

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้า

ปวีร์รดา คงสินเกียรติกุล

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

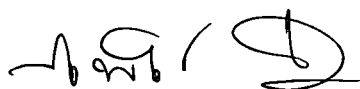
คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สิงหาคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา
งานนิพนธ์ ของ ปวีร์รตา คงสินเกียรติกุล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทานของ
มหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

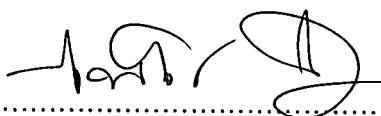


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ เร้าชนชลกุล)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

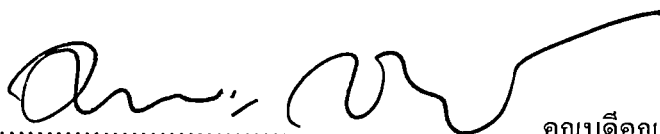


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ฉกร อินทร์พุง)



.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ เร้าชนชลกุล)

คณะโลจิสติกส์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
ของมหาวิทยาลัยบูรพา



.....คณบดีคณะ โลจิสติกส์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานะ เขาวรัตน์)

วันที่ ๑๕ เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2559

ประกาศคุณูปการ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ เร้าชนชลกกุล ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์นี้ที่กรุณาสั่งสอนแนะนำให้แนวทางที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่องานวิจัย ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และเอาใจใส่เป็นอย่างดีต่องานนิพนธ์ฉบับนี้จนประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งในความกรุณา และเมตตาของอาจารย์ จึงขอกราบขอบ พระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในคณะ โลกจิตติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ได้ในอนาคต

เหนือสิ่งอื่นใดขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาและครอบครัว ที่คอยเป็นกำลังใจและสนับสนุนด้วยดีตลอดมา ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่น 12/ 2 ที่เรียนด้วยกันมาตลอด 2 ปีเต็ม ซึ่งในระหว่างเรียนนั้น ได้ให้ความช่วยเหลือกันในวาระต่าง ๆ เสมอมา และขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทางด้านการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทุกท่านที่ช่วยสละเวลาในการตอบแบบสอบถามทั้ง 4 รอบ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ช่วยทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ปวีร์รตา คงสินเกียรติกุล

57920269: สาขาวิชา: การจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน; วท.ม. (การจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน)

คำสำคัญ: ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ/ เทคนิคเคลฟาย

ปวีร์รตา คงสินเกียรติกุล: การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้า (WORKING EFFICIENCY ANALYSIS FOR FREIGHT FORWARDER

COMPANY) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ไพโรจน์ ไร่ชนชลกุล, D.Eng. 101 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างตามเทคนิคเคลฟาย กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 15 ท่าน ใช้แบบสอบถามทั้งหมด 4 รอบ จนกระทั่งได้ข้อสรุปของปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้า จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญอย่างเป็นเอกฉันท์

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญกับปัญหาที่เกิดขึ้นทั้ง 5 ด้านที่ควรได้รับการปรับปรุงประสิทธิภาพของผู้ให้บริการรับจัดการขนส่งสินค้า แบ่งได้เป็น 1) ด้านคุณภาพพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย ปัญหาขาดการเอาใจใส่ติดตามงาน ใช้ระยะเวลานานในการแก้ไขปัญหา และขาดความสามารถในการแก้ไขปัญหา 2) ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย ปัญหาข้อมูลข่าวสารที่แจ้งไม่ตรง พนักงานปรับปรุงข้อมูลล่าช้า ปฏิบัติงานต่าง ๆ เสรีล่าช้า และความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของพนักงานเกิดขึ้นบ่อยซ้ำในเรื่องเดิม 3) ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย ปัญหาช่องทาง ในการติดต่อสื่อสารไม่สะดวก และขาดความรวดเร็ว และแจ้งข้อมูลข่าวสารล่าช้า 4) ด้านความเพียงพอของลักษณะการให้บริการ ประกอบด้วย ปัญหาพนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดผลกระทบต่อลูกค้า และจำนวนรถหัวลาก/ สายเรือที่ใช้ในการขนส่งสินค้าไม่เพียงพอ และ 5) ด้านความรวดเร็วและความปลอดภัยในด้านการจัดการขนส่งสินค้า ประกอบด้วย ปัญหาตู้บรรจุสินค้าเก่า/ ชำรุด รถที่ใช้ในการขนส่งสินค้าขาดมาตรฐานทางด้านความปลอดภัย เช่น ถังดับเพลิง หมอนหนุนล้อ และระยะเวลาในการขนส่งสินคาล่าช้า ไม่ทันเวลาที่ลูกค้าแจ้ง

57920269: MAJOR: LOGISTICS AND SUPPLYCHAIN MANAGEMENT; M.Sc.
(LOGISTICS AND SUPPLYCHAIN MANAGEMENT)

KEYWORDS: FREIGHT FORWARDER/ DELPHI TECHNIQUE

PAVEERATA KONGSINKIATTIKUL: WORKING EFFICIENCY ANALYSIS FOR
FREIGHT FORWARDER COMPANY. ADVISOR: PAIROJ RAOTHANACHONKUN. D.Eng.
101 P. 2016.

The research was to analyze working efficiency of an international freight forwarder company by using questionnaire developed from a delphi technique. There were 15 specialists with 4 round questionnaires to conclude the important issues which was regarded as the acceptance and consistency from all 15 specialists.

From the research, specialists focused on 5 problems from cargo handling services to be improved as following:

1. Quality of employee which concerned with lack of follow up process on working result, time consuming for problem solving, and lack of problem solving capability.
2. Employee efficiency concerned with information inaccuracy, information delay, operation delay, and repeatable mistake.
3. Operation efficiency concerned with uncomfortable and delayed communication channels, and information delay.
4. Inadequate service resource concerned with inadequate service person which impact to customer, and inadequate truck and liner ship.
5. On time and safety shipping service concerned with old and worn out container, unsafety truck with nonstandard safety policy such as no fire extinguisher, no wheel pillow, and late delivery.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฌ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีเกี่ยวกับธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ	4
ทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าทางทะเล	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	8
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	11
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ	12
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	15
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า CSR	15
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการจัดการคุณภาพโดยรวม TQM	19
แนวคิดเกี่ยวกับวิธีเดลฟาย	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
3 วิธีดำเนินการวิจัย	28
กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	28
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
ข้อมูลพื้นฐาน	37
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
5 สรุป และอภิปรายผลการวิจัย	73
สรุปผลการวิจัย.....	73
ข้อเสนอแนะ.....	75
บรรณานุกรม.....	77
ภาคผนวก	80
ประวัติย่อของผู้วิจัย	101

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 ชุดคำตอบ 18 ปัญหาของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 15 คน	40
4-2 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระดับความคิดเห็น และความสอดคล้องกัน	44
4-3 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระดับความคิดเห็น และความสอดคล้องกัน	46
4-4 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระดับความคิดเห็น และความสอดคล้องกัน	47
4-5 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระดับความคิดเห็น และความสอดคล้องกัน	47
4-6 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระดับความคิดเห็น และความสอดคล้องกัน	48
4-7 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระดับความคิดเห็น และความสอดคล้องกัน	50
4-8 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระดับความคิดเห็น และความสอดคล้องกัน	51
4-9 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระดับความคิดเห็น และความสอดคล้องกัน	52
4-10 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระดับความคิดเห็น และความสอดคล้องกัน	52
4-11 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระดับความคิดเห็น และความสอดคล้องกัน	53
4-12 ค่าระดับคะแนนรวม ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์.....	55
4-13 แผนการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ประจำปี พ.ศ. 2559-2560	57
4-14 ค่าระดับคะแนนรวม ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์.....	58
4-15 รายการใบขนสินค้าที่ผิด	60
4-16 รายการเอกสารวางบิลผิด.....	62
4-17 จำนวนข้อมูลเอกสารประจำเดือน มกราคม ถึง เมษายน 2559.....	62
4-18 ค่าระดับคะแนนรวม ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยควอไทล์	63
4-19 รายชื่อ เบอร์โทรศัพท์ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	64
4-20 ค่าระดับคะแนนรวม ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์.....	65
4-21 ค่าระดับคะแนนรวม ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์.....	66
4-22 แผนการฝึกอบรมประจำปี พ.ศ. 2559-2560	67

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1	วจรของความสำเร็จในงานบริการ 14
4-1	โครงสร้างบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศกรณีศึกษาในสำนักงานบริการ ลูกค้าแห่งหนึ่ง 38
4-2	ใบขนสินค้าที่แสดงรายการที่ผิด 59
4-3	ใบวางบิลที่แสดงรายการผิด 61
4-4	โปรแกรม Tracking ในการตรวจสอบข้อมูล 64
4-5	อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับบริษัทลูกค้า..... 68
4-6	รายชื่อผู้ที่ผ่านการอบรม 69
4-7	เอกสารสำหรับตรวจสอบคุณภาพด้านความปลอดภัย 70
4-8	เอกสารสำหรับตรวจสอบคุณภาพด้านความปลอดภัย 71
4-9	การเดินตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยในบริษัทลูกค้า 72

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การค้าระหว่างประเทศมีความสำคัญเป็นอย่างมาก รายได้ส่วนใหญ่ของประเทศมาจากการส่งออกและธุรกิจที่ช่วยสนับสนุนการค้าระหว่างประเทศก็คือ ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ หรือ Freight Forwarder และในโลกในยุคปัจจุบันเป็นยุคของการค้าเสรี คือ มีการซื้อขายสินค้าและบริการ โดยยกเว้น หรือลดหย่อนการเก็บภาษีศุลกากรและการลดข้อกีดกันทางการค้าในรูปแบบที่ไม่ใช่ภาษีศุลกากร รวมถึงการเคลื่อนย้ายแรงงานและทุนได้อย่างเสรี การค้าระหว่างประเทศของประเทศไทยได้มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลกซึ่งได้มีการเปิดตลาดการค้าเสรีต่าง ๆ มากมาย โดยเฉพาะเขตการค้าเสรีอาเซียน (AFTA) ซึ่งส่งผลทำให้มีผู้ประกอบการเพิ่มมากขึ้น ทั้งเป็นผู้ประกอบการภายในประเทศและต่างประเทศที่เป็นทั้งผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่าย ผู้ส่งออกและผู้นำเข้า ประกอบกับความต้องการของผู้บริโภคมีความหลากหลายส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องปรับตัวเพื่อการแข่งขันและความอยู่รอด

ในภาคการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศก็เช่นเดียวกัน ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว บทบาทของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าจึงมีความสำคัญอย่างมากในยุคปัจจุบัน เพราะเปรียบเสมือนตัวเชื่อมโยงระหว่างผู้ส่งออก (Exporter) และผู้นำเข้า (Importer) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดของการส่งออกและการนำเข้าสินค้าระหว่างประเทศ การดำเนินธุรกิจด้านการบริการขนส่งสินค้าพยายามพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งการดำเนินธุรกิจด้านการบริการขนส่งสินค้าในปัจจุบัน ประสบกับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นทุกวัน เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจประเภทนี้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดการแข่งขันส่วนแบ่งทางการตลาดมากขึ้น ซึ่งหากผู้ประกอบการใดสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความเร็วในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องตรงตามเวลาและสถานที่ที่ลูกค้ากำหนด การสร้างภาพพจน์ของบริษัทให้มีความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้แกลูกค้ามากที่สุด

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จ มีอยู่มากมายหลายประการ จำเป็นต้องอาศัย ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งในเรื่องของ คนงาน สิ่งแวดล้อม การปฏิบัติงาน เพื่อทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จ องค์กรทั่วไปเน้นผลงานเป็นหลัก โดยไม่คำนึงถึงความสามารถของบุคคลที่ปฏิบัติงาน

ผลงานที่ออกมานี้อาจจะมีประสิทธิภาพหรือไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ ซึ่งจุดมุ่งหมายอย่างเดียวที่องค์กรต้องการ คือ ความสำเร็จของงานและการบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดไว้ ซึ่งองค์กรควรที่จะพิจารณาถึงความ สามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานมากกว่าผลงานเป็นหลักเพื่อที่จะได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล บุคลากรจำเป็นต้องมีผลงานที่ปฏิบัติออกมาอย่างมีมาตรฐาน นอกเหนือจากผลงานที่ได้จากการปฏิบัติงานแล้ว บุคคลยังมีคุณลักษณะหรือพฤติกรรมอื่น ๆ เช่น ความรับผิดชอบ ความละเอียดรอบคอบ ความคิดสร้างสรรค์ ความซื่อสัตย์ ความขยันหมั่นเพียรหรือความสามารถในการปรับตัว ลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมส่งผลให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จและมีผลงานที่มีประสิทธิภาพสามารถสร้างผลงานที่ดี และทำให้องค์กรนั้นเจริญก้าวหน้าพร้อมทั้งสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้

การศึกษาถึงทัศนคติบุคลากรภายในองค์กร และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น นับเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความมีประสิทธิภาพให้เกิดแก่องค์กร เนื่องจากหากบุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร จะทำให้มีแรงจูงใจในการทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ และเมื่อพูดถึงด้านความพึงพอใจของลูกค้า หากลูกค้ามีความพึงพอใจต่อตัวบริษัทแล้วนั้น ย่อมเป็นสาเหตุหลักในการจูงใจลูกค้าต้องการใช้บริการจากบริษัทนั้น ๆ ซึ่งความพอใจของลูกค้าสามารถเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุด้วยกัน และหนึ่งในหลาย ๆ สาเหตุนั้นยังรวมไปถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กรที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการด้วย เนื่องจากการเลือกใช้บริการจากบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้านั้น ลูกค้าจะต้องมีความไว้วางใจและความเชื่อมั่นกับบริษัทที่ได้เลือกใช้บริการ เพราะว่าบริษัทจะต้องรับผิดชอบต่อสินค้าที่ได้รับจัดการขนส่งของลูกค้าไม่ให้เกิดความเสียหาย สูญหาย หรือล่าช้าเกินกว่าจำเป็น เพราะจะเป็นการสร้างความเดือดร้อนให้แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างมาก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการให้บริการของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
2. เพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าสูงสุด

ขอบเขตของการวิจัย

1. การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเลือกบริษัทที่ให้บริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ขึ้นมาเป็นกรณีศึกษาเพียง 1 บริษัทเท่านั้น
2. การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเลือกบริษัทที่รับบริการจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ขึ้นมาเป็นกรณีศึกษาเพียง 1 บริษัทเท่านั้น
3. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพในส่วนของ การปฏิบัติงานด้านบริการลูกค้าเท่านั้น โดยเริ่มศึกษาจากการรับ order การจอง booking การดำเนินการจัดเตรียมเอกสาร การติดต่อประสานงานกับ agent ต่าง ๆ จนกระทั่งจัดส่งสินค้าถึงปลายทาง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน
2. ทราบประสบการณ์ที่เป็นปัญหา และข้อบกพร่องในสายตาลูกค้าที่เกิดขึ้นบ่อยจากการใช้ให้บริการของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
3. ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร
4. นำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจอื่น ๆ ได้

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า (Freight Forwarder) หมายถึง ผู้ที่รับจัดการขนส่งสินค้าให้แก่ผู้ส่งสินค้าโดยคนมิใช่ผู้รับขน (Carrier) ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าเปรียบเสมือนคนกลาง (Intermediary) ระหว่างผู้ส่งสินค้ากับผู้รับขนสินค้า ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าได้ทำหน้าที่เป็นตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าหรือจัดการส่งสินค้าแทนผู้ส่งสินค้า โดยใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้า
2. FCL (Full Container Load) เป็นการบริการในลักษณะขนส่งสินค้าทางทะเลแบบสินค้าเต็มตู้คอนเทนเนอร์ มีผู้ส่งเพียงรายเดียวเท่านั้น ในธุรกิจยานยนต์
3. LCL (Less than Container Load) เป็นการบริการในลักษณะการขนส่งสินค้าทางทะเลแบบน้อยกว่าตู้คอนเทนเนอร์ และมีผู้ส่งของหลายรายในตู้คอนเทนเนอร์เดียวกัน ในธุรกิจยานยนต์
4. ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง การที่ผลิตสินค้าและบริการให้มีคุณภาพเหมาะสมตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด โดยต้องใช้ต้นทุนในการผลิตให้ต่ำที่สุด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าทางทะเล
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ
6. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
7. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า CSR
8. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการจัดการคุณภาพโดยรวม TQM
9. แนวคิดเกี่ยวกับวิธีเคลฟาย
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

การขนส่ง (Transportation) หมายถึง การลำเลียงหรือเคลื่อนย้ายบุคคลหรือสิ่งของด้วยอุปกรณ์การขนส่งในทางธุรกิจ การขนส่งเป็นกระบวนการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการจากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภคหรือเป็นการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบไปยังโรงงานเพื่อทำการผลิตสินค้าหรือการบริการ โดยใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการขนส่งเป็นพาหนะพาไปตามความต้องการและเกิดอรรถประโยชน์ตามที่ผู้ทำการขนส่งต้องการ (ชนะเกียรติ สมานบุตร, 2558, หน้า 287)

ผู้รับจัดการขนส่งสินค้า (Freight Forwarder) หมายถึง ผู้ที่รับจัดการขนส่งสินค้าให้แก่ผู้ส่งสินค้าโดยตนมิใช่ผู้รับขน (Carrier) ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าเปรียบเสมือนคนกลาง (Intermediary) ระหว่างผู้ส่งสินค้ากับผู้รับขนสินค้า ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าได้ทำหน้าที่เป็นตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าหรือจัดการส่งสินค้าแทนผู้ส่งสินค้า โดยใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้า (ไชยยศ ไชยมั่นคง, 2550)

บริษัทที่รับจัดการขนส่งสินค้านั้น ไม่มีคำนิยาม หรือคำจำกัดที่สากลยอมรับ ในบางครั้ง Freight Forwarder อาจจะเรียกว่า Customs House Agent หรือ Custom Broker หรือ Shipping and

Forwarding Agent ประเทศไทยมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้า เพราะแม้กระทั่งบุคคลที่ทำงานมีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจประเภทนี้ยังมีการใช้ชื่อเรียกธุรกิจประเภทนี้กันอย่างผิด ๆ ซึ่งส่วนใหญ่มักจะมีการเรียกชื่อธุรกิจประเภทนี้ว่า Shipping ซึ่งความจริงแล้วไม่ถูกต้อง ในประเทศไทยธุรกิจ Shipping ที่เรียกกันนั้น หมายถึง ธุรกิจนายหน้าในการดำเนินการจัดการผ่านพิธีศุลกากร หรือที่เราควรเรียกว่า Custom Broker ส่วน Freight Forwarder หรือบริษัทที่รับจัดการการขนส่งสินค้านั้น เป็นบริษัทที่ให้บริการแก่ลูกค้ามากกว่าการผ่านพิธีการศุลกากรเพียงอย่างเดียว

