

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรณีศึกษาเรื่องการวัดประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทตัวแทนการขนส่งสินค้าทางทะเล ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าในส่วนของแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าทางทะเล
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร
5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
6. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

การขนส่งสินค้า (Transportation) หมายถึง การเคลื่อนย้ายสินค้าจากสถานที่ผลิตไปยังสถานที่ที่บริโภคสินค้านั้น ซึ่งการเคลื่อนย้ายสินค้าระหว่างสถานที่ดังกล่าวก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่สินค้า ซึ่งมูลค่านี้เรียกว่า วรรณประโยชน์ด้านสถานที่ (Place Utility) (กมลชนก สุริวาทนฤพุดิ, ศติยา ภมรสติธย์ และ จักรกฤษณ์ ดวงพัตรา, 2544, หน้า 137)

1. ความสัมพันธ์ระหว่างการขนส่ง โลจิสติกส์ และการตลาด

การขนส่งช่วยอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้าระหว่างสถานที่ที่อยู่ห่างไกลกัน และสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ลูกค้าเมื่อสินค้านั้นมาถึงจุดหมายตรงเวลา และสินค้ามีปริมาณและคุณภาพตรงตามที่กำหนด ดังนั้นการขนส่งจึงเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญหนึ่งในแนวคิดการตลาด

การสร้างวรรณประโยชน์ด้านสถานที่และเวลาถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นความพอเพียงทั้งคุณภาพและปริมาณของบริการขนส่งและต้นทุนค่าขนส่งจึงมีผลต่อการตัดสินใจทางธุรกิจในด้านต่าง ๆ อาทิ ขอบเขตและความสามารถในการแข่งขันทางการตลาด และทำเลที่ตั้งของโรงงาน เป็นต้น

การขนส่งเป็นหนึ่งในต้นทุนโลจิสติกส์และเป็นสัดส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการกำหนดราคาสินค้าบางประเภท โดยเฉพาะสินค้ามูลค่าต่ำ เช่น วัตถุดิบ วัสดุก่อสร้าง ทราาย และถ่านหิน เป็นต้น ในขณะที่สินค้ามูลค่าสูง เช่น เครื่องจักร อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อัญมณี ฯลฯ ก็อาจมีส่วนของต้นทุนค่าขนส่งต่อราคาขายน้อย โดยทั่วไปการจัดการขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะมีความสำคัญมากสำหรับกิจการเนื่องจากการขนส่งขาเข้าและขาออกจากกิจการล้วนเป็นต้นทุนที่สำคัญของสินค้า

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อต้นทุนค่าขนส่งและการกำหนดราคา

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อต้นทุนค่าขนส่งและการกำหนดราคาสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสินค้า

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีอิทธิพลต่อต้นทุนค่าขนส่งและการกำหนดราคา ได้แก่ ความหนาแน่น ความสามารถในการจัดเรียงสินค้าบนพาหนะ ความสะดวกในการขนถ่าย และความรับผิด โดย

2.1.1 ความหนาแน่น (Density) หมายถึง อัตราส่วนของน้ำหนักต่อปริมาตรสินค้า โดยสินค้าประเภทเหล็กและอาหารกระป๋องจะมีอัตราส่วนน้ำหนักต่อปริมาตรสูง ส่วนสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ เสื้อผ้า และของเล่นจะมีอัตราส่วนน้ำหนักต่อปริมาตรต่ำ ซึ่งโดยทั่วไปหากสินค้าใดมีความหนาแน่นต่ำจะมีความเป็นไปได้ที่จะเสียค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่อน้ำหนักสูงกว่า

2.1.2 ความสามารถในการจัดเรียงสินค้าบนพาหนะ (Stowability) เป็นระดับที่สินค้าสามารถเติมให้เต็มพื้นที่บนพาหนะ สินค้าบางประเภทมีความสามารถในการจัดเรียงบนยานพาหนะได้สูง อาทิ เมล็ดข้าว แร่ ผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม เนื่องจากลักษณะหน่วยย่อยของสินค้ามีขนาดเล็กและสามารถจัดเรียงได้ในทุกพื้นที่บนพาหนะ ส่วนสินค้าบางประเภท เช่น เฟอร์นิเจอร์ ต้นไม้ จะมีความสามารถในการจัดเรียงบนพาหนะได้ไม่ดัดนัก เพราะเนื้อที่บางส่วนบนพาหนะที่เหลือว่างไว้โดยไม่สามารถบรรจุสินค้าใดได้เพิ่มเติม

2.1.3 ความสะดวกในการขนถ่าย (Ease of Handling) สินค้าที่มีความสะดวกในการขนถ่ายจะมีค่าใช้จ่ายในการขนส่งต่ำ เช่น สินค้าบรรจุหีบห่อ กระจ่าง เป็นต้น

2.1.4 ความรับผิด (Liability) สินค้าที่มีมูลค่าต่อน้ำหนักสูง เช่น อัญมณี คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์บันเทิงภายในบ้าน จะมีความเสี่ยงต่อการเสียหายและสูญหายสูง ทำให้มีต้นทุนค่าขนส่งมาก เนื่องจากผู้ขนส่งต้องมีภาระในการควบคุมดูแลและมีความรับผิดชอบสูงกว่าการขนส่งสินค้าทั่วไป ดังนั้นจึงต้องคิดราคาค่าขนส่งสูงกว่าสินค้าปกติ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าทางทะเล

