ทองภาพ)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติการแทน
คณบดีวิทยาลัยพณิชยศาสตร์

ฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยพณิชยศาสตร์

โทร. ๐ - ๓๘๓๙ - ๔๙๐๐ ต่อ ๑๒๓, ๑๒๔

โทรสาร ๐ - ๓๘๓๙ - ๔๙๐๐ ต่อ ๑๑๒

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอชทรานสปอร์ต (1991)
จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 2 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอชทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี ใน 4 ด้าน คือด้านการบริการของพนักงานขับรถ ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน และด้านการบริหารจัดการของบริษัท
2. กรุณาตอบคำถามทุกข้อตามความคิดเห็นของท่าน ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะถือเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอชทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ผู้วิจัยขอรับรองว่าจะเก็บข้อมูลต่าง ๆ เป็นความลับและจะไม่ส่งผลในทางอื่นใดต่อท่าน

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์

อนุธิดา ฮวบกระโทก

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่เป็นจริง

1. เพศ
 - () เพศชาย
 - () เพศหญิง
2. อายุ
 - () 20-30 ปี
 - () มากกว่า 30-40 ปี
 - () มากกว่า 40-50 ปี
3. การศึกษา
 - () ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - () ปริญญาตรี
 - () สูงกว่าปริญญาตรี
4. ตำแหน่งหน้าที่
 - () เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการรับน้ำมันโดยตรง
 - () เจ้าของกิจการ/ ผู้จัดการ/ ผู้บริหารระดับสูง
5. ประเภทของสถานประกอบการน้ำมัน
 - () บัมบริษัท
 - () บัมลูกค้า
6. ภูมิภาค
 - () ภาคกลาง
 - () ภาคใต้
 - () ภาคตะวันออก
 - () ภาคตะวันตก
 - () ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
 - () ภาคเหนือ

ตอนที่ 2

การปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอชทรานสปอร์ต (1991)

จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี

คำชี้แจง

ผู้วิจัยมีความประสงค์สอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถขนส่งน้ำมันบริษัท ที ซี เอชทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ต่อความปลอดภัยของประชาชนในทัศนะของผู้จัดการสถานี โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านและตอบทุกข้อ โดยการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึงมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึงมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึงมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึงมีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึงมีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตัวอย่าง

ข้อ	รายการ	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
00	มนุษย์สัมพันธ์ กิริยา มารยาท ในการติดต่อประสานงาน	✓				

ความหมายท่านมีความเห็นว่าพนักงานขับรถขนส่งน้ำมัน บริษัท ที ซี เอชทรานสปอร์ต (1991) จำกัด มีมนุษย์สัมพันธ์ กิริยา มารยาท ในการติดต่อประสานงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อ	รายการ	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1.	ด้านการบริการของพนักงานขับรถ มนุษย์สัมพันธ์ กิริยา มารยาท ในการติดต่อ ประสานงาน					
2.	ภาพลักษณ์ ในการแต่งกายของพนักงานขับรถ ขนส่งน้ำมัน มีความเรียบร้อย พร้อมที่จะ ปฏิบัติงาน					
3.	ความกระตือรือร้นใส่ใจต่อปฏิบัติงานของ พนักงานขับรถน้ำมัน					
4.	การปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนการลงน้ำมันที่ ถูกต้องไม่เสี่ยงต่อการเกิดปัญหาในการทำงาน					
5.	ความโปร่งใสในการทำงานของพนักงานขับรถ มี ความน่าเชื่อถือได้					
6.	การรักษาความสะอาดของรถขนส่งและรักษา สิ่งแวดล้อมสถานที่ลงน้ำมัน ไม่มีน้ำมันหกรั่วไหล					
7.	การให้ความร่วมมือ รับฟังและตอบคำถามของ ลูกค้า เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการขนส่งน้ำมัน					
8.	ด้านสภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ สภาพรถ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการลงน้ำมันไม่มี ความเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาในการขนส่งน้ำมัน					
9.	ความสะอาดของรถน้ำมันสะอาดพร้อมขนส่ง ตลอดการทำงาน					
10.	สภาพรถ และเครื่องมืออุปกรณ์ความปลอดภัย พร้อมใช้งาน ไม่เกิดความเสียหายระหว่าง ปฏิบัติงาน					