ขอบเขตการให้บริการของบริษัทให้บริการรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

บริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศจะเป็นผู้จัดการขนส่งสินค้าให้กับลูกค้า ตั้งแต่จุดต้นทางไปถึงจุดปลายทางนอกเสียจากว่าลูกค้านั้นต้องการที่จะจัดการเอง บริษัทจะต้องมีเครือข่ายทั่วโลกเพื่อที่จะสามารถรองรับความต้องการของลูกค้า การที่บริษัทนั้นมีเครือข่ายในต่างประเทศเป็นสิ่งที่สำคัญมากในการให้บริการของธุรกิจประเภทนี้ เนื่องจากลูกค้ามีความต้องการจะดำเนินธุรกิจกับบริษัทที่สามารถจัดการการขนส่งสินค้าได้ทั่วโลก

บทบาทของบริษัทที่ให้บริการรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในการส่งออก

1. เลือกเส้นทางการขนส่ง/ รูปแบบการขนส่ง
2. จองระวางกับผู้ขนส่ง
3. รับสินค้าของลูกค้าและออกเอกสารการขนส่งที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง เช่น

House B/ L

4. ศึกษาเงื่อนไขในการชำระเงินระหว่างประเทศ/ รับรู้กฎระเบียบของประเทศผู้ส่งออก ประเทศผู้นำเข้า ประเทศที่สินค้าผ่านแดน และจะต้องจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง

5. จัดทำหีบห่อให้กับสินค้าของลูกค้าในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้ทำ โดยที่จะต้องคำนึงถึงเส้นทางการขนส่ง รูปแบบการขนส่ง คุณสมบัติเฉพาะตัวสินค้า และกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเทศที่สินค้าต้องผ่านแดน

6. จัดการเรื่องจัดสินค้าใน โกดัง (ถ้าจำเป็น)

7. ชั่งน้ำหนักและปริมาตรของสินค้า

8. แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงความจำเป็นของการประกันสินค้าในแต่ละช่วงของการขนส่ง และจัดดำเนินการให้เมื่อลูกค้าต้องการ

9. ขนส่งสินค้าไปที่ท่าเรือ จัดการเรื่องพิธีการศุลกากรขาออก จัดการเรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง และส่งมอบสินค้าให้ผู้ขนส่ง

10. จัดการเรื่องเงินต่างประเทศ (ถ้ามี)

11. ชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและค่าระวาง
12. รับใบตราส่งจากผู้ขนส่ง และส่งมอบให้กับลูกค้า
13. จัดการเรื่องขนส่งสินค้าระหว่างการขนส่ง (Transship)
14. ตรวจสอบการเคลื่อนไหวของสินค้าให้กับลูกค้า โดยติดต่อผู้ขนส่งหรือตัวแทนที่อยู่ต่างประเทศ

15. รับทราบถึงความเสียหาย หรือการสูญหายของสินค้า
16. ช่วยเหลือลูกค้าในการเรียกร้องค่าเสียหายในกรณีผู้ขนส่งทำสินค้านั้นเสียหาย หรือสูญหาย

บทบาทของบริษัทที่ให้บริการบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในการนำเข้า

1. ตรวจสอบการเคลื่อนไหวของสินค้าแทนลูกค้าในกรณีที่ลูกค้าเป็นผู้ควบคุมการขนส่ง
2. รับและตรวจสอบทุกเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้า
3. รับสินค้าจากผู้ขนส่งและจ่ายค่าระวาง
4. จัดการเรื่องพิธีการศุลกากรขาเข้า และจ่ายค่าภาษีหรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าสินค้า

5. จัดการเรื่องโกดังชั่วคราว (ถ้ามี)
6. ส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้า
7. ช่วยเหลือลูกค้าในการเรียกร้องค่าเสียหาย ในกรณีผู้ขนส่งทำสินค้านั้นเสียหาย หรือสูญหาย

บริษัทบริหารจัดการการขนส่งสินค้าจะต้องสามารถให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าของตนเองในเรื่องของการขนส่งสินค้าและเรื่องที่เกี่ยวข้อง เพราะฉะนั้นบุคลากรของบริษัทที่ให้บริการบริหารจัดการการขนส่งสินค้าจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจต่อเส้นทาง การขนส่ง เงื่อนไข และวิธีการในการทำการค้าระหว่างประเทศเป็นอย่างดี นอกจากนี้บริษัทรับขนส่งสินค้าสามารถให้บริการพิเศษอื่น ๆ ได้อีก ถ้าบริษัทมีความชำนาญเฉพาะด้านนั้น ๆ (ปนัดดา ตันตวิวัฒนพานิช, 2550)

ประโยชน์จากการใช้บริการบริษัทผู้บริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ผู้บริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมีส่วนช่วยให้ผู้ส่งออกหรือผู้นำเข้าสามารถลดต้นทุนได้ ดังนี้ (ปนัดดา ตันตวิวัฒนพานิช, 2550)

1. เพิ่มอำนาจในการต่อรองและการซื้อค่าระวางจากบริษัทสายการเดินเรือในกรณีส่งออกหรือนำเข้าสินค้าในลักษณะการขนส่งสินค้าเต็มตู้คอนเทนเนอร์ หรือ FCL (Full Container Load)

2. ให้บริการในลักษณะการขนส่งสินค้าทางทะเลแบบน้อยกว่าตู้คอนเทนเนอร์ และมีผู้ส่งของหลายรายในตู้คอนเทนเนอร์เดียวกัน หรือ LCL (Less than Container Load) เหมาะสำหรับผู้ขนส่งหรือผู้นำเข้าสินค้าจำนวนน้อย

3. ทำการคัดเลือกใช้บริษัทเดินเรือที่เหมาะสมสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ โดยจะพิจารณาจาก

3.1 ความคุ้มค่าของอัตราค่าบริการ

3.2 ความถี่ในการให้บริการ

3.3 ความน่าเชื่อถือของบริษัท

3.4 ความรับผิดชอบของบริษัท

4. ให้บริการครบวงจร เมื่อผู้ใช้บริการได้ใช้บริการจากบริษัทจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศหนึ่งบริษัทสามารถจัดปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการกับผู้ให้บริการเดียวหรือจากผู้ให้บริการหลายบริษัท เช่น

4.1 ประหยัดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทั้งหมด

4.2 ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสื่อสาร One Call All Service

4.3 ลดเวลาในการประสานงานและลดความผิดพลาดจากการประสานงานหลายฝ่าย

4.4 ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นเนื่องจากการประสานงานที่ผิดพลาด

4.5 ลดปริมาณบุคลากรและค่าใช้จ่ายหรือสามารถ Outsource เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย

5. จัดปัญหาต่าง ๆ ที่ส่วนแต่ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น ดังนี้

5.1 การทำผิดขั้นตอนด้านการทำพิธีการศุลกากร

5.2 การใช้สิทธิทางภาษีที่ผิดประเภท

5.3 การใช้บริการของบริษัทเดินเรือที่ไม่เหมาะสม

5.4 ไม่สามารถจัดส่งสินค้าให้กับผู้ซื้อได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

6. มีมูลค่าเพิ่มของการให้บริการ (Value Added Service) ให้กับธุรกิจ SMEs ดังนี้

6.1 การกำหนดระยะเวลาในการชำระค่าบริการ (Credit Terms)

6.2 การส่งมอบสินค้าจากโรงงานผู้ส่งออกในประเทศหนึ่งไปยังโรงงานของผู้รับ

สินค้าปลายทางอีกประเทศหนึ่ง (Door to Door Service)

6.3 การบริการให้คำปรึกษาในด้านการนำเข้า-ส่งออก

6.4 การบริการด้านข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์และการจัดเก็บเอกสาร

ทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าทางทะเล

ธุรกิจการขนส่งสินค้าทางทะเลนับเป็นส่วนหนึ่งของการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตาม รูปแบบการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน พบว่าหลายประเทศทั่วโลก ยังคงใช้การขนส่งสินค้าทางเรือเป็นหลัก (ร้อยละ 90 โดยปริมาณ) (กมลชนก สุทธิวาหนฤพุฒิ, ศลิษา ภมรสติศย์ และจักรกฤษณ์ ดวงพัตรา, ผู้แปล, 2544, หน้า 1)

เนื่องจากส่วนที่เป็นพื้นทะเลมีมากถึงสามในสี่ส่วนของโลก ทำให้การขนส่งสินค้าทางทะเลสามารถส่งสินค้าไปได้ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก อีกทั้งการขนส่งสินค้าทางทะเลนี้ สามารถที่จะบรรจุสินค้าได้คราวละมาก ๆ และมีต้นทุนในการขนส่งสินค้าแต่ละครั้งต่ำเมื่อเทียบการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศประเภทอื่น ๆ ทำให้การขนส่งสินค้าทางทะเลเป็นที่นิยมแพร่หลายในการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเป็นอย่างมาก

ในระยะเวลาที่ผ่านมามนุษย์รู้จักวิธีการขนส่งทางน้ำมานานแล้ว และมีการพัฒนาการขนส่งสินค้าประเภทนี้ให้มีความทันสมัยขึ้น มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังมีการขยายอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งนี้ให้สามารถอำนวยความสะดวกในการขนส่งให้ได้มากที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

Barry (1986) กล่าวว่า บริการที่ประสบผลสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้ คือ (1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ได้แก่ ความสม่ำเสมอ และความพึงพาได้ (2) การตอบสนอง (Responsiveness) ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี (3) ความสามารถ (Competence) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในความรู้ที่จะให้บริการ (4) การเข้าถึงบริการ (Access) ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน ผู้ใช้บริการใช้เวลาคายน้อย เวลาที่ให้บริการสะดวกสำหรับผู้รับบริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก (5) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี (6) การสื่อสาร (Communication) ได้แก่ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตงานบริการและอธิบายขั้นตอนการใช้บริการ (7) ความซื่อสัตย์ (Credibility) มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ (8) ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ (9) ความเข้าใจ (Understanding) ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ และการให้ความสนใจแก่ผู้รับบริการ (10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ได้แก่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์

ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการและการจัดสถานที่ให้สวยงาม สะอาด

จินตนา บุญบงการ (2539, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งจับต้องสัมผัสและต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งจับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ยึดอำนาจทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดี ๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 นี้ คือ

1. S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ
2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
3. R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ
4. V = Voluntariness Manner การให้บริการอย่างสมัครใจเต็มใจไม่ใช่ทำอย่างเสียมิได้
5. I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร
6. C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี
7. E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการ และให้บริการมากกว่าที่ผู้บริการคาดหวังไว้

การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า (สุมนา อยู่โพธิ์, 2544, หน้า 6)

การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/ พนักงานงานบริการ/ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น (จิตตินันท์ เฉชะคุปต์, 2549, หน้า 7)

สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการนั้น เป็นกิจกรรมการกระทำ และปฏิบัติที่

ผู้บริการ จัดทำขึ้นมาเพื่อเสนอขายและส่งมอบสู่ผู้รับบริการ หรือเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นมารวมกับการเสนอขายสินค้าเพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

1. หลักการบริการ

พงศัศม์ ศรีสมบัติ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545, หน้า 363-364) ได้กล่าวถึง หลักการบริการที่ดีไว้ดังต่อไปนี้

- 1.1 หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูงสุด แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่าที่สุด
 - 1.2 หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูงสุด แต่ใช้ทรัพยากรน้อย และคุ้มค่าที่สุด
 - 1.3 หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ลูกค้าทุกคนได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเต็มที่โดยผู้ให้บริการไม่สามารถปฏิเสธได้
 - 1.4 หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนการทำงานให้น้อยที่สุด
 - 1.5 หลักความสอดคล้อง คือ การจัดการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและ สังคม
 - 1.6 หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ลูกค้าศรัทธาและพึงพอใจ
 - 1.7 หลักมนุษยสัมพันธ์ คือ การให้บริการ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ สนใจ เข้าใจปัญหา และให้ความประทับใจ มีความสุขหลังการให้บริการ
 - 1.8 หลักการให้เกียรติ การยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ
 - 1.9 หลักความเต็มใจ หมายถึง การทำทุกอย่างด้วยใจ เต็มใจไม่เสแสร้ง
 - 1.10 หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาองค์กรให้ดีกว่าหน่วยงานอื่น ในประเภทเดียวกัน และให้ผู้ให้บริการกลับมาใช้อีก
 - 1.11 หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง ผู้ให้บริการมีความตื่นตัวกระตือรือร้นในการทำงาน อยู่ตลอดเวลา
 - 1.12 ภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการบริการ ยอมรับบริการ และมีการรับรู้ในองค์กรในทางที่ดี ทั้งนี้การสร้างภาพพจน์ที่ดีนั้นจะต้องอาศัยองค์ประกอบของหลักการบริการดังกล่าวให้ครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ
- ซึ่งเป้าหมายของการบริการตามแนวคิดของ (พงศัศม์ ศรีสมบัติ และปิยะนุช เงินคล้าย, 2545, หน้า 365)

1. ความสะดวกในการขอรับบริการ
2. ความรวดเร็ว
3. ความถูกต้อง
4. ความครบถ้วน
5. ความเสมอภาค
6. ความเป็นธรรม
7. ความทั่วถึง
8. ความประหยัดทั้งเวลา และค่าใช้จ่าย
9. ปริมาณเพียงพอ
10. มีบริการที่หลากหลายให้เลือก
11. เป็นกันเอง
12. ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก
13. เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร

ดังนั้น หลักการบริการที่ดีนั้นจะต้องเริ่มจากตัวพนักงานที่จะต้องมีความรู้ ความสามารถ คล่องแคล่ว การติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องตรงประเด็น เน้นที่ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ด้วยการบริการที่มีไมตรีจิตจึงจะทำให้การบริการลุล่วงไปได้

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินระดับการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่ได้รับจริง ในปัจจุบันได้นำมาใช้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดในธุรกิจบริการ ซึ่งคุณภาพการให้บริการมักเน้นผลลัพธ์ที่มีความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ดังนั้นคุณภาพการให้บริการจึงมิได้เป็นการกำหนดโดยผู้ให้บริการแต่เป็นการประเมินจากผู้รับบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1982) ได้แบ่งคุณภาพการให้บริการออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ คุณภาพด้านเทคนิค (Technical Quality) ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากงานบริการ และคุณภาพด้านหน้าที่ (Function Quality) ซึ่งเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่การบริการได้ส่งมอบให้กับผู้รับบริการ ต่อมากรอนรูส (Gronroos, 1982) พาราสุรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1985) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ (Service Quality) ว่าเกิดจากประสบการณ์ที่คล้ายกันทั้งในแง่ดีและแง่ร้ายของผู้รับบริการในทุก ๆ กลุ่ม พบว่าคุณภาพบริการจะมีค่าสูงหรือต่ำนั้นขึ้นอยู่กับว่าผู้รับบริการรับรู้ต่อการบริการที่ได้รับอย่างไรตรงกับที่คาดหวังหรือไม่ ดังนั้น คำว่า คุณภาพ

บริการการให้บริการ หมายถึง คุณภาพบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้มารับบริการ และยังอธิบายและให้ความหมายเชิงปฏิบัติการไว้ไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่า คุณภาพบริการ ให้บริการ (Service Quality) เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (Expectation) กับการรับรู้ (Perception) ที่มีต่อบริการที่ผู้รับบริการได้รับ

ซีเนลดิน (Zineldin, 1996) ได้เสนอความคิดเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

ในทัศนะของนักวิชาการไทย เช่น สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550, หน้า 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539, หน้า 14-15) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการบริการที่เขาได้รับ

อาจสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้การบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับ ความคาดหวังของ ผู้รับบริการนั้นเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะรู้สึกพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมี ความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการนั่นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

ประสิทธิภาพ เป็นคำศัพท์ที่ใช้กันอย่างกว้างขวางในวงการบริหารธุรกิจ รัฐบาล พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิด ผลในงาน และมีนักวิชาการอีกหลาย ๆ ท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2537, หน้า 30) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมทรัพย์ากร และความมั่นคงเก็บไว้ภายในเพื่อขยายตัวต่อไป และเพื่อ เอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอกด้วย

ประสิทธิภาพตามนัยเชิงธุรกิจ หมายถึงการผลิตสินค้าให้มีคุณภาพ (Quality) เหมาะสมตามความต้องการมากที่สุด โดยใช้ต้นทุนในการผลิตที่ต่ำที่สุด ซึ่งประสิทธิภาพในทางธุรกิจนั้นมุ่งพิจารณาในเรื่องประสิทธิภาพของงาน โดยอาศัยปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) เป็นสิ่งสำคัญ (เนตรชนก พึ่งเกษม, 2537, หน้า 12-13)

ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ นั้น สามารถดูได้จากผลงาน (สมพงษ์ เกษมสิน, 2521, หน้า 12)

ธานินทร์ สุทธิบุญชู (2543, หน้า 9) ยังได้กล่าวอีกว่า ประสิทธิภาพ ยังตีความหมายกว้างรวมไปถึงการผลิิตภาพ และประสิทธิภาพโดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่ต้องพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

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

Simon (1997 อ้างถึงใน อุทัย หิรัญโต, 2526) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพไว้ในลักษณะของการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) โดยเขียนเป็นสูตรดังนี้ คือ

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

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

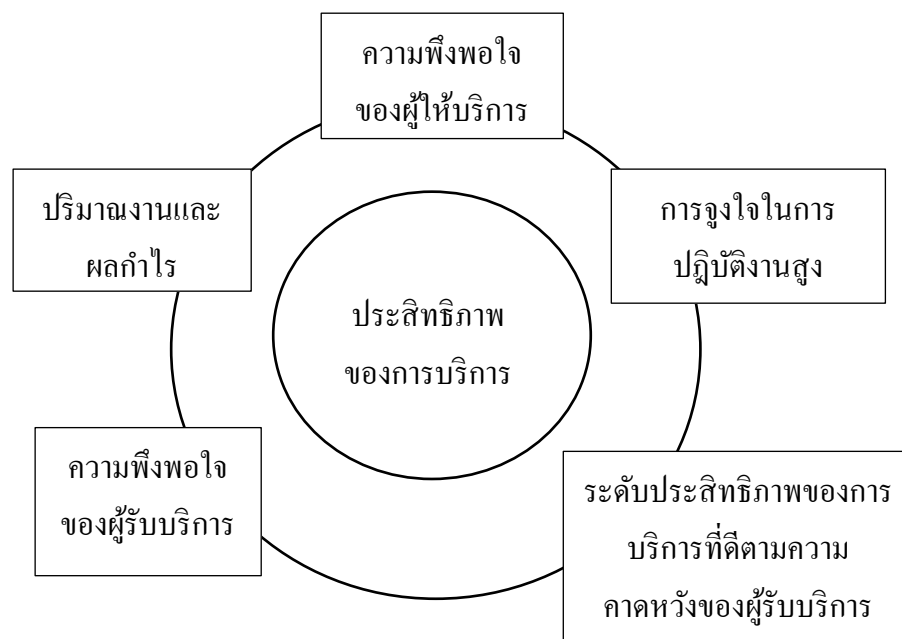
O = Output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออก

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรในการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

จากสูตรข้างต้น เมื่อนำมาพิจารณาประเมินร่วมกันกับประสิทธิภาพของการให้บริการของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการซึ่ง วรุม กล่าวไว้ว่า สามารถวัดได้ใน 2 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ประสิทธิภาพของการให้บริการ วัดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่เกิดขึ้นกับปัจจัยนำเข้าในเชิงปริมาณ และเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของลูกค้า
 2. ประสิทธิภาพการให้บริการ วัดจากการบรรลุเป้าหมายขององค์กรและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (นภาพร เชียงแสน, 2538, หน้า 29-30)
- จะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพหรือความสำเร็จของธุรกิจ และการบริการมิได้ขึ้นอยู่กับความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น การตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้ให้บริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่กันไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือกลยุทธ์สำคัญของการบริหารการบริการ การตลาดสมัยใหม่ หรือที่เรียกว่า “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ซึ่งเฮสเคท (Heskett, 1988, p. 374) ได้เน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าจะเป็นผลมาจากความพึงพอใจจะก่อให้เกิดแรงจูงใจโดยตรงต่อการปฏิบัติงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และมีผู้ใช้บริการมากขึ้น ดังเช่น “วงจรความสำเร็จในงานบริการ”



ภาพที่ 2-1 วงจรของความสำเร็จในงานบริการ (Simon, 1997, pp. 180-181)

จะเห็นได้ว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพนั้น ไม่ใช่แค่เพียงขึ้นอยู่กับผู้รับบริการเพียงแค่นั้น ด้านเดียว ถ้าหากขาดซึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานการบริการที่ดีก็ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ ผู้บริการควรให้ความสำคัญ หากต้องการพัฒนาประสิทธิภาพองค์กร หรือประสิทธิภาพการทำงาน ต้องเริ่มจากการพัฒนา และให้ความสำคัญกับตัวพนักงานเพื่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีต่อบุคคล ซึ่งมักเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น การศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจมักจะมองกัน 2 มิติ คือมิตិความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction)

ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่มีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวข้อง ความหมายของสภาพแวดล้อม ซึ่งค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว ความพอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น (วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร, 2535, หน้า 22)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์หรือ CRM (Customer Relationship Management) จะเกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และผู้ที่มีโอกาสจะมาเป็นลูกค้าด้วยการสร้างความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และการตอบสนองด้านผลิตภัณฑ์ และการบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ซึ่งเป็นที่สนใจของ นักการตลาดผู้ประกอบการ ตลอดจนผู้ที่สนใจอยากศึกษาหาความรู้จนมีการเผยแพร่ในสื่อต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจในปัจจุบัน โดยมีผู้เชี่ยวชาญต่างให้ความหมายไว้ดังนี้

วิทยา ด้านธำรงกุล และพิภพ อูคร (2547) ให้ความหมายของ CRM ว่า CRM คือ การสร้างสายสัมพันธ์อย่างแท้จริงกับลูกค้าโดยการสร้างคุณค่าแก่ลูกค้าที่เหนือกว่าคู่แข่งอย่างต่อเนื่องจากการวิเคราะห์ในมุมมองของการตลาด สามารถจำแนกสาเหตุที่ทำให้เกิด CRM ได้ดังนี้

1. ลูกค้าพร้อมดีจากแม้จะพอใจ หมายความว่าลูกค้าสามารถเปลี่ยนไปใช้สินค้าอื่นตลอดเวลาหากมีความพึงพอใจมากกว่าสินค้าหรือบริการที่เลือกใช้ปัจจุบัน
2. สถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรง หมายถึง การที่โลกเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาการติดต่อสื่อสารที่ก้าวหน้าเป็นสาเหตุให้คู่แข่งสามารถทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

3. ลูกค้ามีทางเลือกไม่จำกัด หมายถึง ลูกค้าในปัจจุบันมีโอกาสในการเลือกสินค้ามากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการต้องพัฒนาอยู่ตลอดเวลาเพื่อรักษาลูกค้ามิฉะนั้นลูกค้าจะเปลี่ยนไปซื้อสินค้าหรือใช้บริการที่อื่นทันที

4. ลูกค้าภักดีต่อหลายตราหือในเวลาเดียวกัน (Multi-brand Loyalty) เนื่องจากสินค้าในตลาดมีอยู่หลากหลายยี่ห้อ และลูกค้ามีกำลังซื้อสูง อีกทั้งสินค้าแต่ละยี่ห้อยังสามารถตอบสนองความต้องการได้ไม่แตกต่างกัน และความต้องการในสินค้าบางประเภทลูกค้ามีความต้องการที่แตกต่างกันลูกค้าจึงมีการซื้อสินค้าหลากหลายยี่ห้อเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย

5. ร้อยละ 80 ของกำไรทั้งหมดมาจากลูกค้าเพียงร้อยละ 20 (Pareto's Rule of 80/ 20) จำนวนลูกค้าร้อยละ 80 แต่สามารถสร้างกำไรให้เพียงร้อยละ 20 การทำงานปัจจุบันจึงเป็นการทุ่มเทเพื่อลูกค้าส่วนใหญ่ที่สร้างกำไรส่วนน้อยแต่ละเลยความสำคัญของลูกค้าส่วนน้อยที่สร้างกำไรส่วนใหญ่ให้บริษัท

6. ปริมาณข้อมูลจำนวนมากในการดำเนินธุรกิจ แต่มีการนำมาใช้ประโยชน์น้อยมาก หมายถึง องค์กรทางธุรกิจในปัจจุบันมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขายและความสัมพันธ์กับลูกค้าในปริมาณมากแต่ยังไม่ได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้เพื่อพัฒนากลยุทธ์ในการทำการตลาดให้ประสบความสำเร็จมากขึ้นกว่าเดิม

วิกิพีเดีย พจนานุกรมต่างประเทศ (Wikipedia, the free encyclopedia) ได้นิยามการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) ไว้ว่าเป็นการผสมผสานของนโยบาย กระบวนการ และกลยุทธ์ที่ถูกนำมาปฏิบัติโดยองค์กร เพื่อให้เกิดเอกภาพของการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า และเพื่อให้เครื่องมือสำหรับค้นหาข้อมูล ข่าวสารของลูกค้าซึ่งจะรวมไปถึงการใช้เทคโนโลยีในการหาลูกค้าใหม่ที่น่าสนใจ และสามารถช่วยให้ธุรกิจมีกำไรเพิ่มขึ้น

กิตติ ภัคดีวัฒน์กุล (2546) กล่าวไว้ว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีการผสมผสานการใช้เทคโนโลยี บุคลากร และกระบวนการขายสินค้าบริการเข้าด้วยกันอย่างมีหลักการ ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาและรักษาไว้ซึ่งความจงรักภักดีของลูกค้าตลอดไป

กฤษณ์ รื่นรมย์ (2548) กล่าวถึงเหตุผลหลายประการที่ทำให้ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) มีบทบาทและความสำคัญต่อธุรกิจ ดังต่อไปนี้

1. ลูกค้ามีข้อมูลมากขึ้น มีการเปรียบเทียบสินค้าและบริการ
2. ต้นทุนในการหาลูกค้าใหม่สูงกว่าลูกค้าเดิมถึง 5 เท่า
3. ทำให้ธุรกิจมีโอกาสสูงขึ้นในการเพิ่มยอดขายในกลุ่มลูกค้าเดิมด้วยการเสนอสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ ที่ลูกค้ายังไม่เคยซื้อมาก่อน

4. การพัฒนาสินค้าเกือบจะมาถึงทางตัน ดังนั้นการรักษาลูกค้าไว้ด้วยการบริหารความสัมพันธ์จึงถูกมาใช้ได้มากกว่าเดิม

5. แนวคิดของกลยุทธ์รูปแบบเดียวสำหรับลูกค้าทุกคน (One Size Fits All) ไม่สามารถนำมาใช้ได้ เพราะลูกค้ามีพฤติกรรมและความต้องการที่แตกต่างกันมาก

อาจกล่าวสรุปได้ว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) คือ กระบวนการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่นำมาสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า สร้างความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการให้กับลูกค้า การรักษาลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดี และสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อองค์กร โดยที่ได้รับประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ทั้งต่อตัวลูกค้าเองและต่อองค์กรอย่างต่อเนื่องและเป็นระยะเวลานาน

หลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

การให้ความสำคัญกับคุณค่าของลูกค้า ต้องคำนึงถึงความพึงพอใจในการสร้างความสัมพันธ์อย่างถาวร 2 ประการ คือ (ชมพูนุช สุรินทร์นทร์, 2549)

1. คุณค่าในสายตาลูกค้า เป็นการรับรู้สัมผัสถึงคุณค่าผลิตภัณฑ์และบริการสอดคล้องกับความคิดเห็นทัศนคติต่อการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ลูกค้าจะประเมินถึงคุณค่าที่เป็นประโยชน์ประกอบด้วยคุณค่า 4 ด้าน คือ

1.1 คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ (Product value) ระดับความน่าเชื่อถือ ความทนทาน ความสามารถในการใช้งาน

1.2 คุณค่าด้านบริการ (Service value) พิจารณาจากการส่งมอบบริการแก่ลูกค้า และการบำรุงรักษา

1.3 คุณค่าด้านพนักงาน (Personal value) จากความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความสามารถในการตอบคำถามของบุคลากรขององค์กร

1.4 คุณค่าด้านภาพลักษณ์ (Image value) พิจารณาจากภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image)

2. ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) คือระดับความรู้สึกของบุคคล การเปรียบเทียบคุณค่าจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการกับความคาดหวัง การตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการของลูกค้าบนพื้นฐานความคาดหวังที่ผู้บริโภคมีต่อคุณค่าแต่ละด้าน ลูกค้าเกิดความพึงพอใจหลังจากการซื้อหรือบริการได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการบริโภคผลิตภัณฑ์บริการนั้น

องค์ประกอบหลักของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ คือ การจัดระบบลำดับเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ (วิระพงษ์ จันทร์สนาม, 2551) ประกอบด้วย

1. การติดตามลูกค้า (Customer Prospecting) คือการเสาะแสวงหาศึกษาความต้องการ ความจำเป็นของลูกค้าใหม่ และรักษาลูกค้าเก่า ได้มีการทำสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อเตรียมผลิตภัณฑ์ และสิ่งที่ดึงดูดใจสำหรับลูกค้า

2. สัมพันธภาพกับลูกค้า (Relations with Customers) คือ การเริ่มต้น การพัฒนา การรักษา และการสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อรองรับลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น

3. การบริหารสื่อสาระหว่างกัน (Interactive Management) คือ การมรการติดต่อ โต้ตอบ เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อสนเทศ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับองค์กร

4. การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า (Understanding Customer Expectations) คือ กระบวนการทางธุรกิจที่สร้างมวลความรู้เกี่ยวกับความคาดหวังความจำเป็นของลูกค้า เตรียม ผลิตภัณฑ์ การบริการที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า

5. การให้อำนาจ (Empowerment) หมายถึงกระบวนการนำเอาการสนับสนุนส่งเสริม และการให้รางวัลแก่พนักงานที่ได้รับเริ่มและมีส่วนในการสร้างสรรค์คุณค่าและช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้

6. การเป็นหุ้นส่วน (Partnerships) หมายถึง การส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินการต่าง ๆ แก่ผู้จัดหาสินค้า คู่ค้าที่ได้มีกิจกรรมที่สร้างสรรค์กับลูกค้าเพิ่มแรงปรารถนาบริการผู้ผลิตภัณฑ์

7. การทำให้เฉพาะเจาะจงบุคคล (Personalization) คือ การมอบหมายให้แต่ละสายงาน ธุรกิจนำเสนอลูกค้า และพัฒนาหรือเตรียมผลิตภัณฑ์เฉพาะให้พิเศษสำหรับลูกค้าเป็นการเฉพาะเจาะจง

แนวทางการรักษาลูกค้า

การรักษาลูกค้าปัจจุบันให้อยู่กับเราตลอดไป (ชินจิตต์ แจ็งเจนกิจ, 2546) มี ดังนี้

1. การสร้างคุณค่าเพิ่ม ต้องสร้างความรู้สึกละให้เกินกว่าความพอใจ
2. ให้บริการก่อนและหลังการขายอย่างต่อเนื่อง
3. ใช้ศูนย์กลางการรับข้อมูล (Call Center) ทั้งปรับกองหลัง (Back Office)

ให้แข่งแกร่งด้วย

4. ใช้โปรแกรมหลังการขายเพื่อหวังผลระยะยาว
5. ตั้งฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์มาดูแล การให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง
6. ให้ความเสมอภาคในการให้บริการกับลูกค้าทุกคน
7. สำรวจคู่แข่ง และสำรวจสถานการณ์ของตลาดอยู่เสมอ
8. ยึดหลักแนวคิดการตลาดตามสั่งแบบมวลรวม (Mass Customization)
9. สร้างการตลาดภายใน (Internal Marketing) ที่แข็งแกร่งมีกองหลัง (Back Office) ที่ดี

10. ฝ่ายบริหารต้องเห็นความสำคัญในการสนับสนุนอย่างจริงจังและให้ความร่วมมือในทุกด้าน

11. สร้างต้นทุนอุปสรรคการเปลี่ยนไปเป็นลูกค้าบริษัทอื่น (Switching Cost) สร้างอุปสรรคในการเปลี่ยนไป ร่วมรายการส่งเสริมการให้บริการของบริษัทอื่น

12. กรณีที่ลูกค้าเป็นคนกลางในช่องทางการตลาด เน้นเข้าไปมีส่วนร่วมช่วยเหลือการให้บริการ หรือกลุ่มผลิตภัณฑ์ (Category Management) ที่ลูกค้าวางจำหน่ายในร้าน ช่วยการจัดวางสินค้าในร้าน เป็นต้น

ประโยชน์ของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

เป็นเครื่องมือที่มีบทบาทเข้าชดเชยประสิทธิภาพที่หายไปของเครื่องมือการตลาดแบบเดิม ๆ การมีส่วนร่วมสมประสมการตลาดที่ดี สร้างความพึงพอใจได้ในปัจจุบัน แต่ไม่อาจสร้างหลักประกัน ในความจงรักภักดีของลูกค้าในระยะยาวได้ การบริหารความสัมพันธ์ที่ประสบความสำเร็จนำมาซึ่งผล กำไรระยะยาว ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญของการตลาด

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการจัดการคุณภาพโดยรวม TQM

แนวคิด TQM ถูกคิดค้นในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 โดย W.Edwards Deming เพื่อปรับปรุงคุณภาพการผลิตสินค้าและบริการ แต่ชาวอเมริกายังไม่ได้มีการนำมาใช้อย่างจริงจัง สำหรับการนำแนวคิดการบริหารงานโดยใช้ TQM มาใช้ในการบริหารงานอย่างจริงจังนั้น ได้เริ่มตั้งแต่ปลายปี ค.ศ. 1940 จนกระทั่งปี ค.ศ. 1950 ประเทศญี่ปุ่นซึ่งในขณะนั้นกำลังประสบปัญหาอย่างมากในเรื่องคุณภาพของสินค้า ซึ่งไม่ได้มาตรฐาน จึงได้นำแนวคิด TQM มาใช้ปรับปรุงและพัฒนา ทำให้ธุรกิจและอุตสาหกรรมภายในประเทศญี่ปุ่นช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ดีขึ้น จากสินค้าที่ผลิตในประเทศญี่ปุ่นนั้นจะถือเป็นสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ กลายเป็นสินค้าที่เป็นที่ต้องการของตลาดจนกลายเป็นสินค้าชั้นหนึ่ง จากนั้นประเทศสหรัฐอเมริกาจึงได้เล็งเห็นความสำคัญของ TQM และเริ่มกลับมาสนใจในเรื่องการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องอีกครั้งหนึ่งในปี 1980 ส่วนในประเทศไทยเองนั้นเริ่มมีการพูดถึง หลักการดังกล่าวตั้งแต่ว่าง ๆ ปี 1985 (Mehrotra, 2007)

TQM มาจากคำว่า TQC (Total Quality Control) ของญี่ปุ่น หรือบางทีญี่ปุ่นก็เรียกว่า “CWQC” (Company-Wide Quality Control) หรืออาจแปลว่า “การควบคุมคุณภาพทั่วบริษัท” (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2549) TQM ได้รับการนิยามว่าเป็น “กิจกรรมที่เป็นระบบ เป็นวิทยาศาสตร์ และครอบคลุมทุกส่วนขององค์กร โดยให้ความสำคัญที่ลูกค้า” (จำลักษ์ณ์ ขุนพลแก้ว และ ศุภชัย อาชีวะระงับ โรค, 2548)

ปรัชญาของ TQM มุ่งหวังให้บุคลากรทุกคนทุกฝ่ายร่วมมือกันในการสร้างคุณภาพของงานขององค์กร หลักการของ “Kaizen” ในประเทศญี่ปุ่นต้องการให้พนักงานทุกคนค้นหาปัญหาเพื่อปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง TQM สอนให้ป้องกันของเสีย ซึ่งหมายถึงความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นสินค้า ข้อมูลข่าวสาร หรือความสำเร็จของเป้าหมายตามที่ลูกค้าทั่วทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งฝ่ายบริหารคาดหวัง TQM ยังหมายถึงระบบการตรวจหรือสืบค้นเพื่อสามารถระบุปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ได้รับการแก้ไขปรับปรุง

วัตถุประสงค์ที่สำคัญ

เพื่อการพัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่โดยการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงานและปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ อันจะทำให้คุณภาพชีวิตของพนักงานทุกคนดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

หลักการสำคัญของ TQM

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Oriented)

ลูกค้าเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ธุรกิจอยู่รอด และความมุ่งหมายเดียวของธุรกิจ คือ การสร้างและรักษาลูกค้าการให้ความสำคัญกับลูกค้าจะไม่ถูกจำกัดอยู่ที่ลูกค้าจริง ๆ หรือที่เรียกว่าลูกค้าภายนอก (External Customer) ที่ซื้อสินค้าหรือบริการของธุรกิจเท่านั้น แต่จะขยายตัวครอบคลุมไปถึงพนักงาน หรือหน่วยงานที่อยู่ถัดไปจากเราซึ่งรอรับผลงานหรือบริการจากเรา ที่เรียกว่าลูกค้าภายใน (Internal Customer) โดยเราจะทำหน้าที่เป็น ผู้ที่ส่งมอบภายใน (Internal Supplier) ในการส่งมอบผลงานและสร้างความพอใจให้แก่พวกเขา ซึ่งจะสร้างความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันเป็นห่วงโซ่คุณภาพ (Quality Chain)

2. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

องค์การที่จะทำ TQM จะต้องกล้าตัดสินใจ แก้ไขปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงก่อนที่จะไม่มีโอกาสแม้จะดำรงอยู่ต่อไปในสังคมซึ่งเราสามารถดำเนินงานได้ดังนี้