ธุรกิจการขนส่งสินค้าทางทะเลนับเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตาม รูปแบบการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศตั้งแต่ในอดีตมาจนถึงปัจจุบัน พบว่าหลายประเทศทั่วโลก ยังคงใช้การขนส่งสินค้าทางเรือเป็นหลัก (ร้อยละ 90 โดยปริมาณ) (กมลชนก สุทธิวาทนฤพุฒิ, ศลิษา ภมรสติชัย และ จักรกฤษณ์ ดวงพัตรา, ผู้แปล, 2544, หน้า 1)

เนื่องจากส่วนที่เป็นพื้นทะเลนั้นมีมากถึงสามในสี่ส่วนของโลก ทำให้การขนส่งสินค้าทางทะเลสามารถส่งสินค้าไปได้ในยังประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก อีกทั้งการขนส่งสินค้าทางทะเลนี้สามารถที่จะบรรทุกสินค้าได้คราวละมาก ๆ และมีต้นทุนในการขนส่งสินค้าแต่ละครั้งต่ำเมื่อเทียบกับการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศประเภทอื่น ๆ ทำให้การขนส่งสินค้าทางทะเลเป็นที่นิยมและแพร่หลายในการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเป็นอย่างมาก

ในระยะเวลาที่ผ่านมามนุษย์รู้จักวิธีการส่งสินค้านานมาแล้ว และมีการพัฒนาการขนส่งสินค้าประเภทนี้ให้ทันสมัย มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังมีการขยายอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งนี้ให้สามารถอำนวยความสะดวกในการขนส่งให้ได้มากที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ในหลายลักษณะ ดังนี้คือ

ปีเตอร์สัน และ พราวแมน ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ตามนัยเชิงธุรกิจว่า หมายถึงการผลิตสินค้าให้มีคุณภาพ (Quality) เหมาะสม ตามความต้องการมากที่สุด โดยใช้ต้นทุนในการผลิตต่ำที่สุด ซึ่งประสิทธิภาพในทางธุรกิจนั้น มุ่งพิจารณาในเรื่องประสิทธิภาพของงาน โดยอาศัยปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) เป็นสิ่งสำคัญ (เนตรชนก พิงเกษม, 2537, หน้า 12-13) นอกจากนี้ สมพงษ์ เกษมสิน ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ หรือ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ สามารถดูได้จากผลงาน (สมพงษ์ เกษมสิน, 2521, หน้า 12)

เมื่อพิจารณาจะเห็นได้ว่า ประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจจะมุ่งเน้นไปในเรื่องของกำไร คือ การผลิตบริการหรือสินค้าในปริมาณที่มาก โดยใช้ต้นทุนน้อย ความมีประสิทธิภาพคือการทำงานให้ได้ประโยชน์สูงสุดคือผลกำไรนั่นเอง

มิลเลทท์ ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพว่า หมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (Human Satisfaction and Benefit Produced) (เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์, 2535, หน้า 14-15)

ชิมอน ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพไว้ในลักษณะของการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) โดยเขียนเป็นสูตรดังนี้ คือ

$$E = (O-I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรในการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

(อุทัย หิรัญโต, 2526, หน้า 43)

จากสูตรดังกล่าว เมื่อนำมาพิจารณาประเมินร่วมกับประสิทธิภาพของการให้บริการของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการซึ่ง วูม กล่าวว่า สามารถวัดได้ใน 2 องค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. ประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้าในเชิงปริมาณ และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของลูกค้า

2. ประสิทธิภาพการให้บริการ วัดจากการบรรลุเป้าหมายขององค์กรและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (นภาพร เชียงแสน, 2538, หน้า 29-30)

นอกจากนี้ กีบสัน กล่าวว่า ประสิทธิภาพหมายถึงอัตราส่วนของผลผลิต (Output) ต่อตัวป้อน (Input) เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพรวมถึงผลตอบแทนจากการลงทุนหรือทรัพย์สิน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย (Unit Cost) ค่าสูญเสียและสูญเสีย การใช้ทรัพยากรต่ำกว่าขีดความสามารถ (Downtime) อัตราการใช้สอย เป็นต้น เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพจะต้องเป็นอัตราส่วนของผลประโยชน์ต่อค่าใช้จ่าย (Ratios of Benefit to Cost) (เนตรชนก จิระเกียรติ, 2537, หน้า 13-14)

ดังนั้น เห็นได้ว่า ประสิทธิภาพในเชิงการจัดการทางวิทยาศาสตร์ จะมีหลักเกณฑ์ที่วัดประสิทธิภาพได้ จากสูตรการคำนวณที่เปรียบเทียบระหว่างทรัพยากร ค่าใช้จ่ายที่ได้ลงไปกับผลผลิตของงานหรือผลประโยชน์ที่ได้รับ

นอกจากนี้ วิชัย รูปจำดี ได้ให้ความหมายถึงการควบคุมคุณภาพของระบบการให้บริการไว้ว่า คือ การจัดการเกี่ยวกับการควบคุมตรวจสอบติดตามประเมินผล ตลอดจนสนับสนุนให้องค์ประกอบทุกส่วนของระบบการให้บริการ ได้แก่ ทรัพยากรทางการบริหาร เช่น บุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้งบประมาณ สถานที่ และผู้รับบริการให้ทำหน้าที่อย่างสมบูรณ์ ในขณะที่เดียวกันต้องมีการประสานสัมพันธ์ในหน้าที่ระหว่างกันอย่างสอดคล้องเหมาะสม อันจะทำให้ผลผลิตของระบบ คือ การให้บริการมีคุณภาพตามต้องการ และการใช้ทรัพยากรดำเนินไปอย่างมีความเหมาะสม ประหยัด มีประสิทธิภาพ (นภาพร เชียงแสน, 2538, หน้า 40)