ข้อ	รายการ	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
11.	ด้านความปลอดภัยในการทำงาน พนักงาน มีความรู้และตระหนักถึงความปลอดภัย ถูกต้องตามขั้นตอนการขนส่งน้ำมัน					
12.	พนักงานปฏิบัติตามกฎความปลอดภัย กรวย ถึงดับเพลิง ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงาน					
13.	พนักงานสามารถปฏิบัติงานขนส่งน้ำมัน ได้อย่างปลอดภัย					
14.	ด้านการบริหารจัดการของบริษัท ที ซี เอช ทรานสปอร์ต (1991) จำกัด ความเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำมันในการจัดส่ง					
15.	การจัดส่งตรงตามเวลาที่กำหนด					
16.	คุณค่าที่ลูกค้าได้รับจากสังคมเมื่อเห็นรถมาลงน้ำมัน					
17.	ความคุ้มค่าเงินต่อการซื้อบริการของบริษัท					
18.	ความเชื่อมั่นและการไว้วางใจในการจัดส่งของ					
19.	ความสะดวกในติดต่อประสานงานกับฝ่ายจัดส่ง					
20.	การตรวจเยี่ยมลูกค้าของระดับผู้บริหารเพื่อรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะของท่าน					

ภาคผนวก ก

คำอำนาจจำแนกรายชื่อและความเชื่อมั่นทั้งฉบับ

ตารางภาคผนวก ก-1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย
(Index of Item Objective Congruence: IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน

ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
	ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์	ดร.สุชนันท์ เจริญโยธิน	ดร.มนงุช ศรีสุข	
1	+1	+1	+1	1.00
2	+1	+1	+1	1.00
3	+1	+1	+1	1.00
4	+1	+1	+1	1.00
5	+1	+1	+1	1.00
6	+1	+1	0	0.67
7	+1	+1	+1	1.00
8	+1	+1	+1	1.00
9	0	+1	+1	0.67
10	+1	+1	+1	1.00
11	+1	+1	+1	1.00
12	+1	+1	+1	1.00
13	+1	+1	+1	1.00
14	0	+1	+1	0.67
15	+1	+1	+1	1.00
16	+1	+1	+1	1.00
17	+1	+1	+1	1.00
18	+1	+1	+1	1.00
19	+1	0	+1	0.67
20	+1	1	+1	1.00
	เฉลี่ย			0.93

ตารางภาคผนวก ก-2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1	0.61
2	0.68
3	0.69
4	0.69
5	0.79
6	0.74
7	0.82
8	0.21
9	0.33
10	0.59
11	0.51
12	0.65
13	0.57
14	0.23
15	0.68
16	0.24
17	0.24
18	0.31
19	0.55
20	0.73

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = 0.90

ภาคผนวก ง
อักษรวิสุทธิ

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
282096	Jul 13, 2016 at 16:06 PM	57710067@buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 1.docx	Completed	51.0%

Match Overview

Show 10 entries

Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
-----	-------	-----------	--------	------------------

Showing 0 to 0 of 0 entries

First Previous Next Last

Match Details

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT	TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)
------------------------------	------------------------------



Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
282095	Jul 13, 2016 at 16:04 PM	57710067@buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	บทที่ 2.docx	Completed	100%

Match Overview

Show 10 entries

Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	การบริการผู้โดยสารทางรถไฟในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดปทุมธานี	ศุภญา ธรรมใจ	มหาวิทยาลัยบูรพา	1.24 %
2	การบริการผู้โดยสารในกิจการรถไฟของประเทศไทย Customer Service Satisfying of passengers about swn participation of Bangkok	ณัฐ อนุพันธ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้า	1.12 %
3	การบริการผู้โดยสารรถไฟ ณ สถานีรถไฟ บ้านบึง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุตรดิตถ์	ณัฐวิไล อนุพันธ์	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.84 %
4	การบริการผู้โดยสารของรถไฟความเร็วสูง : ประสบการณ์ผู้ ใช้บริการในสถานีบริการกรุงเทพ Service quality of service link experience from customers at bangkok district office	ณัฐวิไล อนุพันธ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า	0.82 %

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
-----	-------	-----------	--------	------------------

Showing 1 to 4 of 4 entries

First Previous 1 Next Last



Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
282100	Jul 13, 2016 at 16:08 PM	S7710067@bua.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	สารคดี.docx	Completed View	

Match Overview

Show 10 entries Search:

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				
NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX

Showing 0 to 0 of 0 entries First Previous Next Last

Match Details

TEXT FROM SUBMITTED DOCUMENT	TEXT FROM SOURCE DOCUMENT(S)
------------------------------	------------------------------