2.1 ศึกษา วิเคราะห์และทบทวนข้อมูลการดำเนินงานและสภาพแวดล้อมเพื่อหาแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพของระบบและผลลัพธ์อย่างสร้างสรรค์ และต่อเนื่อง

2.2 พยายามหาวิธีในการแก้ไขปัญหา และพัฒนาการดำเนินงานที่เรียบง่ายแต่ให้ผลลัพธ์สูง

2.3 ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ เป็นธรรมชาติและไม่สร้างความสูญเสียจากการตรวจสอบ

3. สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม (Employees Involvement)

ตั้งแต่พนักงานระดับปฏิบัติการ จนถึงหัวหน้าคณะผู้บริหาร (Chief Executive Officers) หรือ CEOs ที่ไม่ใช่เพียงปฏิบัติงานแบบขอไปทีเท่านั้นแต่ต้องมีความเข้าใจและยอมรับในการสร้างคุณภาพสูงสุดให้เกิดขึ้นไม่เฉพาะบุคคลในหน่วยงาน แต่ทุกหน่วยงานจะต้องร่วมมือกันในการพัฒนาคุณภาพของธุรกิจอย่างสอดคล้องและลงตัวโดยมองข้ามกำแพงหรือฝ่าย/แผนกที่แตกต่างกัน แต่ทุกคนต้องปฏิบัติงานในฐานะสมาชิกขององค์การคุณภาพเดียวกัน เพื่อให้สมาชิกสามารถทำงานให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น และถูกต้องเสมอโดยอาจจะจัดตั้งทีมงานข้ามสายงาน (Cross Functional Team) เข้ามาร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงาน และพัฒนาคุณภาพของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยทีมงานจะเป็นกลจักรสำคัญในการผลักดันธุรกิจไปข้างหน้าอย่างสม่ำเสมอ

องค์ประกอบหลักของ TQM

การนำ TQM ไปใช้ให้ประสบความสำเร็จต้องยึดถือองค์ประกอบหลัก 7 ประการ คือ

1. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (Leadership)
2. การได้รับการศึกษาและการอบรมของบุคลากร (Education and training)
3. การจัดโครงสร้างที่เกื้อหนุน (Supportive structure)
4. การมีช่องทางการติดต่อสื่อสาร (Communication) ที่มีประสิทธิภาพ
5. การพิจารณารางวัลและความชอบ (Reward and recognition)
6. การใช้กระบวนการทางสถิติ (Statistical process control) หรือ การวัดผล

การปฏิบัติงาน (Measurement)

7. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

การนำ TQM ไปประยุกต์ปฏิบัติเพื่อให้เกิดองค์การคุณภาพ

องค์การคุณภาพ (Quality Organization) นั้นจะต้องมีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลาเนื่องจากคุณภาพเป็นพลวัต ดังนั้นในการประเมินรูปธรรมขององค์การคุณภาพนั้นจึงค่อนข้างทำได้ยาก แต่อย่างไรก็ตามคุณสมบัติโดยทั่วไปขององค์การคุณภาพสามารถพิจารณาได้ตามเกณฑ์การพิจารณาให้รางวัลคุณภาพ Malcolm Baldrige (Malcolm Baldrige Quality Award) หรือ MBQA ของสหรัฐอเมริกา ดังนี้คือ

1. ภาวะผู้นำ (Leadership)
2. ข้อมูลสารสนเทศและการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ (Information and Analysis)
3. การวางแผนคุณภาพเชิงกลยุทธ์ (Strategic Quality Planning)
4. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development and Management)
5. การจัดการกระบวนการคุณภาพ (Management of Process Quality)

6. คุณภาพและผลการดำเนินงาน (Quality and Operation Results)

การนำ TQM ไปประยุกต์ใช้ในองค์กรให้เกิดผลนั้น ต้องมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และเป็นสิ่งที่คุ้มค่าน่ามากหากองค์กรสามารถดำเนินงานเพื่อสร้าง TQM ให้เกิดขึ้นในองค์กรได้

ขั้นตอนในการนำ TQM ไปสู่การปฏิบัติมี ดังนี้

1. การคัดเลือกและแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการพัฒนาคุณภาพขององค์กร โดยผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไปในองค์กร และผู้ที่ผ่านการคัดเลือกต้องสามารถทำงานเต็มเวลาได้ คอยติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และแก้ไขปัญหาได้
2. การวางแผนปฏิบัติ ผู้บริหารและทีมงานร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย และกลยุทธ์ด้านคุณภาพ เพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดแผนระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว โดยมีการกำหนดเวลา มีการสื่อสารให้เข้าใจทั่วทั้งองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการ TQM มีการพัฒนาผู้นำและสร้างทีมงาน มีการอบรมความรู้และทักษะในการบริหารคุณภาพ มีการปลูกฝังวัฒนธรรม TQM มีการจัดทำระบบเอกสารเพื่อไม่ให้เสียเวลากับงานเอกสาร มีการปรับโครงสร้างและระบบงาน มีการเปลี่ยนระบบประเมินผลและการให้รางวัลโดยให้ความสำคัญกับผลงานของทีม
3. การดำเนินงาน มีการนำแผนไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบ ให้สอดคล้องตามแผนแม่บท เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วม มีการแก้ไขปัญหาที่สาเหตุและเป็นระบบ
4. ติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และแก้ไข มีความมุ่งมั่นในการแก้ไขปรับปรุง และหาแนวทางการปฏิบัติงานที่บรรลุคุณภาพสูงสุดอยู่เสมอ ไม่หยุดความพอใจอยู่กับความสำเร็จเดิม แต่ต้องมุ่งมั่นปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา
5. มีการเสริมแรงเพื่อรักษาปรัชญา และวัฒนธรรมการดำเนินงานแบบ TQM ให้คงอยู่อย่างต่อเนื่อง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำ TQM

1. ประสิทธิภาพการนาระบบ TQM มาใช้ในการบริหารธุรกิจ ทำให้ระบบและกระบวนการ ทำงานได้รับการปรับปรุงให้มีคุณภาพสูงขึ้น ภายใต้การนำของผู้บริหารระดับสูง ที่มีวิสัยทัศน์ยาวไกล และการมีส่วนร่วมของพนักงานทั่วทั้งองค์กร
2. พนักงานในองค์กรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะได้รับการส่งเสริมให้มีส่วนร่วม ในการปรับปรุงคุณภาพงานทั่วทั้งองค์กร ได้รับการฝึกอบรมให้ทำงานให้ดีขึ้น มีความภาคภูมิใจ และมี สภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นสุข ส่งผลให้ต้นทุนที่เกิดจากของเสียลดลง รอบเวลาดำเนินงาน และมีผลผลิตภาพเพิ่มสูงขึ้น

3. สินค้าและบริการมีความน่าเชื่อถือ ส่งมอบตรงเวลา มีนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่มีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้น

4. ลูกค้าได้รับสินค้าและบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่พวกเขาอย่างคุ้มค่าและเกิดความพึงพอใจ

5. ธุรกิจสามารถรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ และเพิ่มลูกค้าใหม่ ๆ ได้มาก

6. ทำให้ส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้นพร้อมกับผลกำไร

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า TQM (Total Quality Management) เป็นระบบบริหารคุณภาพที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญสูงสุดต่อลูกค้าภายใต้ความร่วมมือของพนักงานทั่วทั้งองค์กรที่จะปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ TQM จึงเป็นแนวทางที่หลายองค์กรนำมาใช้ปรับปรุงงาน

ระบบ TQM เป็นระบบที่มองภาพรวมทั้งองค์กร ระบบนี้ลูกค้าจะเป็นผู้กำหนดมาตรฐานหรือความต้องการ เป็นระบบที่ปรับปรุงการวางแผน การจัดองค์กร และการทำความเข้าใจในกิจกรรม ที่เกี่ยวข้องกับแต่ละบุคคลในแต่ละระดับเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ให้มีความยืดหยุ่นเพื่อที่จะสามารถ แข่งขันได้ TQM เป็นระบบที่สามารถนำไปใช้ได้กับทุกองค์กร ประสิทธิภาพของการจัดองค์กรในระบบนี้ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของทุกคนในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย โดยที่

Total ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการบริหารระบบคุณภาพ

Quality การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าโดยใช้แนวคิดระบบของการจัดการ

Management ระบบการบริหารจัดการคุณภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับวิธีเดลฟาย

วิธีเดลฟายเป็นวิธีสำหรับการแก้ไขปัญหาการตัดสินใจแบบมีผู้ตัดสินใจหลายคน ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นโดย Rand Corp. ในปี ค.ศ. 1959 เพื่อใช้ในการพยากรณ์ (Forecasting) ด้วยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ วิธีเดลฟายเป็นวิธีเชิงคุณภาพ โดยจุดเด่นของวิธีเดลฟาย คือ การขจัดปัญหาอคติในการตัดสินใจ จากการที่รายชื่อของผู้ตัดสินใจทั้งหมดจะถูกปิดเป็นความลับ กล่าวคือ ผู้ตัดสินใจแต่ละท่านจะไม่ทราบว่าใครร่วมเป็นผู้ตัดสินใจบ้าง และเป็นวิธีที่ไม่มีการประชุมที่รวมผู้ตัดสินใจทั้งหมดมาอยู่ด้วยกัน แต่จะใช้การ แจกแบบสอบถามให้ผู้ตัดสินใจแต่ละท่านกรอกข้อมูลด้วยตนเองและส่งแบบสอบถามนั้นกลับมาที่ ผู้ดำเนินการ ซึ่งจะทำได้สามารถหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าและเปิดโอกาสให้ผู้ตัดสินใจแต่ละท่าน สามารถแสดงความคิดเห็นของตนได้อย่างอิสระ ในขณะที่

ยังคงสามารถรักษาการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ตัดสินใจเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและมุมมองที่กว้างขวาง

ขั้นตอนวิธีเดลฟาย

1. ผู้ดำเนินการส่งแบบสอบถามให้แก่ผู้ตัดสินใจแต่ละท่านกรอกข้อมูลเกณฑ์ที่คิดว่าสำคัญและระดับความสำคัญของแต่ละเกณฑ์ โดยให้จัดส่งแบบสอบถามที่กรอกข้อมูลแล้วกลับมาที่ผู้ดำเนินการ
2. ผู้ดำเนินการทำการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมด โดยจัดทำผลการวิเคราะห์แบบสอบถามที่แสดงผลการตัดสินใจ พร้อมแจกแจงเหตุผลสนับสนุนของผู้ตัดสินใจแต่ละท่าน โดยไม่ระบุว่าเป็นผลของผู้ตัดสินใจท่านใดบ้าง รวมทั้งแสดงผลสรุปทางสถิติในภาพรวมทั้งหมด
3. ผู้ดำเนินการจัดส่งผลการวิเคราะห์ พร้อมแบบสอบถามชุดใหม่กลับไปให้ผู้ตัดสินใจทุกท่านเพื่อให้ผู้ตัดสินใจได้พิจารณาใหม่อีกครั้ง โดยผู้ตัดสินใจแต่ละท่านจะกรอกข้อมูลในรอบใหม่บนพื้นฐานของการได้รับรู้มุมมองและเหตุผลของผู้ตัดสินใจท่านอื่น ๆ ผ่านผลการวิเคราะห์แบบสอบถามที่แนบไปด้วย แล้วทำการจัดส่งแบบสอบถามชุดใหม่ที่กรอกข้อมูลแล้วกลับไปให้ผู้ดำเนินการ
4. ทำซ้ำขั้นตอนที่ 2 และ 3 จนกระทั่งถึงเกณฑ์ในการหยุด (Stopping Criteria) เช่น ครบตามจำนวนรอบที่วางแผนไว้ หรือได้ผลสรุปแบบประจักษ์ (Consensus)

วิธีเดลฟายมีข้อดีอยู่ที่ ระยะเวลาดำเนินการค่อนข้างนานกว่าจะได้ข้อสรุปจากการตัดสินใจ เนื่องจากต้องอาศัยการส่งแบบสอบถามและผลการวิเคราะห์ไป-กลับระหว่างผู้ดำเนินการและผู้ตัดสินใจแต่ละท่าน ซึ่งโดยปกติอาจใช้เวลา 3-4 สัปดาห์ ขึ้นอยู่กับความรวดเร็วในการตอบกลับของผู้ตัดสินใจแต่ละท่าน กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์ในการหยุด

ข้อดีข้อและข้อเสียของเทคนิคเดลฟาย

เทคนิคเดลฟายที่ทั้งข้อดีและข้อเสียซึ่งนักวิจัยควรจะได้ทราบเพื่อจะได้พิจารณาเลือกใช้เทคนิคให้เหมาะสมกับปัญหาที่ต้องการศึกษา ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อดี

1. คำตอบที่ได้รับจากผู้เชี่ยวชาญมีความน่าเชื่อถือเนื่องจากเป็นคำตอบที่เป็นความคิดเห็นของผู้ตอบอย่างแท้จริง โดยปราศจากอิทธิพลจากบุคคลภายนอกหรือเสียงส่วนมาก
2. เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้ไตร่ตรองและปรับปรุงความคิดเห็นของคุณ โดยอาศัยผลที่ได้จากการรวบรวมความเห็นของตน โดยอาศัยผลที่ได้จากการรวบรวมความคิดเห็นของผู้ร่วมงานอื่น ๆ ภายในกลุ่ม

3. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยสามารถรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจำนวนมาก โดยไม่ต้องเสียเวลาจัดประชุมและไม่มีข้อจำกัดเรื่องการเดินทาง

4. วิเคราะห์ง่าย เทคนิคเคลฟายใช้ค่าสถิติเพียง 2 ค่าเท่านั้น คือ มัชฐาน (Median) กับค่า พิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)

ข้อเสีย

1. ถ้ากระบวนการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญไม่ดีพออาจไม่ได้ผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้นอย่างแท้จริง ซึ่งอาจจะทำให้ผลการวิจัยนั้นขาดความเชื่อมั่นได้
2. ถ้าผู้ทำวิจัยขาดความรอบคอบหรือมีความลำเอียงในการวิเคราะห์คำตอบที่ได้รับในแต่ละ รอบอาจส่งผลให้การวิจัยคลาดเคลื่อน
3. ถ้าผู้เชี่ยวชาญไม่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เช่นเกิดความเบื่อหน่ายในการ ตอบแบบสอบถามคำถามหลาย ๆ รอบ
4. แบบสอบถามอาจสูญหายหรือได้รับตอบกลับล่าช้า ถ้าผู้วิจัยไม่ติดตามผลอย่างต่อเนื่อง (สถาพร โอภาสานนท์, 2558, หน้า 83-84)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุพจน์ อิงอาจ (2551) ศึกษาแนวทางการพัฒนาแผนกเทคโนโลยีการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพด้วยวิธีระบบ และศึกษาแนวโน้มของเทคโนโลยีการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ในช่วงปี พ.ศ. 2547– 2551 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้เทคนิคเคลฟาย โดยสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 17 ท่าน และผู้บริหารมหาวิทยาลัย กรุงเทพ จำนวน 5 ท่าน ซึ่งเป็นการสอบถามความคิดเห็นเป็นจำนวน 3 รอบ โดยรอบแรกเป็นการสอบถามความคิดเห็นด้วย แบบสอบถามชนิดปลายเปิดในประเด็นที่กำหนดให้หลังจากนั้นได้นำข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหารทุกท่านมา สังเคราะห์เพื่อสร้างเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด เพื่อนำแบบสอบถามชนิดปลายปิดที่ได้นี้ไปถามผู้เชี่ยวชาญและ ผู้บริหารกลุ่มเดิมอีกเป็นรอบที่ 2 และนำข้อมูลที่ได้จากรอบ 2 มาวิเคราะห์โดยหาค่ามัชฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ โดยที่ค่ามัชฐานเป็นค่าที่ใช้พิจารณาความเป็นไปได้ของการพัฒนาและความเป็นไปได้ของแนวโน้มเทคโนโลยีการศึกษา ส่วนค่าพิสัยระหว่างควอไทล์เป็นค่าที่ใช้พิจารณาความสอดคล้องของคำตอบระหว่างผู้เชี่ยวชาญด้วยกันว่ามีความสอดคล้อง กันสูงหรือต่ำ หลังจากนั้นนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ในรอบที่ 2 ไปสอบถามผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหารอีกรอบซึ่งเป็นรอบ ที่ 3 เพื่อเป็นการยืนยันความคิดเห็นเดิม หรือต้องการเปลี่ยนความคิดเห็นเป็นอย่างอื่น แล้วนำข้อมูลในรอบที่ 3 มาวิเคราะห์เป็นขั้นตอนสุดท้าย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้เชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีการศึกษาและผู้บริหารมหาวิทยาลัยกรุงเทพ มีความเห็นว่ แนวทางการพัฒนาแผนก เทคโนโลยีการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพในด้านการบริหารงานของ แผนกด้านการบริการสื่อการเรียนการสอน งาน บริการผลิตสื่อการเรียนการสอน งานวิจัยออกแบบ และพัฒนาการเรียนการสอน ด้านงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ การเรียนการสอน ด้านการประสานงาน การให้คำแนะนำการเผยแพร่การพัฒนาและการวิจัยทางเทคโนโลยีการศึกษา ด้านการประเมินการใช้สื่อการสอน และด้านงบประมาณ มีความเป็นไปได้ในระดับมากถึงมากที่สุด ส่วนความสอดคล้องของ คำตอบในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษาและผู้บริหาร มหาวิทยาลัยกรุงเทพพบว่า ส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกัน ในทุก ๆ ด้านในระดับสูงถึงสูงมาก มีเพียงประเด็นเดียวที่มีความเห็นที่สอดคล้องกันในระดับต่ำคืองานบริการผลิตสื่อการเรียน การสอนที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหารมหาวิทยาลัยกรุงเทพเห็นสอดคล้องกันต่ำ คือ การผลิตสื่อ สิ่งพิมพ์สื่อวิทยุ โทรทัศน์และสื่อวิทยุกระจายเสียง

2. ผู้เชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีการศึกษาเห็นว่าแนวโน้มของเทคโนโลยีการศึกษาใน ระดับอุดมศึกษาในช่วงปีพ.ศ. 2547-2551 ในด้านการบริหารจัดการของหน่วยงาน การบริการสื่อ การเรียนการสอน การผลิตสื่อการเรียนการสอน งานวิจัย ออกแบบ และพัฒนาการเรียนการสอน ด้านงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน ด้านบรรยากาศการเรียน การสอน และ ด้านการจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีการศึกษา มีความเป็นไปได้ในระดับมากถึงมากที่สุด ส่วน ความสอดคล้องของคำตอบในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีความ สอดคล้องกันในทุก ๆ ด้านในระดับสูง ถึงสูงมาก มีเพียงบางประเด็นที่มีความเห็นที่สอดคล้องกัน ในระดับต่ำได้แก่