การควบคุมคุณภาพของระบบการให้บริการนี้จำแนกวัตถุประสงค์ที่สำคัญไว้ 3 ประการ คือ

1. เพื่อให้ได้การบริการที่มีคุณภาพเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ คือ ตรงต่อความต้องการ มีความถูกต้อง มีความสมบูรณ์ครบถ้วน มีความกะทัดรัด มีความรวดเร็วและทันสมัย ตลอดจนสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายต่ำ

2. เพื่อดูแลรักษาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

3. เพื่อการพัฒนาระบบการให้บริการ

เห็นได้ว่า คำว่า ประสิทธิภาพ จะเป็นคำที่ใช้กันกว้างขวาง และมักใช้กันผิดที่ หรือผิดความหมาย ทั้งนี้มีคำที่มีความหมายใกล้เคียงกันกับประสิทธิภาพ คือ คำว่า ประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติการ (Performance) ซึ่งที่ยังผลให้เกิดปริมาณและคุณภาพสูงสุด หมายถึง ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และผู้บังคับบัญชาทั้งหลายปรารถนาที่จะได้รับ ได้เห็นประสิทธิผลของกิจการก่อน สิ่งอื่นใดทั้งนี้เพราะแต่ละกิจกรรมหรือกิจการจะมีวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และทิศทางเป้าหมาย หลักการมีประสิทธิภาพผลสูงมากน้อยเพียงใด เป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาปรารถนา ส่วนคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) นั้น เนื่องจากมีทรัพยากรจำกัด ผู้ปฏิบัติจะประสบความสำเร็จจะต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดนั้น ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และผู้บังคับบัญชามักต้องการเห็นความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วย ซึ่งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ถ้าอยู่ในลักษณะสมดุลย์ ก็จะเกิดประสิทธิผลสูงพอคู่กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ถ้ามุ่งเน้นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติการ ในทางตรงกันข้าม ถ้ามุ่งเน้นประสิทธิภาพมากเกินไป อาจทำให้ประสิทธิผลลดลง (วุฒิชัย จานงค์, 2522, หน้า 262-263)

จากแนวคิดดังกล่าว ประสิทธิภาพถือว่า เป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิผล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การวัดประสิทธิภาพโดยทั่วไป จะวัดเป็นอัตราส่วนระหว่างอัตราส่วนของผลผลิตต่อปีปัจจัยนำเข้าในการผลิต หรือ ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย และมักเป็นเรื่องทางเศรษฐกิจ เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพแบบนี้อาจจะเกิดความคลาดเคลื่อนได้ เพราะไม่ได้คำนึงถึงคุณภาพแต่คำนึงถึงปริมาณในรูปของกำไร หรือ ผลผลิตสูงสุดเพียงด้านเดียว ดังนั้นการวัดประสิทธิภาพจึงต้องวัดความแตกต่างด้านคุณภาพของผลผลิตด้วย (จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์, 2530, หน้า 70) ซึ่งในการศึกษาการวัดประสิทธิภาพการให้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเป็นสำคัญ รวมไปถึง ผลของการให้บริการนั้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ของบริษัทหรือไม่

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

การให้คำจำกัดความของการบริหารนั้น ได้มีคำอธิบายไว้แตกต่างกัน ทั้งนี้ หากพิจารณาจากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของคำว่า "บริหาร" คือ การออกกำลัง ปกครอง ดำเนินการ จัดการ แต่ในที่นี้ "การบริหาร" เป็นคำที่แปลมาจากภาษาอังกฤษคือ Administration หรือ Management ซึ่งในทางปฏิบัติมีการใช้คำทั้งสองนี้แทนที่กันได้

นพธิ จิตสว่าง ให้ความหมายไว้ว่า "การบริหาร" หมายถึง การทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ มักจะเน้นว่าเป็นงานที่มีคนจำนวนมากและผู้บริหารไม่ได้ทำงานเอง (พงษ์กฤษณ์ มงคลสินธุ์, 2540, หน้า 2) เช่นเดียวกับที่ สมพงษ์ เกษมสิน ได้ให้ความหมายไว้ว่า "การบริหาร" หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรบริหารมาประกอบกันตามกระบวนการบริหารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2521, หน้า 16) รวมทั้ง คุณท์ช ได้ให้ความหมายของ "การบริหาร" คือการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยการอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุ สิ่งของ เป็นอุปกรณ์ในการบริหารงานนั้น (สมพงษ์ เกษมสิน, 2521, หน้า 13-14)

จากคำจำกัดความ จะเห็นได้ว่า ความหมายของคำว่า การบริหารมักเกี่ยวข้องกับสิ่งต่อไปนี้

- การจัดดำเนินงานและการจัดกิจกรรม
- ทรัพยากร
- วัตถุประสงค์

เมื่อนำแนวคิดเกี่ยวกับระบบเข้ามาเกี่ยวข้องกับการบริหาร จะเห็นว่า ความหมายของการบริหาร หรือ การจัดการ ก็ตาม ย่อมจะหลีกเลี่ยงขอบข่ายขององค์ประกอบทั้ง 3 ประการไม่ได้ สิ่งเหล่านั้นก็คือ สิ่งนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และ ผลผลิต (Output) โดยสิ่งนำเข้า (Input) ตามทฤษฎีระบบจะครอบคลุมถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่เป็นสิ่งที่จะต้องถูกกระทำด้วยกรรมวิธีต่าง ๆ ทางการบริหารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเกิดผลผลิตตามต้องการ สิ่งนำเข้า นั้น อาจหมายถึง ทรัพยากร คน วัสดุ ครุภัณฑ์ เงิน จุดมุ่งหมาย และโครงการ เป็นต้น ส่วนกระบวนการ (Process) นั้น ครอบคลุมถึงวิธีต่าง ๆ ในการบริหาร เช่น การวางแผน การจัดหน่วยงาน การอำนวยการ การประสานงาน การควบคุมงาน การบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ การพัฒนาองค์การ เป็นต้น สำหรับผลผลิตขั้นสุดท้าย (Output) หมายถึง ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุณภาพและกำไร เป็นต้น ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า การบริหารน่าจะเป็นการจัดการดำเนินงาน โดยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุซึ่งวัตถุประสงค์ที่วางไว้

เฮนรี ฟาโยล ได้คิดหลักการบริหารโดยทั่วไปซึ่งใช้เป็นแนวปฏิบัติ สำหรับผู้บริหารหลักต่าง ๆ มีดังนี้

- หลักที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ
- หลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว
- หลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว
- หลักของการมีจุดหมายร่วมกัน
- หลักของการดำรงไว้ซึ่งสายงาน
- หลักของการแบ่งงานกันทำ
- หลักเกี่ยวกับระเบียบวินัย
- หลักของการถือว่าประโยชน์ส่วนบุคคล เป็นรองจากประโยชน์ส่วนรวม
- หลักของการให้ผลประโยชน์ตอบแทน
- หลักของการรวมอำนาจไว้ส่วนกลาง
- หลักของการมีระเบียบเรียบร้อย
- หลักของความเสมอภาค
- หลักของความมีประสิทธิภาพของการว่าจ้างทำงาน
- หลักของความกตริเริ่ม
- หลักของความสามัคคี (ธงชัย สันติวงษ์, 2526, หน้า 12-13)

ผู้บริหารที่มีความสามารถ จะไม่ได้มีแนวทางในการปฏิบัติหรือให้ความสำคัญกับคนมากเพียงอย่างเดียว และมีใช้ผู้ที่ให้ความสำคัญต่อกับงานผลิตที่มากเกินไป (People Oriented) หากแต่หมายถึง ผู้บริหารที่ให้ความสำคัญทั้งกับคน และมุ่งถึงการผลิตเป็นหลักพร้อมกันไป

หน้าที่ของผู้บริหารก็คือ จะต้องจัดให้มีสภาพภายใน และสภาพภายนอกที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุได้ตามเป้าหมาย ซึ่งสภาพภายนอก หมายถึง นโยบายของรัฐบาล ภาวะเศรษฐกิจ ฯลฯ ซึ่งผู้บริหารไม่สามารถจะเข้าไปจัดการหรือแก้ไขได้โดยตรง แต่สิ่งที่ผู้บริหารสามารถทำได้คือ การพยายามเข้าใจ ตามให้ทันกับเหตุการณ์ และปรับตัวเองให้เข้ากับเหตุการณ์ดังกล่าว ในการนี้ผู้บริหารจำต้องวางแผนงานต่าง ๆ ซึ่งจะมอบหมายให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาทำตลอดจนคัดเลือกและฝึกอบรมจัดวางความสำคัญของงานต่าง ๆ ภายในองค์การ และรวมทั้งการวัดผลงานต่าง ๆ ด้วย

ในการจัดลำดับหน้าที่ของผู้บริหาร โดยให้หน้าที่ในด้านการวางแผนอยู่ลำดับแรก และติดตามด้วยหน้าที่ในการจัดการองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ การควบคุม และการ

ประสานงาน (ธงชัย สันติวงษ์, 2526, หน้า 22-27) ซึ่งในในที่นี้ได้สรุปหน้าที่ที่สำคัญออกเป็น 6 ประการ ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) เป็นการเลือกจุดมุ่งหมาย (Objectives) นโยบาย (Policies) โครงการ (Programs) และวิธีปฏิบัติงาน (Procedures) เพื่อให้สามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือเพื่อส่งงานใดงานหนึ่ง โดยเฉพาะการวางแผนนี้นับเป็นการตัดสินใจเลือกจากทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่หลายทางด้วยกัน หน้าที่ในการวางแผน และความรับผิดชอบในการวางแผนนั้น ไม่สามารถแยกออกจากหน้าที่ในการปฏิบัติงานได้โดยเด็ดขาด เพราะความรับผิดชอบในการวางแผนนั้นเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกคนจะต้องทำไม่ว่าผู้บริหารจะอยู่ในระดับต่ำสุด สูงสุด หรือที่แห่งใดในองค์กรก็ตาม

2. การจัดการองค์การ (Organizing) หน้าที่ในการจัดการองค์การ ได้แก่ การร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และมอบหมายกลุ่มของกิจกรรมต่าง ๆ (ที่เหมือนกัน) เหล่านั้นให้แก่ผู้บริหารแต่ละคนรวมถึงการมอบอำนาจหน้าที่ (Authority) เพื่อใช้ในการทำงานนั้น และจัดให้มีการประสานงานติดต่อระหว่างผู้มีอำนาจหน้าที่ระดับต่าง ๆ ขององค์กรด้วย เรื่องเหล่านี้เป็นเรื่องของ "ลักษณะโครงสร้างของการจัดองค์การ" (Organization Structure) หรือ "ความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวกับการบริหาร" (Managerial Authority Relationships)