2.1 ด้านการผลิตสื่อการเรียนการสอน โดยเฉพาะ การผลิตสื่อการเรียนการสอนเพื่อ การเรียนรู้ทางไกลและการเรียนรู้แบบบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน

2.2 ด้านการจัดสรรงบประมาณ ด้านเทคโนโลยีการศึกษา ในเรื่องการจัดสรร งบประมาณในลักษณะ Infrastructure และการจัดหารายได้จาก หน่วยงานภายนอก

แนวทางการลดเที่ยวเปล่าของรถขนส่งน้ำมัน โดยใช้เทคนิคเดลฟาย (รุ่งศักดิ์ พลพิทักษ์, 2551) จากการศึกษา พบว่าในการแก้ไขปัญหาการวิ่งเที่ยวเปล่าของรถขนส่งน้ำมัน นั้น โดยการที่เสนอแนวทางให้ผู้เชี่ยวชาญเลือก คือการเป็นผู้รับเหมาขนส่งน้ำมัน การที่บริษัทขนส่ง จะหาผลิตภัณฑ์ น้ำมันขนส่งในเที่ยวกลับ และการเป็นพันธมิตรใช้คลังน้ำมันร่วมกันของผู้ผลิต น้ำมันซึ่งจากการสรุปผลผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่เห็นพ้องต้องกันว่า สามารถแก้ไขปัญหาการวิ่งเที่ยวเปล่า ของรถขนส่งน้ำมัน ได้ หากบริษัทผู้ผลิตน้ำมันมาร่วมเป็นพันธมิตรในการใช้คลังน้ำมันร่วมกัน

ขวัญใจ ภู่วง (2553) ศึกษา ความพึงพอใจการใช้บริการขนส่ง กรณีศึกษา บริษัท

ทวีคอนเทน เนอร์ ทรานสปอร์ต จำกัด โดยวิเคราะห์อุปสรรคและปัจจัยสำคัญในการเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้า จากการวิจัยพบว่า ด้านการให้บริการ ผู้ตอบให้ความสำคัญ 1) มีการติดต่อประสานงานเป็นอย่างดี 2) การให้บริการมีความถูกต้อง 3) มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย 4) มีความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการขนส่งสินค้า 5) ไม่มีความยุ่งยากในขั้นตอนของการให้บริการ 6) พนักงานมีความสุขภาพเรียบร้อย 7) สินค้าที่จัดส่งถึงปลายทางครบถ้วนตามจำนวน ไม่มีการสูญหาย

ธนวัฒน์ วอนวัฒนา (2553) ใช้เทคนิคเดลฟายในการค้นหากลยุทธ์เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญในแต่ละกลยุทธ์ตามลำดับ ดังนี้ 1) กลยุทธ์การตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว เนื่องจากการดำเนินธุรกิจเริ่มมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงขึ้น มีการตัดราคากันของบริษัทคู่แข่ง เพราะฉะนั้นการเสนอเงื่อนไขที่ดีกว่า และสามารถให้บริการที่รวดเร็วก็จะมีโอกาสสร้างรายได้เปรียบทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น 2) กลยุทธ์ด้านคุณภาพ และความสามารถในการให้บริการ เนื่องจากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการเป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจอย่างกว้าง ขวางทั้งจากนักวิชาการและนักการตลาด เนื่องจากคุณภาพบริการเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความสำเร็จในการแข่งขันธุรกิจ 3) กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง เป็นรูปแบบของกลยุทธ์ที่สร้างความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวให้กับผลิตภัณฑ์สามารถสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า

การเสนอแนวทางและกลยุทธ์ในการจัดสรรพนักงานช่วงการทำงานล่วงเวลาด้วยเทคนิคเดลฟาย (ชเนตติ จินตแสวง, 2551) การวิจัยนี้เพื่อเป็นการศึกษาแนวทางและกลยุทธ์ในการจัดสรรรับส่งพนักงานในช่วงเวลาทำงานล่วงเวลาซึ่งเป็นช่วงเวลาที่มีความไม่แน่นอนของจำนวนพนักงานที่ทำงานล่วงเวลาและเป็นไปได้ยากในการคาดคะเน โดยที่ผู้ทำการวิจัยได้นำเอาเทคนิคเดลฟายมาใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดกลยุทธ์ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการทำแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 3 รอบ จนกระทั่งได้ข้อสรุปของแนวทางการแก้ปัญหา ซึ่งถือว่าได้เป็นความคิดเห็นที่ได้รับการยอมรับและสอดคล้องกันจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญอย่างเป็นเอกฉันท์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ต่อการให้บริการกับบริษัทแห่งหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนดำเนินการวิจัยออกเป็นลำดับขั้น ดังนี้

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกประชากรจากกลุ่มผู้มีความรู้ และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องในลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยตรง จำนวน 15 คน กำหนดขึ้นโดยอ้างอิงจากการศึกษาจำนวนผู้เชี่ยวชาญที่เหมาะสมกับการใช้เทคนิคเดลฟายของ โทมัส ที แมคมิลแลน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ผู้วิจัยจึงได้กำหนดคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. เป็นผู้ที่มีประสบการณ์และปฏิบัติงาน โดยตรงในระดับผู้ช่วยหัวหน้างานขึ้นไป
2. เป็นผู้ที่มีประสบการณ์และปฏิบัติงาน โดยตรง มีอายุงานมากกว่า 5 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยการสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้นจำนวน 4 ฉบับ ดังนี้

1. แบบสอบถามปลายเปิด 1 ฉบับ เป็นวิธีการสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้จัดเตรียมประเด็นและรายละเอียดในแบบสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่ได้รับจากการให้บริการบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
2. แบบสอบถามปัญหาที่เกิดขึ้นจากแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 1 ฉบับ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดผสม (Mixed form) หรือแบบสอบถามกึ่งปิด (Semi-close ended form) เป็นแบบ สอบถามที่มีรูปแบบผสมระหว่างแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด

(ไพศาล วรรค้ำ, 2554, หน้า 250) สำหรับรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าแบบ ตรวจสอบรายการเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และมีช่องข้อเสนอแนะ

3. แบบสอบถามถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ฉบับที่ 3 จำนวน 1 ฉบับ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลาย ปิด (Close ended form) เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบสามารถเลือกคำตอบตามที่กำหนดให้เท่านั้น โดย ไม่มีโอกาสเลือกคำตอบหรือตัวเลือกอื่นที่อยู่นอกเหนือรายการที่กำหนดให้ (ไพศาล วรรค้ำ, 2554, หน้า 248) ใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็น ด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4. แบบสอบถามถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ฉบับที่ 4 จำนวน 1 ฉบับ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลาย ปิด ใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) เหมือนกับแบบสอบถามฉบับที่ 3 ซึ่งจะ แสดงในส่วนของคำตอบของผู้เชี่ยวชาญไว้ด้วย

5. แบบสอบถามถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ฉบับที่ 5 จำนวน 1 ฉบับ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด ใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) เหมือนกับแบบสอบถามฉบับที่ 4 ซึ่งจะแสดงในส่วนของคำตอบของผู้เชี่ยวชาญไว้ด้วย

วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ มี 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดประสิทธิภาพด้านต่าง ๆ ของปัญหาที่เกิดขึ้น และ ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาเครื่องมือในการรวบรวมและคัดเลือกปัญหา

ขั้นที่ 1 การสร้างเครื่องมือในการรวบรวมเกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน และนำ KPI ในการปฏิบัติงานขององค์กรมาศึกษา และกำหนดกรอบความคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

2. นำกรอบความคิด เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานที่ได้รวบรวมจากการศึกษาเอกสาร งานวิจัย และ KPI ขององค์กร มาจัดทำเป็นโครงสร้าง และเขียนประเด็นที่เกี่ยวข้องไว้

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ถึงปัญหาที่ท่านได้รับในการใช้บริการของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด สอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

4. นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในลักษณะแบบปลายเปิดสอบถามความคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะมาสร้างเป็นแบบสอบถามในรอบที่ 1 เพื่อนำมาสอบถามผู้เชี่ยวชาญ โดยผู้เชี่ยวชาญ

สามารถแก้ไขและเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม จากนั้นนำกรอบแนวคิดที่เป็นมาตรฐานและปัญหาที่ได้จากการเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญรอบที่ 1 มาสร้างเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ส่วน โดยมีรายละเอียดและความหมายในการตอบแต่ละช่อง ดังนี้

หมายเลข 5 หมายถึง การมีความเห็นว่าเป็นปัญหาที่ควรปรับปรุงระดับมากที่สุด

หมายเลข 4 หมายถึง การมีความเห็นว่าเป็นปัญหาที่ควรปรับปรุงระดับมาก

หมายเลข 3 หมายถึง การมีความเห็นว่าเป็นปัญหาที่ควรปรับปรุงระดับปานกลาง

หมายเลข 2 หมายถึง การมีความเห็นว่าเป็นปัญหาที่ควรปรับปรุงระดับน้อย

หมายเลข 1 หมายถึง การมีความเห็นว่าเป็นปัญหาที่ควรปรับปรุงระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างเครื่องมือในการรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้น

ตัวอย่างแบบสอบถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญแบบปลายเปิด ฉบับที่ 1

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามตามความเหมาะสม

ในฐานะที่ท่านใช้บริการกับบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ปัญหาที่ท่านประสบพบเจอในการทำงาน ท่านได้รับปัญหาใดบ้าง

.....

.....

.....

ตัวอย่างแบบสอบถามที่รวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล ฉบับที่ 2

คำชี้แจง โปรดพิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้นแต่ละตัวว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยอย่างไร และโปรดทำเครื่องหมายถูกลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ด้านคุณภาพพนักงาน

ปัญหา 1.1 ขาดมารยาทในการติดต่อสื่อสาร

เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วย

แก้ไข/เพิ่มเติม.....

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการคัดเลือกปัญหาที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญในขั้นตอนที่ 1 มาสร้างเป็นแบบสอบถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อพิจารณาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นโดย

พยายามคงรูปภาษาและสำนวนเดิมไว้ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น ในการปฏิบัติงานของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศที่ท่านคิดว่าเป็นปัญหา ควรได้รับการปรับปรุง โดยมีรายละเอียดและความหมาย ในการตอบแต่ละช่อง ดังนี้

หมายเลข 5 หมายถึง การมีความเห็นว่าเป็นปัญหาที่ควรปรับปรุงระดับมากที่สุด

หมายเลข 4 หมายถึง การมีความเห็นว่าเป็นปัญหาที่ควรปรับปรุงระดับมาก

หมายเลข 3 หมายถึง การมีความเห็นว่าเป็นปัญหาที่ควรปรับปรุงระดับปานกลาง

หมายเลข 2 หมายถึง การมีความเห็นว่าเป็นปัญหาที่ควรปรับปรุงระดับน้อย

หมายเลข 1 หมายถึง การมีความเห็นว่าเป็นปัญหาที่ควรปรับปรุงระดับน้อยที่สุด

นอกจากการพิจารณาถึงปัญหาที่ควรได้รับการปรับปรุงแล้วในรอบที่ 2 ของการตอบแบบสอบถาม ผู้เชี่ยวชาญยังสามารถให้ข้อเสนอแนะ และเสนอแนะปรับปรุงแก้ไขตัวปัญหาที่เกิดขึ้นได้อีกด้วย

ตัวอย่างแบบสอบถามที่รวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล รอบที่ 2

ลำดับ	รายการประเมิน	ความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาควรได้รับการปรับปรุง				
		5	4	3	2	1
0	สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง					

2. นำข้อมูลที่ได้จากการตอบกลับแบบสอบถามในรอบที่ 2 มาวิเคราะห์หาคำมาตรฐาน และพิสัยระหว่างควอไทล์ แล้วนำมาจัดทำเป็นแบบสอบถาม รอบที่ 3 ข้อความเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นเหมือนกับแบบสอบถาม รอบที่ 2 นอกจากนี้ยังได้เพิ่มการแสดงตำแหน่งคำมาตรฐาน และค่าพิสัยควอไทล์

3. การตอบแบบสอบถามรอบที่ 3 ขอให้ท่านพิจารณาการตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเพื่อเทียบกับผลการตอบของท่านในรอบที่ 2 ซึ่งผู้วิจัยได้แสดงค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ คำมาตรฐาน และค่าคะแนนที่ท่านได้ให้คะแนนแบบสอบถามรอบที่ 2 ไว้ แล้วผู้วิจัยนำเสนอไว้ในแบบสอบถามนี้ ด้วยการตอบนี้ขอให้ท่านปรับเปลี่ยน หรือคำตอบคะแนนน้ำหนักเดิมตามที่ดุลยพินิจของท่าน และโปรดทำเครื่องหมาย/ ลงในช่องความเหมาะสมของปัญหาที่เกิดขึ้น และท่านคิดว่าควรได้รับการปรับปรุง

4. การตอบแบบสอบถามรอบที่ 4 ขอให้ท่านพิจารณาการตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเพื่อเทียบกับผลการตอบของท่านในรอบที่ 3 ซึ่งผู้วิจัยได้แสดงค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ คำมาตรฐาน และ

ค่าคะแนนที่ ท่าน ได้ให้คะแนนแบบสอบถามรอบที่ 3 ไว้ แล้วผู้วิจัยนำเสนอไว้ในแบบสอบถามนี้ ด้วยการตอบนี้ขอ ให้ท่านปรับเปลี่ยน หรือคำตอบคะแนนน้ำหนักเดิมตามที่ดุลยพินิจของท่าน และโปรดทำเครื่องหมาย/ ลงในช่องความเหมาะสมของปัญหาที่เกิดขึ้น และท่านคิดว่าควรได้รับการปรับปรุง

ถ้าหากการตอบของท่านในแต่ละข้อ ไม่ได้อยู่ในขอบเขตพิสัยระหว่างควอไทล์ การตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยขอความกรุณาท่าน ได้แสดงเหตุผลอธิบายลงในช่องเหตุผลสำหรับการตอบของท่าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ มีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากลูกค้าที่ใช้บริการกับบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่าง ประเทศที่ผู้วิจัยนำมาเป็นบริษัทกรณีศึกษาในการตอบแบบสอบถาม อธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย และระยะเวลาในการตอบกลับแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบ กลับภายในระยะเวลา 5 วัน หรือตามแต่ผู้เชี่ยวชาญจะกรุณาได้
2. การเก็บข้อมูลโดยใช้เทคนิคเดลฟาย รอบที่ 1, 2, 3 และ 4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปส่งถึงกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล
3. ในกรณีที่ผู้เชี่ยวชาญไม่ตอบแบบสอบถามตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้วิจัยใช้วิธีการเตือนด้วยตัวเอง และการติดตามทางโทรศัพท์ โดยเว้นระยะการเตือนและการติดตามห่างจากการส่งแบบสอบถามทุก 3 วัน ด้วยการใช้อีเมลที่สุภาพ เพื่อขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัยเพื่อประโยชน์ในการศึกษาและความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยทำการสังเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคเดลฟาย ผู้วิจัยมีวิธีการ ดังนี้

1. ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการพิจารณารวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล โดยผู้วิจัยได้รับการตอบแบบสอบถามรอบที่ 1 แล้วทำการสังเคราะห์เนื้อหา พร้อมทั้งเพิ่มเติมแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ สำหรับข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามรอบที่ 2, 3 และ 4 ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยการเปรียบเทียบคำตอบของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน ด้วยการหาค่ามัธยฐาน ตั้งแต่ 3.50 ขึ้น ไป

2. การวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับพิจารณาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบข้อมูลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนกับคำตอบของกลุ่ม โดยคำนวณหาค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile)

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยพิจารณาจากค่ามัธยฐานที่คำนวณได้ ในตัวปัญหาแต่ละปัญหา และกำหนดเกณฑ์แปลผลค่ามัธยฐาน (Median) จากการวิเคราะห์ที่ได้ ดังนี้

ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าปัญหาที่เกิดขึ้นควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข

ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.50 ถึง 4.49 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เห็นด้วยว่าปัญหาที่เกิดขึ้นควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข

ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 2.50 ถึง 3.49 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เห็นด้วยปานกลางว่าปัญหาที่เกิดขึ้นควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข

ค่ามัธยฐานตั้งแต่ 1.50 ถึง 2.49 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ไม่เห็นด้วยว่าปัญหาที่เกิดขึ้นควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข

ค่ามัธยฐานต่ำกว่า 1.50 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าปัญหาที่เกิดขึ้นควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม (Delphi Technique) ครั้งที่ 2 และ 3 และ 4 ใช้การวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยค่าสถิติค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)

1. ค่ามัธยฐาน (Median)

มัธยฐาน คือ ค่าที่มีตำแหน่งอยู่กึ่งกลางของข้อมูลทั้งหมด เมื่อเรียงเรียงข้อมูลจากค่าน้อยที่สุดไปหาค่าที่มากที่สุด หรือจากค่าที่มากที่สุดไปหาค่าที่น้อยที่สุด เราอาจใช้ตัวย่อ “Med” แทนค่ามัธยฐานของข้อมูล

2.1 การหาค่ามัธยฐานของข้อมูลที่ไม่แจกแจงความถี่

เมื่อจัดเรียงข้อมูลชุดหนึ่งซึ่งมี N ค่า ตำแหน่งของมัธยฐาน จะคำนวณได้จากสูตร

$$\text{Mdn} = \frac{N+1}{2}$$

เมื่อ Mdn = ค่ามัธยฐาน

N = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2.2 การหาค่ามัธยฐานของข้อมูลที่แจกแจงความถี่
ซึ่งสามารถหาค่ามัธยฐานได้จากสูตร เมื่อจัดเรียงข้อมูลชุดหนึ่งซึ่งมี N ค่าตำแหน่ง
ของมัธยฐาน จะคำนวณได้จากสูตร

$$Mdn = L_0 + i \frac{\left(\frac{N}{2} - cf\right)}{f}$$

เมื่อ Mdn = ค่ามัธยฐาน

L_0 = จีดจำกัดล่างที่แท้จริงของคะแนนในชั้นที่มีมัธยฐาน

N = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

i = อัตรากว้างชั้น

cf = ความถี่สะสมจากคะแนนต่ำสุดถึงคะแนนที่เป็นจีดจำกัดบนของ
คะแนนในชั้นก่อนที่มีมัธยฐาน

f = ความถี่ของคะแนนในชั้นที่มีมัธยฐาน

จากแบบสอบถามรอบที่ 2 มาตรการส่วนประมาณค่า 5 ระดับนั้น ผู้วิจัยได้ให้น้ำหนักคะแนนดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ค่ามัธยฐานที่หาได้จากคำตอบของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด แล้วแปลความหมายตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัย
กำหนดไว้ ดังนี้

ค่ามัธยฐาน ตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยมากที่สุด

ค่ามัธยฐาน อยู่ระหว่าง 3.50-4.49 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยมาก

ค่ามัธยฐาน อยู่ระหว่าง 2.50-3.49 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยปานกลาง

ค่ามัธยฐาน อยู่ระหว่าง 1.50-2.49 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยน้อย

ค่ามัธยฐาน ต่ำกว่า 1.50 หมายถึง กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยน้อยที่สุด

2. ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range)

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ คือค่าความแตกต่างระหว่างควอไทล์ที่ 3 กับควอไทล์ที่ 1 ของแต่ละข้อคำถาม ใช้สูตร ดังนี้

$$IR = Q_3 - Q_1$$

2.1 ควอไทล์แบบแจกแจงความถี่

$$Q_1 = L_0 + i \frac{\left(\frac{N}{4}cf\right)}{f}$$

$$Q_3 = L_0 + i \frac{\left(\frac{3N}{4}cf\right)}{f}$$

เมื่อ IR = พิสัยระหว่างควอไทล์

Q_1 = ควอไทล์ที่ 1

Q_3 = ควอไทล์ที่ 3

L_0 = จุดจำกัดล่างที่แท้จริงของคะแนนในชั้นที่มีมัธยฐาน

N = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

i = อัตรากว้างชั้น

cf = ความถี่สะสมจากของชั้นที่อยู่ข้างควอไทล์แต่ละชั้นที่มีคะแนนน้อยกว่า

f = ความถี่ของคะแนนในชั้นควอไทล์

1.2 ควอไทล์แบบไม่แจกแจงความถี่

$$Q_1 = \frac{1}{4}(N + 1)$$

$$Q_3 = \frac{3}{4}(N + 1)$$

การแปลความหมายการพิจารณาความสอดคล้องกันของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

0.01-0.99 หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความสอดคล้องกันสูงมาก

1.00-1.99 หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความสอดคล้องกันสูง

2.00-2.99 หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความสอดคล้องกันน้อย

3.00 ขึ้นไป หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความสอดคล้องกันต่ำ
หรือ ไม่มีความสอดคล้องกัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

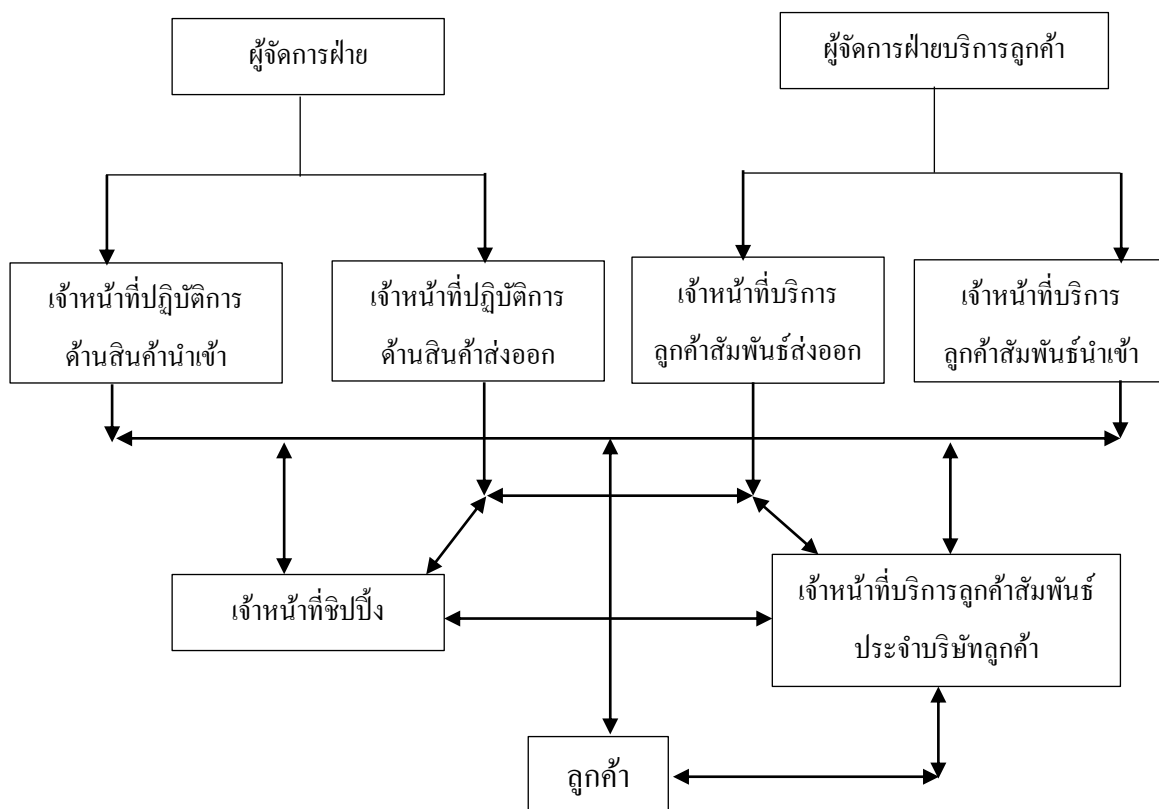
การวิจัยนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศแห่งหนึ่ง สำหรับขั้นตอนในการวิเคราะห์และประมวลข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดไว้แล้วในบทที่ 3 ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลพื้นฐาน

บริษัทกรณีศึกษาของการวิจัยในครั้งนี้ เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจประเภทผู้ประกอบการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder) ซึ่งให้บริการแก่ผู้นำเข้า-ส่งออก สำหรับการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศนั้น จะเริ่มตั้งแต่การรับ Booking จากลูกค้าในความต้องการที่จะส่งสินค้าไปยังประเทศปลายทางที่ลูกค้าต้องการ การประสานงานทางด้านข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในการแจ้งสถานะการขนส่งสินค้า การจัดการเอกสารที่เกี่ยวข้องในเรื่องนำเข้า-ส่งออก การแจ้ง Shipment ไปยัง Agent ในการนำเข้า-ส่งออก การจัดเตรียมรถบรรทุกเพื่อการขนส่งสินค้าไปยังจุดหมายปลายทาง จนกระทั่งการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น ความล่าช้าของการขนส่ง เอกสารส่งมาล่าช้า สินค้าติดพิธีการทางด้านศุลกากร และความเสียหายที่เกิดขึ้นกับสินค้า เป็นต้น

บริษัทผู้ประกอบการรับขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder) นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งเป็นตัวกลางในการสร้างความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการนำเข้า-ส่งออก เป็นตัวกลางในการทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่เป็นตัวแทนของผู้นำเข้า-ส่งออก (Shipper)

โครงสร้างบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศกรณีศึกษาในสำนักงานบริการ
ลูกค้าแห่งหนึ่ง



ภาพที่ 4-1 โครงสร้างบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศกรณีศึกษาในสำนักงานบริการ
ลูกค้าแห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในรอบนี้ เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ประกอบไปด้วย ด้านคุณภาพพนักงาน การปฏิบัติงานของพนักงาน การติดต่อสื่อสาร ความเพียงพอต่อลักษณะการให้บริการ และ ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า ซึ่งในการวิจัยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม 4 รอบและนำคำตอบที่เป็นความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 4 มาสรุปผลการวิจัย โดยพิจารณาจากค่ามัธยฐาน หรือค่ากลางของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ในแต่ละประเด็นความคิดเห็นที่ได้ทำการศึกษา

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้า ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าจากแบบสอบถามปลายเปิดรอบที่ 1

ผู้วิจัยได้ทำการออกแบบสอบถามรอบแรก (รายละเอียดคำถามแสดงในภาคผนวก) ให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 15 ท่านได้ตอบคำถามเพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ท่านได้รับการใช้บริการของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ซึ่งผลที่ได้จากแบบสอบถามรอบนี้ ผู้วิจัยนำมาสรุปปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการแบ่งปัญหาแต่ละข้อเป็นหัวข้อหลัก 5 ด้าน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านคุณภาพพนักงาน

1. ขาดมารยาทในการติดต่อสื่อสาร
2. ขาดการเอาใจใส่ติดตามงานให้จบในแต่ละกรณี
3. ใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาให้จบในแต่ละกรณีของพนักงาน
4. ขาดความสามารถในการรับรู้ข้อมูลของพนักงาน
5. ขาดความรู้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน

1. ข้อมูลข่าวสารที่แจ้งไม่เที่ยงตรง ผู้ใช้บริการต้องทำการเช็คเอง
2. พนักงาน Update ข้อมูลในระบบล่าช้า
3. ปฏิบัติงานต่าง ๆ ล่าช้า ไม่เสร็จทันในเวลา และสถานการณ์การใช้งาน
4. ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของพนักงานเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ช้าเรื่องเดิม เช่น

ใบขนส่งสินค้า

ด้านการติดต่อสื่อสาร

1. แจ้งข้อมูลข่าวสารล่าช้าไม่ทันต่อสถานการณ์แก่ลูกค้า
2. ช่องทางในการติดต่อสื่อสารไม่สะดวก และขาดความรวดเร็ว

ด้านความเพียงพอของลักษณะการให้บริการ

1. พนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
2. เส้นทางในการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศไม่มีความหลากหลาย
3. จำนวนรถหัวลาก/ สายเรือที่ใช้ในการขนส่งสินค้าไม่เพียงพอ

ด้านความรวดเร็วและปลอดภัยในการจัดการขนส่งสินค้าของบริษัท

1. ระยะเวลาในการขนส่งล่าช้า ไม่ทันเวลาที่ลูกค้าแจ้งไว้
2. สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง
3. คู่บรรจุน้ำหนัก/ ชำรุด
4. รถที่ใช้ในการขนส่งขาดมาตรฐานในความปลอดภัย เช่น ถังดับเพลิง หมอนหนุนล้อ เป็นต้น ทำให้เกิดอุบัติเหตุ

ตอนที่ 2 ผลจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับในรอบที่ 2

ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามรอบที่ 2 (รายละเอียดคำถามแสดงในภาคผนวก) โดยการรวบรวมประเด็นความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 1 แล้วนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามในรูปของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผลที่ได้จากแบบสอบถามในรอบนี้ผู้วิจัยได้ทำการแปลความหมายในรูปของค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ดังนี้

ตารางที่ 4-1 ชุดคำตอบ 18 ปัญหาของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 15 คน

N		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	ขาดมารยาทในการติดต่อสื่อสาร	5	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5
2	ขาดการเอาใจใส่ติดตามงานให้จบเป็นเรื่อง ๆ	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
3	ใช้ระยะเวลานานในการแก้ไขปัญหาให้จบเป็นเรื่อง ๆ	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
4	ขาดความสามารถในการรับข้อมูลที่ถูกต้องของพนักงาน	5	3	3	5	2	2	4	5	5	3	3	3	3	4	5
5	ขาดความรู้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

N		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
6	ข้อมูลข่าวสารที่แจ้ง ไปไม่เที่ยงตรง ทำให้ ลูกค้าต้องเช็คเอง	5	3	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5
7	พนักงาน Update ในระบบข้อมูลล่าช้า	5	5	3	5	1	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
8	ปฏิบัติงานต่าง ๆ ล่าช้าไม่ทันเวลาและ สถานการณ์การใช้ งาน	5	5	4	5	5	4	5	4	3	2	5	5	4	5	3
9	ความผิดพลาด ในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน เกิดขึ้น บ่อยครั้งซ้ำ ๆ เรื่องเดิม	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5
10	แจ้งข้อมูลข่าวสาร ล่าช้า	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
11	ช่องทางในการ ติดต่อสื่อสาร ไม่สะดวก และขาด ความรวดเร็ว	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	พนักงานไม่เพียงพอ ต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้เกิดผล กระทบต่อลูกค้า	4	5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

N		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
13	เส้นทางในการขนส่ง สินค้าระหว่าง ประเทศไม่มีความ หลากหลาย	4	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	5	3
14	จำนวนรถหัวลาก/ สายเรือที่ใช้ ในการขนส่งสินค้า ไม่เพียงพอ	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
15	ระยะเวลาในการ ขนส่งสินค้าล่าช้า ไม่ทันเวลาที่ลูกค้า กำหนด	4	4	3	4	4	5	4	2	4	3	4	4	2	4	3
16	สินค้าเสียหายระหว่าง การขนส่ง	3	3	4	5	2	2	1	4	2	2	3	3	3	4	5
17	ตู้บรรจุสินค้าเก่า/ ชำรุด	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
18	รถที่ใช้ในการขนส่ง สินค้าขาดมาตรฐาน ทางด้าน ความปลอดภัย ในถังดับเพลิง หมอนหนุนล้อ เป็นต้น ทำให้เกิด อุบัติเหตุ	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5

การคำนวณค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ยกตัวอย่าง ยกตัวอย่างปัญหาที่ 1
ชุดคำตอบของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 15 ท่าน

N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Ans.	5	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5

การหาค่ามัธยฐาน

1. เรียงลำดับข้อมูลจากน้อยไปหามาก

N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Ans.	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5

2. การหาค่าตำแหน่งมัธยฐาน

$$\begin{aligned} \text{MDN} &= \frac{(N+1)}{2} \\ &= \frac{(15+1)}{2} \\ &= 8 \end{aligned}$$

3. ค่ามัธยฐานเท่ากับ 4

การหาค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

1. เรียงชุดข้อมูลจากน้อยไปหามาก

N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Ans	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5

2. การหาค่าตำแหน่งพิสัย

$$Q3 = \frac{3}{4}(N+1) = 3/4(16) = 12$$

$$Q1 = \frac{1}{4}(N+1) = 1/4(16) = 4$$

3. การหาค่าพิสัย

$$I.R. = Q3 - Q1$$

$$Q3 = (5+5) / 2 = 5$$

$$Q1 = (4+4) / 2 = 4$$

$$I.R. = 5 - 4 = 1$$

ดังนั้น สามารถสรุปค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของปัญหาพนักงานขาดมารยาทในการติดต่อสื่อสาร มีดังนี้

ค่ามัธยฐาน เท่ากับ 4

ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ เท่ากับ 1

ดังนั้นผู้วิจัยสามารถสรุปค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ทั้ง 18 ปัญหาที่เกิดขึ้นกับบริษัทที่ใช้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ซึ่งผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

คุณภาพพนักงาน

ตารางที่ 4-2 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระดับความคิดเห็น และความสอดคล้องกัน

ปัญหา	มัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ระดับความคิดเห็น	ความสอดคล้องกันของความคิดเห็น
1. ขาดมารยาทในการติดต่อสื่อสาร	4	1	เห็นด้วยมาก	สอดคล้องกันมาก
2. ขาดความเอาใจใส่ติดตามงานให้จบเป็นเรื่อง ๆ	5	1	เห็นด้วยมากที่สุด	สอดคล้องกันมาก
3. ใช้เวลานานในการแก้ปัญหาให้จบในแต่ละกรณีของพนักงาน	5	1	เห็นด้วยมากที่สุด	สอดคล้องกันมาก
4. ขาดความสามารถในการรับรู้ข้อมูลที่ถูกต้องของพนักงาน	3	2	เห็นด้วยปานกลาง	สอดคล้องกันน้อย

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

ปัญหา	มัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ระดับความคิดเห็น	ความสอดคล้องของความคิดเห็น
5. ขาดความรู้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	5	1	เห็นด้วยมากที่สุด	สอดคล้องกันมาก

สรุปผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4-2 พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าปัญหาที่เกิดขึ้นทางการติดต่อสื่อสารเป็นปัญหาที่ควรได้รับการปรับปรุงมากถึงมากที่สุดจำนวน 4 ปัญหา โดยพิจารณาจากค่ามัธยฐานที่อยู่ในช่วงมากกว่า 4.50 มีจำนวน 3 ปัญหา และค่ามัธยฐานที่มีค่าอยู่ในช่วง 3.50-4.49 มีจำนวน 1 ปัญหา และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1 ซึ่งหมายความว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องที่ไปในทิศทางเดียวกัน

อย่างไรก็ตามมีอยู่ 1 ปัญหาที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยปานกลาง คือ ขาดความรู้ความสามารถในการรับรู้ข้อมูลที่ต้องการของพนักงาน โดยการพิจารณาได้จากค่ามัธยฐานที่มีค่าอยู่ในช่วง 2.50-3.49 และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 2 ซึ่งหมายความว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันน้อยไม่ไปในทิศทางเดียวกัน

การปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 4-3 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระดับความคิดเห็น และความสอดคล้องกัน

ปัญหา	มัธยฐาน	พิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ระดับความ คิดเห็น	ความสอดคล้องของ ความคิดเห็น
1. ข้อมูลข่าวสารที่แจ้งไม่ เที่ยงตรง ผู้ใช้บริการต้องทำ การเช็คเอง	5	1	เห็นด้วยมาก ที่สุด	สอดคล้องกันมาก
2. พนักงาน Update ข้อมูล ในระบบล่าช้า	5	1	เห็นด้วยมาก ที่สุด	สอดคล้องกันมาก
3. ปฏิบัติงานต่าง ๆ เสร็จล่าช้า เช่น งานตรวจปล่อยสินค้า	5	1	เห็นด้วยมาก ที่สุด	สอดคล้องกันมาก
4. ความผิดพลาด ในการปฏิบัติงานของพนักงาน เกิดขึ้นบ่อยครั้ง ซ้ำเรื่องเดิม ๆ	5	1	เห็นด้วยมาก ที่สุด	สอดคล้องกันมาก

สรุปผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4-3 พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นทางการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นปัญหาที่ควรได้รับการปรับปรุงมากถึงมากที่สุด จำนวน 4 ปัญหา โดยพิจารณาจากค่ามัธยฐานที่อยู่ในช่วงมากกว่า 4.50 มีจำนวน 4 ปัญหา และ มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1 ซึ่งหมายความว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องที่ไปในทิศทางเดียวกัน

การติดต่อสื่อสาร

ตารางที่ 4-4 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระดับความคิดเห็น และความสอดคล้องกัน

ปัญหา	มัธยฐาน	พิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ระดับความ คิดเห็น	ความสอดคล้อง ของ ความคิดเห็น
1. แจ้งข้อมูลข่าวสารล่าช้า	5	1	เห็นด้วยมาก ที่สุด	สอดคล้องกันมาก
2. ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ไม่สะดวก และขาดความรวดเร็ว	5	1	เห็นด้วยมาก ที่สุด	สอดคล้องกันมาก

สรุปผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4-4 พบว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้น ทางด้านการติดต่อสื่อสารเป็นปัญหาที่ควรได้รับการปรับปรุงมากถึงมากที่สุดจำนวน 2 ปัญหา โดย พิจารณาจากค่ามัธยฐานที่อยู่ในช่วงมากกว่า 4.50 มีจำนวน 2 ปัญหา และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1 ซึ่งหมายความว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันไปในทิศทางเดียวกัน

ความเพียงพอของลักษณะการให้บริการ

ตารางที่ 4-5 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระดับความคิดเห็น และความสอดคล้องกัน