3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) ได้แก่ การบรรจุคนเข้าทำงาน ดำรงรักษาไว้อยู่ตำแหน่งต่าง ๆ จัดทำทะเบียนกำลังคน การประเมินผล การให้ผลตอบแทน ฯลฯ

4. การสั่งการ (Directing) หมายถึง การนำหรือชี้แนะและควบคุม (Guiding and Supervision) ผู้ปฏิบัติงานให้ทำงาน ให้รู้ถึงประวัติความเป็นมา วัตถุประสงค์ นโยบาย และต้องอธิบายให้เข้าใจงานที่สั่งไป รวมทั้งแนะนำปรับปรุงกระตุ้นเตือนในงานที่ทำ

5. การควบคุม (Control) คือ การบังคับให้เหตุการณ์ต่าง ๆ ดำเนินไปตามแผน การควบคุม ถือเป็นการวัดผลการดำเนินงาน คือ ผลงานที่ได้ทำลงไป และผลงานดังกล่าวนี้เกิดจากคนนั่นเอง การควบคุมต่าง ๆ จึงทำโดยวิธีการควบคุมคนว่าคนทำงานไปเป็นอย่างไร มากกว่าดูที่งบประมาณ หรือ บันทึกรายต่าง ๆ จึงทำโดยวิธีการควบคุมคนว่าคนทำงานไปเป็นอย่างไร มากกว่าดูที่งบประมาณ หรือบันทึกต่าง ๆ ที่ได้จากการตรวจสอบผลงาน

6. หน้าที่ในการประสานงาน ผู้บริหารจะต้องมีภาระหน้าที่ในด้านการประสานงาน เพื่อให้องค์กรมีลักษณะเป็นระบบของความร่วมมือ (System of Cooperation) ที่ดีที่สุดอยู่เสมอ (ธงชัย สันติวงษ์, 2526, หน้า 22-27)

นอกจากนี้ เฮนรี ฟาโย กล่าวถึง หน้าที่ของการบริหารว่า มี 5 ประการ คือ

Planning ได้แก่ การวางแผนไว้ล่วงหน้า

Organizing ได้แก่ การจัดองค์การ

Commanding ได้แก่ การบังคับบัญชา สั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงาน

Coordinating ได้แก่ การร่วมมือประสานงานกัน

Controlling ได้แก่ การควบคุม (ธงชัย สันติวงษ์, 2526, หน้า 12-13)

จากคำนิยามของคำว่า ประสิทธิภาพของการบริหารข้างต้น เมื่อนำมาพิจารณาร่วมกับ ประสิทธิภาพ จะเห็นว่า การบริหารนั้นถ้าจะพิจารณาแต่เพียงว่าหากได้ดำเนินการเสร็จสิ้นบรรลุ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์แต่เพียงอย่างเดียวแล้วถือว่าการบริหารที่ดี น่าจะไม่ใช่เป็นการเพียงพอ ทั้งนี้เพราะการบริหารเป็นการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ซึ่งจะต้องเสียค่าใช้จ่ายและจะต้องใช้เวลาในการ บรรลุเป้าหมายนั้น แต่หากดำเนินการโดยประหยัดทั้งเรื่องของเวลาและค่าใช้จ่ายได้แล้วนั้น อาจถือ ได้ว่าเป็นการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การตามมา

สำหรับการประกอบการขององค์การธุรกิจนั้น สามารถทำการประเมินว่าองค์กรจะได้ กำไรหรือขาดทุน ซึ่งนักเศรษฐศาสตร์ เรียกว่า มีประสิทธิภาพหรือไม่มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ ถ้า กิจกรรมใดมีกำไรก็เรียกกิจกรรมนั้นมีประสิทธิภาพ ถ้าขาดทุนก็เรียกว่า ไม่มีประสิทธิภาพ หลักเกณฑ์ ที่ใช้ในการกำหนดว่ากิจกรรมมีประสิทธิภาพหรือไม่มีประสิทธิภาพ ก็ใช้หลักเกณฑ์อย่างเดียวกันกับการวัดกำไรหรือขาดทุนเทียบกับค่าใช้จ่ายที่ใช้ไปในการประกอบการ (Input) เปรียบเทียบกับผลที่ ได้รับ (Output) โดยใช้สูตรว่า

$$E = (O-I)$$

เมื่อ $E = \text{Efficiency}$ คือ ประสิทธิภาพของงาน

$O = \text{Output}$ คือ ผลงานที่ได้รับออกมา

$I = \text{Input}$ คือ บรรดาทรัพยากรในการบริหารที่ใช้ไป

จากสูตรดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าเข้าใจได้ง่าย และไม่มีปัญหายุ่งยาก ถ้าพิจารณา เฉพาะผลกำไรหรือขาดทุน โดยไม่พิจารณาเรื่องอื่น เพราะเมื่อรู้ทุน รู้ผลที่ได้รับ ก็คำนวณผลได้- หักที่ ผลที่ออกมาจะเป็นประสิทธิภาพ หรือไม่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ดี ในระยะหลัง แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพได้ขยายออกไปให้รวมถึงการบริหารที่มีการประหยัด รวดเร็ว ได้รับผลเป็นที่พอใจ ได้รับประโยชน์สูงสุดด้วย จึงมีการปรับปรุงสูตรเสียใหม่เป็น

$$E = O$$

จากการศึกษาเรื่องการบริหารกับประสิทธิภาพดังกล่าว จะเข้าใจได้ชัดเจนยิ่งขึ้นหาก พิจารณาจากคำว่า "ประสิทธิผล" ประกอบด้วย คำว่าประสิทธิผล มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า

ประสิทธิภาพ จนบางครั้งดูประหนึ่งว่ามีความหมายเหมือนกัน แต่ถ้าพิจารณาอย่างลึกซึ้งแล้วมีความหมายแตกต่างกัน ประสิทธิภาพนั้น หมายถึง ผลสำเร็จของการบริหารที่บรรลุถึงเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะประสิทธิภาพเพียงแต่พิจารณาถึงผลงานที่ได้รับเท่านั้น งานที่มีประสิทธิผลจึงไม่ใช่งานที่มีประสิทธิภาพเสมอไป แต่งานที่มีประสิทธิภาพมักจะมีประสิทธิผล แต่สิ่งที่เรามุ่งหาในการบริหารงานก็คือประสิทธิผล และจะเป็นการดียิ่งถ้าหากบรรลุประสิทธิผล ขณะเดียวกันก็มีประสิทธิภาพด้วย ถ้าพิจารณาในแง่ประสิทธิผลอาจสำคัญกว่าประสิทธิภาพ แต่จะไม่ใช่การฉลาดเลยถ้ามีแต่ประสิทธิผลแต่งานไม่มีประสิทธิภาพ

การบริหารงานที่ดี จะต้องเป็นไปในลักษณะที่มีประสิทธิผลคือ บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพคือ เป็นการใช้ทรัพยากรการบริหารอย่างประหยัด เกิดผลรวดเร็ว โดยการนำเวลา (Time) เข้ามาพิจารณาด้วย เรื่องนี้ถ้าพิจารณาโดยทั่วไป ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพเป็นคุณค่าที่มีความสำคัญเท่าเทียมกัน แต่ถ้าพิจารณาโดยใช้เหตุผลอย่างลึกซึ้งแล้ว ประสิทธิภาพน่าจะมาก่อน เพราะเมื่อจะบริหารกิจการใดเริ่มแรกจะต้องตั้งเป้าหมายขึ้นก่อนว่าจะทำให้ได้เท่านั้นเท่านี้ หรือให้เกิดผลอย่างนั้นอย่างนี้ เมื่อมีเป้าหมายแล้วจึงจะกำหนดวิธีการที่จะให้บรรลุเป้าหมายถ้าไม่ตั้งเป้าหมายไว้ก่อน เราจะกำหนดวิธีการปฏิบัติไม่ได้ หรือไม่รู้วิถีทางที่จะไปสู่เป้าหมาย เมื่อรู้เป้าหมายแล้วกระบวนการต่าง ๆ ของการบริหารก็จะตามมา เช่น การวางแผน การกำหนดตัวบุคคล ผู้ปฏิบัติ วิธีปฏิบัติ ตลอดจนจนระยะเวลาในการปฏิบัติ เป็นต้น กระบวนการเหล่านี้จะนำไปสู่เป้าหมาย คือ ประสิทธิภาพของงานในที่สุด แต่การที่จะให้บริหารบรรลุเป้าหมาย ตามที่ปรารถนาได้มากน้อยเพียงใด อยู่ที่การบริหารมีประสิทธิภาพหรือไม่ด้วย ถ้าการบริหารมีประสิทธิภาพ การบริหารงานนั้นก็จะบรรลุผล คือ ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน

ในการทำงานหรือบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ มีทฤษฎีและแนวทางการปฏิบัติมากมาย บางคนบอกว่าการทำงานจะเกิดประสิทธิภาพหรือไม่อยู่ที่การจัดองค์การ บางคนมีความเห็นว่าประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นหรือไม่อยู่ที่การจัดระบบงาน บางคนมีความเชื่อว่าขึ้นอยู่กับสมรรถภาพของคน เป็นต้น ในที่นี้จะขอเสนอเฉพาะที่พิจารณาเห็นว่าเป็นวิธีพื้นฐาน หรือเป็นหลักการ ซึ่งมีดังนี้

1. การวางแผนและการควบคุมงานที่ดี การที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพขึ้นได้ การวางแผนและการควบคุมให้เป็นไปตามแผน มีบทบาทสำคัญที่สุดก็ว่าได้ เพราะในแผนนั่นเองได้กำหนดเป้าหมาย กำหนดวิธีดำเนินการ และวางวิถีทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จที่ดีที่สุดในที่สุด บริหารงานที่ปราศจากแผนเปรียบได้กับการดำเนินชีวิตที่ไม่มีจุดหมาย การจะเป็นอย่างไรสุดแล้วแต่ว่าสนาพาไป แต่ถ้าเราวางแผนหรือมีแผน จะทำให้มีแนวทางปฏิบัติที่แน่นอน สิ่งที่ไม่ต้องการจะไม่เกิดขึ้น เงิน เวลา ทรัพยากร คน จะมีการใช้อย่างประหยัด ครั้นแล้วมีการควบคุมงาน

ให้เป็นไปตามแผน การบริหารงานย่อมจะเกิดประสิทธิภาพอย่างไม่มีปัญหา แต่ทั้งนี้จะต้องจัดทำแผนที่ดี หรือมีแผนที่ถูกต้องสมบูรณ์ด้วย วิธีการวางแผนและควบคุมงานที่ดีนั้นจะต้องประกอบไปด้วยคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1.1 สามารถจัดให้นักบริหาร ได้รับข่าวสารและข้อมูลทันเวลา ทันสมัย ตรงกับปัญหาอย่างเพียงพอและถูกต้องแน่นอน