ปัญหา	มัธยฐาน	พิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ระดับความ คิดเห็น	ความสอดคล้อง ของ ความคิดเห็น
1. พนักงานไม่เพียงพอต่อการ ปฏิบัติงาน	4	1	เห็นด้วยมาก	สอดคล้องกันมาก
2. เส้นทางในการขนส่งสินค้า ระหว่าง ประเทศไม่มีความหลากหลาย	3	1	เห็นด้วย ปานกลาง	สอดคล้องกันมาก
3. จำนวนรถหัวลาก/ สายเรือที่ใช้ ในการขนส่งไม่เพียงพอ	4	1	เห็นด้วยมาก	สอดคล้องกันมาก

สรุปผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4-5 พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นทางด้านความเพียงพอของลักษณะการให้บริการเป็นปัญหาที่ควรได้รับการปรับปรุงมากถึงมากที่สุดจำนวน 2 ปัญหา โดยพิจารณาจากค่ามัธยฐานที่อยู่ในช่วง 3.50-4.49 มีจำนวน 2 ปัญหา และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1 ซึ่งหมายความว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันมากที่ไปในทิศทางเดียวกัน

อย่างไรก็ตามมีอยู่ 1 ปัญหาที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยปานกลาง คือ เส้นทางการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศไม่มีความหลากหลายโดยการพิจารณาได้จากค่ามัธยฐานที่มีค่าอยู่ในช่วง 2.50-3.49 และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1 ซึ่งหมายความว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันมากเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความเร็วและความปลอดภัยในการจัดการขนส่งสินค้าของบริษัท

ตารางที่ 4-6 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระดับความคิดเห็น และความสอดคล้องกัน

ปัญหา	มัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ระดับความคิดเห็น	ความสอดคล้องของความคิดเห็น
1. ระยะเวลาในการขนส่งสินค้าล่าช้า ไม่ทันเวลาที่ลูกค้าแจ้ง	4	1	เห็นด้วยมาก	สอดคล้องกันมาก
2. สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง	3	2	เห็นด้วยปานกลาง	สอดคล้องน้อย
3. ตู้บรรจุสินค้าเก่า/ชำรุด	5	1	เห็นด้วยมากที่สุด	สอดคล้องกันมาก
4. รถที่ใช้ในการขนส่งสินค้าขาดมาตรฐานด้านความปลอดภัย เช่น ถังดับเพลิง หมอนหนุนล้อ เป็นต้น	4	1	เห็นด้วยมาก	สอดคล้องกันมาก

สรุปผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4-6 พบว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นทางด้านความรวดเร็วและความปลอดภัยในการจัดการขนส่งสินค้าของบริษัทเป็นปัญหาที่ควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุดจำนวน 3 ปัญหา โดยพิจารณาจากค่ามัธยฐานที่อยู่ในช่วงมากกว่า 4.50 มีจำนวน 1 ปัญหา และค่ามัธยฐานที่มีค่าอยู่ในช่วง 3.50-4.49 มีจำนวน 2 ปัญหา และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1 ซึ่งหมายความว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องที่ไปในทิศทางเดียวกัน

อย่างไรก็ตามมีอยู่ 1 ปัญหาที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยปานกลาง คือ สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง โดยการพิจารณาได้จากค่ามัธยฐานที่มีค่าอยู่ในช่วง 2.50-3.49 และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 2 ซึ่งหมายความว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันน้อยไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

หลังจากได้ทำแบบสอบถามรอบที่ 2 แล้วผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ได้พิจารณาจากค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับในรอบที่ 2 มาสรุปเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำแบบสอบถามในรอบที่ 3 โดยการคัดเลือกปัญหาที่มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 4.00 ขึ้นไป และมีค่าระหว่างพิสัยควอไทล์ไม่เกิน 1.00 และนำในส่วนของปัญหาที่ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันน้อยคือค่าระหว่างพิสัยควอไทล์เกิน 1.00 นำมาทำเป็นแบบสอบถามในรอบที่ 3 ต่อไป

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับในรอบที่ 3

ในรอบนี้ ผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบสอบถามในรอบที่ 3 ให้กลุ่มผู้เชี่ยวชาญยืนยันคำตอบหรือเปลี่ยนแปลงคำตอบได้ ในกรณีที่ผู้เชี่ยวชาญตอบคำถามและคำตอบนั้นมีค่าระดับต่างจากค่ามัธยฐานเกิน 1.50 ให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงเหตุผลประกอบว่าทำไมจึงให้คำตอบเช่นนั้น ซึ่งคำตอบที่ได้ในการตอบแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญในรอบที่ 3 นี้ ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่ยังยืนยันคำตอบเดิมและไม่มีผู้ เชี่ยว ชาญท่านใดให้คำตอบที่มีค่าระดับต่างกับค่ามัธยฐานเกิน 1.50 ระดับ

คุณภาพพนักงาน

ตารางที่ 4-7 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระดับความคิดเห็น และความสอดคล้องกัน

ปัญหา	มัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ระดับความคิดเห็น	ความสอดคล้องกันของความคิดเห็น
1. ขาดมารยาทในการติดต่อสื่อสาร	4	1	เห็นด้วยมาก	สอดคล้องกันมาก
2. ขาดความเอาใจใส่ติดตามงานให้จบเป็นเรื่อง ๆ	5	1	เห็นด้วยมากที่สุด	สอดคล้องกันมาก
3. ใช้ระยะเวลานานในการแก้ปัญหาให้จบในแต่ละกรณีของพนักงาน	5	1	เห็นด้วยมากที่สุด	สอดคล้องกันมาก
4. ขาดความสามารถในการรับรู้ข้อมูลที่ถูกต้องของพนักงาน	3	1	เห็นด้วยปานกลาง	สอดคล้องกันมาก
5. ขาดความรู้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	5	1	เห็นด้วยมากที่สุด	สอดคล้องกันมาก

สรุปผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4-7 พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นทางการติดต่อสื่อสารเป็นปัญหาที่ควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุดจำนวน 4 ปัญหา โดยพิจารณาจากค่ามัธยฐานที่อยู่ในช่วงมากกว่า 4.50 มีจำนวน 3 ปัญหา และค่ามัธยฐานที่มีค่าอยู่ในช่วง 3.50-4.49 มีจำนวน 1 ปัญหา และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1 ซึ่งหมายความว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันไปในทิศทางเดียวกัน

อย่างไรก็ตามมีอยู่ 1 ปัญหาที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยปานกลาง คือ ขาดความรู้ความสามารถในการรับรู้ข้อมูลที่ถูกต้องของพนักงาน โดยการพิจารณาได้จากค่ามัธยฐานที่มีค่าอยู่ในช่วง 2.50-3.49 และมีค่าพิสัยควอไทล์ 1 ซึ่งหมายความว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันมากเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

การปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 4-8 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระดับความคิดเห็น และความสอดคล้องกัน

ปัญหา	มัธยฐาน	พิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ระดับความ คิดเห็น	ความสอดคล้องของ ความคิดเห็น
1. ข้อมูลข่าวสารที่แจ้งไม่ เที่ยงตรง ผู้ใช้บริการต้องทำการ เช็คเอง	5	1	เห็นด้วยมาก ที่สุด	สอดคล้องกันมาก
2. พนักงาน Update ข้อมูลใน ระบบล่าช้า	5	1	เห็นด้วยมาก ที่สุด	สอดคล้องกันมาก
3. ปฏิบัติงานต่าง ๆ เสร็จล่าช้า เช่น งานตรวจปล่อยสินค้า	5	1	เห็นด้วยมาก ที่สุด	สอดคล้องกันมาก
4. ความผิดพลาด ในการปฏิบัติงานของพนักงาน เกิดขึ้นบ่อยครั้ง ซ้ำเรื่องเดิม ๆ	5	1	เห็นด้วยมาก ที่สุด	สอดคล้องกันมาก

สรุปผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4-8 พบว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นทางการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นปัญหาที่ควรได้รับการปรับปรุงมากถึงมากที่สุด จำนวน 4 ปัญหา โดยพิจารณาจากค่ามัธยฐานที่อยู่ในช่วงมากกว่า 4.50 มีจำนวน 4 ปัญหา และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1 ซึ่งหมายความว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องที่ไปในทิศทางเดียวกัน

การติดต่อสื่อสาร

ตารางที่ 4-9 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระดับความคิดเห็น และความสอดคล้องกัน

ปัญหา	มัธยฐาน	พิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ระดับความ คิดเห็น	ความสอดคล้อง ของ ความคิดเห็น
1. แจ้งข้อมูลข่าวสารล่าช้า	5	1	เห็นด้วยมาก ที่สุด	สอดคล้องกันมาก
2. ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ไม่สะดวก และขาดความรวดเร็ว	5	1	เห็นด้วยมาก ที่สุด	สอดคล้องกันมาก

สรุปผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4-9 พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้น ทางด้านการติดต่อสื่อสารเป็นปัญหาที่ควรได้รับการปรับปรุงมากถึงมากที่สุดจำนวน 2 ปัญหา โดยพิจารณาจากค่ามัธยฐานที่อยู่ในช่วงมากกว่า 4.50 มีจำนวน 2 ปัญหา และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1 ซึ่ง หมายถึง ความว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันไปในทิศทางเดียวกัน

ความเพียงพอของลักษณะการให้บริการ

ตารางที่ 4-10 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระดับความคิดเห็น และความสอดคล้องกัน

ปัญหา	มัธยฐาน	พิสัย ระหว่าง ควอไทล์	ระดับความ คิดเห็น	ความสอดคล้องของ ความคิดเห็น
1. พนักงานไม่เพียงพอต่อ การปฏิบัติงาน	4	1	เห็นด้วยมาก	สอดคล้องกันมาก
2. เส้นทางในการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศไม่มี ความหลากหลาย	3	1	เห็นด้วย ปานกลาง	สอดคล้องกันมาก

ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

ปัญหา	มัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ระดับความคิดเห็น	ความสอดคล้องของความคิดเห็น
3. จำนวนรถหัวลาก/ สายเรือที่ใช้ในการขนส่งไม่เพียงพอ	4	1	เห็นด้วยมาก	สอดคล้องกันมาก

สรุปผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4-10 พบว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นทางด้านความเพียงพอของลักษณะการให้บริการเป็นปัญหาที่ควรได้รับการปรับปรุงมากถึงมากที่สุดจำนวน 2 ปัญหา โดยพิจารณาจากค่ามัธยฐานที่อยู่ในช่วง 3.50-4.49 มีจำนวน 2 ปัญหา และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1 ซึ่งหมายความว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันมากที่ไปในทิศทางเดียวกัน

อย่างไรก็ตามมีอยู่ 1 ปัญหาที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยปานกลาง คือ เส้นทางการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศไม่มีความหลากหลายโดยการพิจารณาได้จากค่ามัธยฐานที่มีค่าอยู่ในช่วง 2.50-3.49 และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1 ซึ่งหมายความว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันมากเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ความรวดเร็วและความปลอดภัยในการจัดการขนส่งสินค้าของบริษัท

ตารางที่ 4-11 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระดับความคิดเห็น และความสอดคล้องกัน

ปัญหา	มัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ระดับความคิดเห็น	ความสอดคล้องของความคิดเห็น
1. ระยะเวลาในการขนส่งสินค้าล่าช้า ไม่ทันเวลาที่ลูกค้าแจ้ง	4	1	เห็นด้วยมาก	สอดคล้องกันมาก
2. สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง	3	1	เห็นด้วยปานกลาง	สอดคล้องกันมาก

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

ปัญหา	มัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์	ระดับความคิดเห็น	ความสอดคล้องของความคิดเห็น
3. ผู้บรรจุนสินค้าเก่า/ ชำรุด	5	1	เห็นด้วยมากที่สุด	สอดคล้องกันมาก
4. รถที่ใช้ในการขนส่งสินค้าขาดมาตรฐานด้านความปลอดภัย เช่น ถังดับเพลิง หมอนหนุนลือ เป็นต้น	4	1	เห็นด้วยมาก	สอดคล้องกันมาก

สรุปผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4-11 พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่ ปัญหาที่เกิดขึ้นทางด้านความเร็วและความปลอดภัยในการจัดการขนส่งสินค้าของบริษัทเป็นปัญหาที่ควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุดถึงมากที่สุดจำนวน 3 ปัญหา โดยพิจารณาจากค่ามัธยฐานที่อยู่ในช่วงมากกว่า 4.50 มีจำนวน 1 ปัญหา และค่ามัธยฐานที่มีค่าอยู่ในช่วง 3.50-4.49 มีจำนวน 2 ปัญหา และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1 ซึ่งหมายความว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องที่ไปในทิศทางเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม มีอยู่ 1 ปัญหาที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยปานกลาง คือ สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง โดยพิจารณาได้จากค่ามัธยฐานที่มีค่าอยู่ในช่วง 2.50-3.49 และมีค่าระหว่างพิสัยระหว่าง ควอไทล์ 1 ซึ่งหมายความว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันมากเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

หลังจากได้ทำแบบสอบถามรอบที่ 3 แล้วผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ได้พิจารณาจากค่ามัธยฐานและค่าระหว่างพิสัยควอไทล์ จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับในรอบที่ 3 มาสรุปเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำแบบสอบถามในรอบที่ 4 โดยการคัดเลือกปัญหาที่มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 4.00 ขึ้นไป และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.00 นำมาทำเป็นแบบสอบถามในรอบที่ 4 ต่อไป

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับในรอบที่ 4

ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระดับความคิดเห็น และความสอดคล้องของความคิดเห็นต่อคุณภาพของพนักงาน

ตารางที่ 4-12 ค่าระดับคะแนนรวม ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ปัญหา	ระดับความคิดเห็น					ค่ามัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์
	1	2	3	4	5		
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เห็นปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
1. ขาดการเอาใจใส่ติดตามงานให้จบเป็นเรื่อง ๆ	-	-	-	5	10	5	1
2. ใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา	-	-	-	5	10	5	1
3. ขาดความรู้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	-	-	2	3	10	5	1
4. ขาดมารยาทในการติดต่อสื่อสาร	-	-	3	7	5	4	1

ผลการวิเคราะห์ได้คำตอบเหมือนกับรอบที่ 3 ผู้เชี่ยวชาญยืนยันคำตอบเดิม สรุปได้ว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าปัญหาควรได้รับการแก้ไขในด้านคุณภาพของพนักงาน ดังข้อมูลที่แสดงในตารางที่ 4-12 โดยการพิจารณาได้จากค่ามัธยฐานที่อยู่ในระดับ 5 และ 4 ซึ่งถือว่าผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญและเห็นด้วยกับปัญหาดังกล่าว โดยได้ให้ความสำคัญแต่ละปัญหามากถึงมากที่สุด ซึ่งได้ให้ปัญหาขาดการเอาใจใส่ติดตามงาน ใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา และขาดความสามารถในการแก้ไขปัญหามากที่สุด และขาดมารยาทในการติดต่อสื่อสารมาก ซึ่งมีค่าพิสัยควอไทล์ 1 หมายความว่าผู้เชี่ยวชาญความคิดเห็นที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

แนวทางการปรับปรุงแก้ปัญหา

1. การคัดสรรพนักงาน

1.1 ในการจัดสรรคัดเลือกพนักงานควรให้ความสำคัญกับประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้อง

2. การอบรม

2.1 กฎระเบียบ จิตสำนึกในการทำงาน เพื่อสร้างจิตสำนึกให้พนักงานรู้จัก บทบาทหน้าที่ของตนเอง มีวินัยในการทำงาน ซึ่งเป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่พนักงานในองค์กรทุกคนควรระลึกถึง ซึ่งมี แนวคิดง่าย ๆ ดังนี้

2.1.1 Do รู้ว่าอะไรควรทำ อะไรคือสิ่งจำเป็นที่ต้องทำ สิ่งที่ต้องกระทำพึงประสงค์จากตำแหน่งงานเป็น อย่างไร

2.1.2 Don't รู้ว่าอะไรห้ามทำ อะไรคือสิ่งที่ต้องพึงระวัง ถ้าหากฝ่าฝืนหรือประมาทจะเกิดความเสียหายอย่างไร

2.1.3 Ask แต่ถ้าไม่รู้ว่าจะต้องทำอะไร อย่างไร เมื่อสงสัยก็ให้ถาม เพื่อที่จะทำงานต่อได้ถูกต้อง สำเร็จ ตามเป้าหมาย

2.1.4 Report เมื่อลงมือทำงานแล้ว ต้องมีการสื่อสารให้ผู้อื่นได้ทราบว่าสถานะงานเป็นอย่างไร ติดตามงานได้

2.2 อบรมความรู้ ON THE JOB ลักษณะหน้าที่ของงานแต่ละคน

2.3 การพัฒนาบุคลากรด้วยเทคนิค 7Q

เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความหมาย ความสำคัญ และประโยชน์ของ 7Q ผู้อบรมเกิดการพัฒนาตนเอง และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ในการทำงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

2.3.1 ความหมาย ความสำคัญ และประโยชน์ของ 7Q

2.3.1.1 ความฉลาดทางเชาว์ปัญญา (IQ: Intelligence Quotient)

2.3.1.2 ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ: Emotion Quotient)

2.3.1.3 ความฉลาดทางศีลธรรม (MQ: Moral Quotient)

2.3.1.4 ความฉลาดในการฝ่าวิกฤติ (AQ: Adversity Quotient)

2.3.1.5 ความฉลาดในด้านสุขภาพ (HQ: Health Quotient)

2.3.1.6 ความฉลาดทางธุรกิจ (BQ: Business Quotient)

2.3.1.7 ความฉลาดทางภาวะผู้นำ (LQ: Leadership Quotient)

2.3.2 การนำ 7Q ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคนในองค์กร

2.3.3 การนำ 7Q ไปใช้ในการคัดเลือกคนที่มีคุณภาพเข้ามาทำงาน

3. การประเมินการทำงาน

3.1 จัดทำ KPI กำหนดหน้าที่การทำงานของแต่ละคน และทำการประเมินทุกเดือน

ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระดับความคิดเห็น และความสอดคล้องของความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 4-14 ค่าระดับคะแนนรวม ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ปัญหา	ระดับความคิดเห็น					ค่ามัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์
	1	2	3	4	5		
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
1. ข้อมูลข่าวสารที่แจ้งไม่เที่ยงตรง ผู้ใช้บริการต้องเช็คเอง	-	-	3	3	10	5	1
2. พนักงาน Update ข้อมูลในระบบล่าช้า	1	-	1	3	10	5	1
3. ปฏิบัติงานต่าง ๆ เสร็จล่าช้า เช่น งานตรวจปล่อย	-	1	2	4	8	5	1
4. ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของพนักงานเกิดขึ้นบ่อยซ้ำเรื่องเดิม	-	-	1	4	10	5	1