1.2 เป็นแผนที่สมบูรณ์ก่อนที่จะดำเนินการ

1.3 เปลี่ยนแปลงได้เหมาะสมกับสถานการณ์และความจำเป็น

1.4 ประหยัดค่าใช้จ่ายและทรัพยากรในการดำเนินงาน

1.5 ง่ายต่อการรับรู้และสามารถเป็นที่เข้าใจกันได้ระหว่างผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

1.6 มีเรื่องให้วินิจฉัยเฉพาะกรณีที่มีปัญหา

1.7 จัดให้มีมาตรการประเมินความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นก่อนเริ่มดำเนินงานขณะดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงในอนาคตทั้งใกล้และไกล

1.8 คาดหมายขอบเขตที่จะเกิดปัญหาได้ และชี้ให้เห็นได้ถึงข้อบกพร่องระหว่างดำเนินงานส่วนการควบคุมงานนั้น เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการวางแผนอย่างที่ยากจะแยกออกจากกันได้ เพราะการมีแผนที่ไม่มีการควบคุมให้มีการปฏิบัติตามแผน แผนจะไร้ประโยชน์โดยสิ้นเชิง การควบคุมงานมีวัตถุประสงค์เบื้องต้นสองประการดังนี้ คือ

1.8.1 ช่วยให้เกิดการประสานงานระหว่างบุคคลและหน่วยงานที่เป็นส่วนประกอบขององค์การ

1.8.2 เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าแต่ละหน่วยภายในองค์การ ได้ปฏิบัติงานของหน่วยสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย

เมื่อมีการวางแผนบริหารงานและมีการควบคุมให้เป็นไปตามแผน ก็เป็นที่หวังได้ว่างานจะเกิดประสิทธิภาพอย่างแน่นอน เพราะการปฏิบัติอย่างมีแผนเป็นวิธีเดียวที่จะนำไปสู่ความสำเร็จอันเป็นจุดหมายที่คาดหวังไว้ในอนาคตได้ดีที่สุด ดังมีคำกล่าวเป็นภาษาอังกฤษว่า “Planning is a means to a preconceived end.”

2. การจัดระบบงานให้เหมาะสม การบริหารราชการหรือการทำงานใดก็ตามประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 2 ส่วน คือ คน และ งานหรือระบบงาน ประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อคนและระบบงานดีพร้อมกัน หากส่วนหนึ่งส่วนใดบกพร่องไป ประสิทธิภาพก็จะกระทบกระเทือนด้วย การบริหารงานจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ ระบบงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ระบบงานที่ไม่ดี จะสกัดกั้นไม่ให้ประสิทธิภาพเกิดขึ้น เช่น ระบบปฏิบัติที่มีได้รัดกุม เปิดช่องว่าง

ให้ทุจริตได้ง่าย หรือระเบียบงานที่หยาบหยาบ ยุ่งยาก สลับซับซ้อน เป็นต้น จะทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ติดขัดล่าช้า ไม่ทันกาลเวลา ประสิทธิภาพก็เกิดขึ้นไม่ได้

3. การจัดให้มีการประสานงานที่ดี ความร่วมมือประสานงานเป็นวิธีการที่จะช่วยให้เกิดพลังของกลุ่ม และสามารถแก้ไขข้อขัดข้องในการบริหารได้เป็นอย่างดี การประสานงานเป็นกระบวนการหนึ่งในหลายกระบวนการของการบริหารที่จะทำให้กลไกต่าง ๆ ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นตัวคน ระบบงาน เครื่องมือเครื่องใช้ เงิน เวลา ดำเนินไปในเส้นทางเดียวกัน ไม่ขัดข้องกัน และไม่ขัดกัน แต่เป็นไปตามจังหวะที่เหมาะสม ซึ่งในที่สุดก็จะเกิดผลงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีผู้กล่าวว่า เป้าหมายขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานมักจะมองไม่เห็น แต่การประสานงานจะเป็นสายใยชักจูงให้ผู้ปฏิบัติงานเดินไปสู่เป้าหมาย หรือมองเห็นเป้าหมายชัดเจนขึ้น

4. เพิ่มสมรรถภาพของคนให้สูงขึ้น ถ้าจะกล่าวว่าการบริหารงานจะเกิดประสิทธิภาพหรือไม่ อยู่ที่คนก็ย่อมได้ ทั้งนี้เพราะคนเป็นผู้คลั่นคล้าให้ผลงานเกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม คนในที่นี้จะต้องเป็นคนที่มีพัฒนาแล้ว หรือคนที่มีสมรรถภาพด้วย ยิ่งคนมีสมรรถภาพเท่าใด โอกาสที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพก็มากยิ่งขึ้นเท่านั้น การเพิ่มพูนสมรรถภาพมีวิธีการมากมายหลายวิธี อาทิ การฝึกอบรม การให้การศึกษา การจูงใจ การใช้สิ่งล่อใจ ฯ แต่วิธีการที่เห็นผลรวดเร็ว และทำได้ไม่ยาก ได้แก่ การฝึกอบรม อย่างไรก็ตาม เรื่องสมรรถภาพ หรือความสามารถของบุคคลนี้ จะต้องเข้าใจให้ถูกต้องว่าสมรรถภาพหรือความสามารถกับความชำนาญมีความหมายคนละอย่างกัน ความชำนาญสร้างให้เกิดขึ้นได้ง่ายกว่าการสร้างคนให้มีความสามารถ ดังที่พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงนิพนธ์ไว้ในหนังสือหลักราชการ เมื่อปี พ.ศ. 2457 ว่า ความสามารถมิได้ย่อที่ดำรงดำรงใด จะสอนให้แก่กันก็หาไม่ได้ ความสามารถบังเกิดขึ้นในตัวบุคคลเอง ความสามารถในแง่หนึ่งจึงเป็นไปในลักษณะที่เรียกว่า การทำงานให้เป็นผลสำเร็จได้ดียิ่งกว่าผู้อื่นที่มีโอกาสเท่า ๆ กัน เราสามารถสร้างความชำนาญให้แก่คนได้แต่เมื่อเขามีความชำนาญแล้ว จะมีความสามารถในการทำงานหรือไม่ เป็นเรื่องของแต่ละคน สอนให้เข้าใจมิได้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง เราอาจเพิ่มความสามารถให้แก่บุคคลได้ แต่เขาจะใช้ความสามารถหรือไม่ อยู่ที่ความรู้สึกนึกคิดของเขา

จากการศึกษาความหมายและแนวคิดด้านการบริหารงานข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความเห็นโดยสรุปว่า การบริหารงานที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริหารของบริษัทผู้รับจัดการขนส่งทางทะเลระหว่างประเทศนั้น จะวัดได้ด้วยการประเมินกับผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการหรือไม่ เพียงใด โดยประเมินได้จากองค์ประกอบของการบริหาร ได้แก่ ด้านการวางแผน การจัดองค์กร การบังคับบัญชา การประสานงาน และการควบคุม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

“การให้บริการ” เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริหารงานภาคเอกชน โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง (Delivery Service) โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้น มีหน้าที่ในการส่งตรงบริการ ให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

ปฐม มณีโรจน์ ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ การให้บริการสาธารณะ (นภาพร เชียงแสน, 2538, หน้า 13)

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาเรื่องของความพึงพอใจมักจะศึกษากัน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และ มิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งในการศึกษารั้วนี้จะศึกษาในมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยมีลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ ดังนี้

วรุณ กล่าววว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง (Vroom, 1964, p. 328) เช่นเดียวกับที่ ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย กล่าววว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น โดยมีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) โดยพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พึงพอใจ (สำนักน โยบายและแผนกรุงเทพมหานคร, 2538, หน้า 1-3) นอกจากนั้น วิมลสิทธิ หรยางกูร กล่าววว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่มีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม (วิมลสิทธิ หรยางกูร, 2535, หน้า 22) ซึ่งค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว, พอใจ-ไม่พอใจ, สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

ชรัณี เชนจินดา กล่าววว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยสังเกตได้จากส่ายตา คำพูด และการแสดงออก ซึ่ง

ความรู้สึกพอใจของผู้ใช้บริการนี้สามารถใช้เป็นมาตรวัดอีกอย่างหนึ่งที่จะใช้วัดประสิทธิภาพของการบริการได้

เซลล์ ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ได้อีก ดังจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ (สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร, 2538, หน้า 1-4)

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภา ไชยอุบล (2545, หน้า 1-47) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการทำงานของจัดซื้อของบรรษัทข้ามชาติในเขตนิคมอุตสาหกรรมไทย การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานฝ่ายจัดซื้อบรรษัทข้ามชาติในนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จำนวน 118 คน และวิเคราะห์ค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของฝ่ายจัดซื้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานประกอบด้วย ประสิทธิภาพการวางแผน คุณภาพบุคลากร ความสามารถในการอำนวยการ ระบบการบริหารพัสดุ และความพึงพอใจในงาน ส่งผลกับความมีประสิทธิภาพในการทำงานของจัดซื้อในระดับปานกลาง

ภัทรพร ตูลารักษ์ (2545, หน้า 1-37) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการบริการด้านประชาสัมพันธ์ ศึกษากรณีงานประชาสัมพันธ์ท่าอากาศยาน กองบริการท่าอากาศยาน ฝ่ายการทำอากาศยาน ท่าอากาศยานกรุงเทพ สำหรับการศึกษานี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้วิเคราะห์ค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยต่าง ๆ มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานประชาสัมพันธ์

สีหมั่น อุดมผล (2541, หน้า 1-77) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพขององค์การของธนาคารกสิกรไทย ในภาคตะวันออก เป็นการศึกษาประเภทอ้างอิงเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของธนาคารกสิกรไทยจำนวน 381 คน สถิติที่ใช้ใน

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ F-Test ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพองค์การของธนาคารกสิกรไทย ในภาคตะวันออก อยู่ในระดับสูง เมื่อทำการเปรียบเทียบประสิทธิภาพองค์การตามทักษะของพนักงาน พบว่า พนักงานระดับสูงมีทักษะต่อประสิทธิภาพขององค์การสูงกว่าพนักงานระดับกลางและระดับต่ำ และประสิทธิภาพจำแนกตามเขตของธนาคาร พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

กฤตยา บัวงาม (2546, หน้า 1-78) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) การศึกษานี้ ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC Version 11.0 ในการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในปี 2545 มีความเหมาะสมและมีประโยชน์ต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน ส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับงบประมาณต่อหัวที่ลดลง แสดงให้เห็นว่าการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพมาก

อดิสรณ์ มีชัยเจริญ (2546, หน้า 1-84) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษานี้ ได้ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล มีความพึงพอใจโดยรวมรายด้านอยู่ในระดับ ปานกลาง

จากการสรุปผลงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถาม 2 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์จากค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการหาระดับของประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจ Freight Forwarder ต่อไป