ผลการวิเคราะห์ได้คำตอบเหมือนกับรอบที่ 3 ผู้เชี่ยวชาญยืนยันคำตอบเดิม สรุปได้ว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าปัญหาควรได้รับการแก้ไขในด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังข้อมูลที่แสดง ในตารางที่ 4-14 โดยการพิจารณาได้จากค่ามัธยฐานที่อยู่ในระดับ 5 ซึ่งถือว่าผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญ และเห็นด้วยกับปัญหาดังกล่าว จึงได้ให้ความสำคัญแต่ละปัญหามากถึงมากที่สุด โดยได้ให้ปัญหา ข้อมูลข่าวสารที่แจ้งไม่เที่ยงตรง พนักงาน Update ข้อมูลล่าช้า ปฏิบัติงานต่าง ๆ เสร็จล่าช้า และความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของพนักงานเกิดขึ้นบ่อยซ้ำเรื่องเดิมมากที่สุด และมีค่าพิสัยควอไทล์ 1 หมายความว่าผู้เชี่ยวชาญความคิดเห็นที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

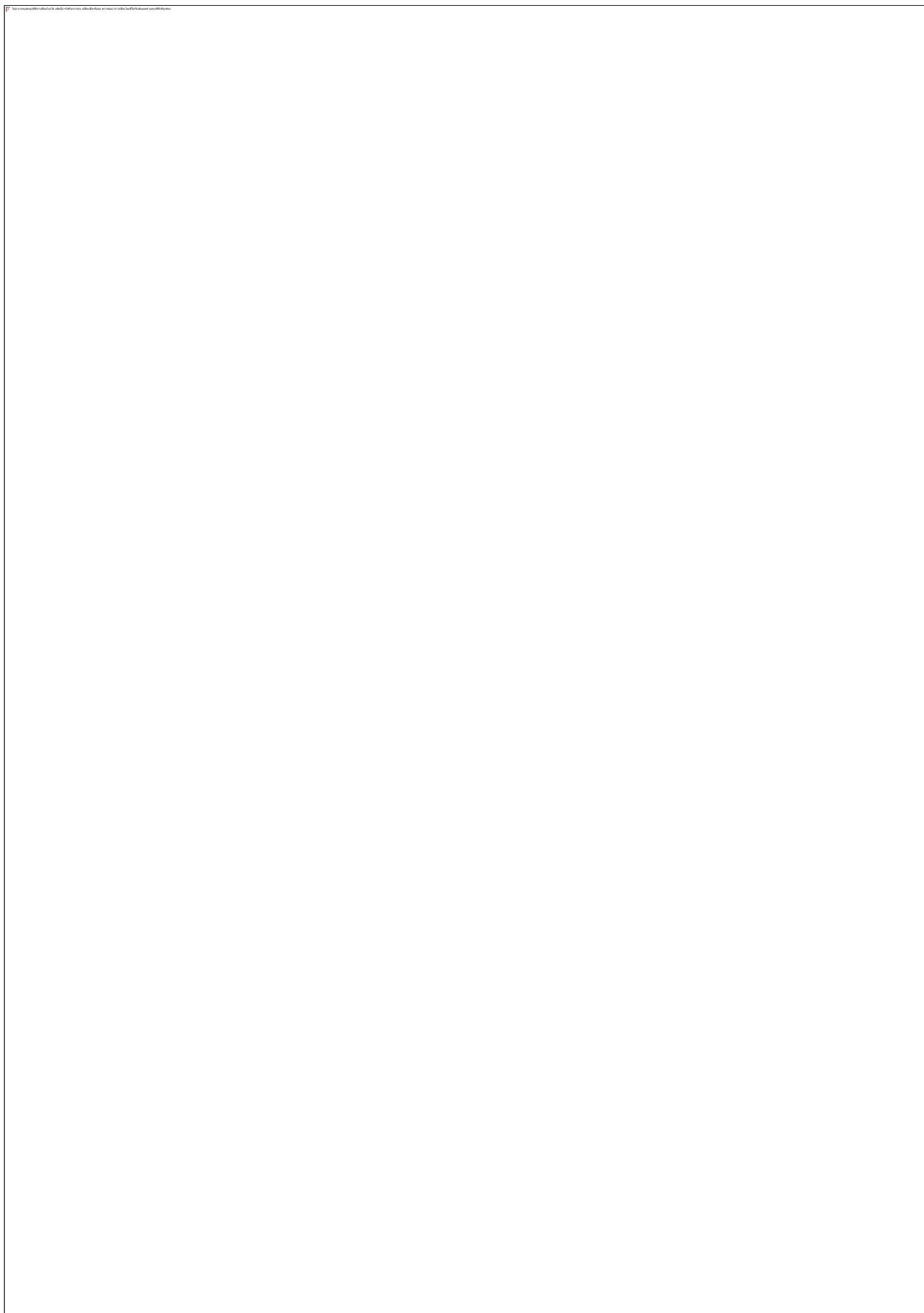
แนวทางการแก้ไขปัญหา

1. ข้อมูลข่าวสารไม่เที่ยงตรง ผู้ใช้บริการต้องเช็คเอง

แนวทางการแก้ไขปัญหา คือ ก่อนการแจ้งข้อมูลข่าวสารพนักงานต้องการตรวจสอบข้อมูลก่อนทุกครั้ง ถ้าไม่มั่นใจกับคำตอบให้แจ้งกับทางหัวหน้างานทราบ เพื่อหาคำตอบที่ดีให้ลูกค้า

2. ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นบ่อย

แนวทางการแก้ไขปัญหา คือ จัดพนักงานในการตรวจสอบเอกสาร หรืองานต่าง ๆ ที่จะส่งต่อให้กับลูกค้า



ภาพที่ 4-2 ไบชนสินค้าที่แสดงรายการที่ผิด

ตารางที่ 4-15 รายการใบขนสินค้าที่ผิด

No.	ENTRY NO.	ITEM ENTRY	PART NO	Description	THAI NAME	AMENDMENT	TARIFF CODE
1	A0071570201664	14	CRW00011	CRW00011 PALLET A	กล่อง กระดาษ	พาเลทไม้	44152000- 000/ KGM
2	A0071570201657	30	CRW00011	CRW00011 PALLET A	กล่อง กระดาษ	พาเลทไม้	44152000- 000/ KGM
3	A0071570201667	14	CRW00011	CRW00011 PALLET A	กล่อง กระดาษ	พาเลทไม้	44152000- 000/ KGM
4	A0231570510303	10	CRW00011	CRW00011 PALLET A	ฝากล่อง กระดาษ	พาเลทไม้	44152000- 000/ KGM
5	A0231570510731	39	CRW00011	CRW00011 PALLET A	ฝากล่อง กระดาษ	พาเลทไม้	44152000- 000/ KGM
6	A0301570506215	17	CRW00011	CRW00011 PALLET A	ฝากล่อง กระดาษ	พาเลทไม้	44152000- 000/ KGM
7	A0301570506194	32	CRW00011	CRW00011 PALLET A	ฝากล่อง กระดาษ	พาเลทไม้	44152000- 000/ KGM
8	A0051570601440	12	CRW00011	CRW00011 PALLET A	ฝากล่อง กระดาษ	พาเลทไม้	44152000- 000/ KGM
9	A0061570601739	5	CRW00011	CRW00011 PALLET A	ฝากล่อง กระดาษ	พาเลทไม้	44152000- 000/ KGM



CEVA FREIGHT (THAILAND) LTD.
ELECTROLUX BUILDING, 8TH FLOOR,
1910 NEW PETCHABURI ROAD,
BANGKAPL HUAHONGWANG
10310 BANGKOK THAILAND
TEL: +662 714 8000, FAX: +662 714 8088
HEAD OFFICE TAX ID NO. 010594002258

2016/2/025

TAX INVOICE

<p>INVOICE TO</p> <p>T970007 TRIUMPH MOTORCYCLES(THAILAND) LTD. SARAYA SUKUMNAN INDUSTRIAL ESTATE</p> <p>Tax ID No: D115544003431 HeadOffice / Branch: 00000</p>	<p>INVOICE NUMBER 10676359</p> <p>INVOICE DATE 16-Feb-16</p> <p>CEVA REF 0062-046726 / 082.222.0047607</p> <p>SHIPPER NAME DANSHI SANGYO CO. LTD 3-8 FUKUJU 1 CHOME, UEDA-CITY,</p> <p>CONSIGNEE NAME TRIUMPH MOTORCYCLES(THAILAND) LTD. SARAYA SUKUMNAN INDUSTRIAL ESTATE 70/80N MO. 1, THAMMONGKARTHONG, AMPHUR PHATHONG, CHONBURI 20160 THAILAND</p>
---	--

FROM / HBL TYO168226784	NAME / MBL NGOLCB/11438	DEPARTURE DATE 29-Jan-2016	ARRIVAL DATE 06-Feb-2016
CARRIER / VESSEL QUEZON BRIDGE	FLIGHT / VOYAGE A1675	ORIGIN AIRPORT / PORT NAGOYA, AICHI	DESTINATION AIRPORT / PORT LAEM CHABANG
PIECES 6	ACTUAL WEIGHT 2,274.800 KG	CHARGEABLE WEIGHT 7,044.000 KG	VOLUME 7.044 CBM

DESCRIPTION OF GOODS
PARTS FOR MOTORCYCLE

INVOICE REMARKS
ETD : 29/01/2016 INCOTERMS : F.O.B
ETA : 05/02/2016 AGENCY : ECU LINE
FEEDER : QUEZON BRIDGE V.A1675
LCL / LCB

USD 35.92

DESCRIPTION OF CHARGES	CURRENCY	CHARGE AMOUNT	INVOICE AMOUNT	TAX CODE
LCL FREIGHT OCEAN USD 197.23 ✓	THB	7,084.60 ✓	7,084.60	2R
MANAGEMENT FEE USD 54 ✓	THB	1,939.68 ✓	1,939.68	2R
TERMINAL HANDLING	THB	1,830.40 ✓	1,830.40	7%
FACILITY ✓	THB	1,830.40	1,830.40	7%
STATUS CHARGE	THB	985.60 ✓	985.60	7%
FACILITY	THB	492.80 ✓	492.80	7%
DELIVERY ORDER FEE	THB	1,500.00 ✓	1,500.00	7%
CUSTOMS CLEARANCE	THB	1,500.00 ✓	1,500.00	7%
HANDLING & PROCESSING	THB	450.00 ✓	450.00	7%
CARTAGE 6 WHEEL X 2	THB	5,300.00 ✓	5,300.00	7%

ภาพที่ 4-3 ใบวางบิลที่แสดงรายการผิด

ตารางที่ 4-16 รายการเอกสารวางบิลผิด

NO.	ISSUE INVOICE	INVOICE DATE	REJECT	Cnee comment	SHIPPER	MBL
1	10559700	21/ 03/ 2016	YES	Wrong destination handling charge	AA	HUALCH5836117V
2	10560819	23/ 03/ 2016	YES	Wrong origin port	AB	KAOBKK1504027
3	10560822	23/ 03/ 2016	YES	Wrong origin port	AC	KAOBKK1504027
4	10560828	21/ 03/ 2016	YES	Wrong origin port	AD	KAOBKK1504028
5	10560902	22/ 03/ 2016	YES	Wrong exchange rate	AE	LPL0639227
6	10562912	29/ 03/ 2016	YES	Wrong weight on BL	AF	HAMLCH5177792V

ผลการแก้ไขปัญหา พบว่าจำนวนข้อมูลเอกสารมีความผิดพลาดน้อยลง ดังแสดงใน

ตารางที่ 4-17 จำนวนข้อมูลเอกสารประจำเดือน มกราคม ถึง เมษายน 2559

รายการ	มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	เมษายน
1. ใบขนสินค้า	56	39	23	20
2. ใบวางบิล	10	7	6	3

3. จัดทำ KPI ด้านการปฏิบัติงาน ทำการประเมินทุกเดือน ซึ่งปกติจะมีการประเมิน KPI ประจำปี แต่ได้ทำการเพิ่ม KPI ประจำเดือนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. ทำการ Review ขั้นตอนการทำงานของแต่ละหน่วยงาน

5. จัดการประชุมประจำเดือนแต่ละหน่วยงาน

ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระดับความคิดเห็น และความสอดคล้องของความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสาร

ตารางที่ 4-18 ค่าระดับคะแนนรวม ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยควอไทล์

ปัญหา	ระดับความคิดเห็น					ค่ามัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์
	1	2	3	4	5		
	ไม่เห็น สอเห็นแต่เห็น	สอเห็นแต่เห็น	กลาง	ไม่เห็นแต่เห็น	ไม่เห็น ไม่เห็นแต่เห็น		
1. ช่องทางในการติดต่อสื่อสารไม่สะดวก และขาดความรวดเร็ว	-	-	-	1	14	5	1
2. แจ้งข้อมูลข่าวสารล่าช้า	-	-	7	8	-	4	1

ผลการวิเคราะห์ได้คำตอบเหมือนกับรอบที่ 3 ผู้เชี่ยวชาญยืนยันคำตอบเดิม สรุปได้ว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าปัญหาควรได้รับการแก้ไขในด้านการติดต่อสื่อสาร ดังข้อมูลที่แสดงในตารางที่ 4-18 โดยการพิจารณาได้จากค่ามัธยฐานที่อยู่ในระดับ 5 และ 4 ซึ่งถือว่าผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญและ เห็นด้วยกับปัญหาดังกล่าว จึงได้ให้ความสำคัญแต่ละปัญหามากถึงมากที่สุด โดยได้ให้ปัญหาช่องทาง ในการติดต่อสื่อสารไม่สะดวก และขาดความรวดเร็ว และแจ้งข้อมูลข่าวสารล่าช้ามากที่สุด และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1 หมายความว่า ผู้เชี่ยวชาญความคิดเห็นที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

แนวทางการแก้ไขปัญหา

1. จัดทำลิสต์รายชื่อ เบอร์โทรของพนักงานในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 4-19 รายชื่อ เบอร์โทรศัพท์ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

Name	Phone No.	Dept.
คุณเอ	089-3458-xxx	ผู้จัดการฝ่ายขายออก
คุณบี	02-7158-xxx	เจ้าหน้าที่ทำเอกสารนำเข้า
คุณซี	089-4457-xxx	เจ้าหน้าที่ชิปปิ้ง
คุณดี	02-7158-xxx	เจ้าหน้าที่ทำเอกสารขายออก

จากตารางที่ 4-19 เป็นข้อมูลในการติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ช่วยเพิ่มความสะดวกในการติดต่อ ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงก็จะทำการปรับปรุง แล้ว Update ให้เป็นปัจจุบันให้กับลูกค้า

3. นำโปรแกรมการติดตามงาน ข้อมูลต่าง ๆ เข้ามาช่วย ระบบ Tracking ใช้

ในการตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งตัวโปรแกรมนี้ลูกค้าทุกคนที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าไปดูข้อมูลได้ แต่ลูกค้า จะต้องให้ทางบริษัทกรณีศึกษาเป็นผู้ขอ Username และ Password ก่อนการเข้าใช้

The screenshot shows a web-based tracking system interface. At the top, it displays the container ID 'BD7791' and the Estimated Arrival Date (ETA) '05 Feb 2016'. Below this, there is a summary of the container details:

- Container No.:** CMAU8135028
- Delivery Location:** Triumph Motorcycles (TH) Ltd.
- Vessel:** IS JAPAN
- Package Type:** PALLET
- CBM:** 29.33
- Size:** 40ft
- % Utilization:** 43.78
- Actual Arrival:** 05 Feb 2016
- Actual Delivery:** 09 Feb 2016

Below the summary is a table listing the container's status and details:

Consolidation ID	Status	Ship Name	Priority Code	Container No.	Container Size	Seal No(s)	Utilization %	Volume	Gross Weight [L...
BD7791	DELIVERED	IS JAPAN	P3	CMAU8135028	40ft	F1760826	43.78	29.330	4583.60

On the left side of the interface, there is a search panel with fields for 'ID', 'Estimated Arrival Date', 'Container No.', 'Vessel', 'House Ref.', and 'Part No.'. The 'Container No.' field is populated with 'CMAU8135028'. There are also buttons for 'Show Extended Criteria', 'Hide Info Panel', and 'Find', along with a 'Flagged only' checkbox.

ภาพที่ 4-4 โปรแกรม Tracking ในการตรวจสอบข้อมูล

จากภาพที่ 4-4 ตัวโปรแกรมจะต้องมีการ Training จากเจ้าหน้าที่ และต้องทำการขอ username และ password ของทุกคนที่ต้องการใช้บริการ

ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระดับความคิดเห็น และความสอดคล้องของความคิดเห็นต่อความเพียงพอของลักษณะการให้บริการ

ตารางที่ 4-20 ค่าระดับคะแนนรวม ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ปัญหา	ระดับความคิดเห็น					ค่ามัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์
	1	2	3	4	5		
	ไม่เห็น ด้วย เลย	เห็น น้อย น้อย	ปานกลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มากที่สุด		
1. พนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดผลกระทบต่อลูกค้า	-	-	3	7	5	4	1
2. จำนวนรถหัวลาก/ สายเรือที่ใช้ในการขนส่งสินค้าไม่เพียงพอ	-	-	7	8	-	4	1

ผลการวิเคราะห์ได้คำตอบเหมือนกับรอบที่ 3 ผู้เชี่ยวชาญยืนยันคำตอบเดิม สรุปได้ว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าปัญหาควรได้รับการแก้ไขในด้านความเพียงพอของลักษณะการให้บริการ ดังข้อมูลที่แสดงในตารางที่ 4-20 โดยการพิจารณาได้จากค่ามัธยฐานที่อยู่ในระดับ 4 ซึ่งถือว่าผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญและเห็นด้วยกับปัญหาดังกล่าว จึงได้ให้ความสำคัญแต่ละปัญหามากที่สุด โดยได้ให้ปัญหาพนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดผลกระทบต่อลูกค้า และจำนวนรถหัวลาก/ สายเรือที่ใช้ในการขนส่งสินค้าไม่เพียงพอมากที่สุด และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1 หมายความว่าผู้เชี่ยวชาญความคิดเห็นที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

แนวทางการแก้ไขปัญหา

1. รับสมัครพนักงานเพิ่มตามความเหมาะสม และเหมาะสมกับตำแหน่งงาน
2. จำนวนรถหัวลาก/ สายเรือไม่เพียงพอ พิจารณาในการหา Supplier เพิ่มโดยการพิจารณาถึงความเหมาะสมทางด้านราคา คุณภาพของการให้บริการ ซึ่งปัจจุบันตั้งแต่ในเดือน

มีนาคมที่ผ่านมา ทางบริษัทกรณีสึกษาได้เพิ่ม Supplier ทางด้านรถหัวลากเพิ่ม 2 เจ้า และเพิ่มสายเรืออีก 3 เจ้า

ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ระดับความคิดเห็น และความสอดคล้องของความคิดเห็นต่อความ รวดเร็วและความปลอดภัยในการจัดการขนส่งสินค้าของบริษัท

ตารางที่ 4-21 ค่าระดับคะแนนรวม ค่ามัธยฐาน และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ปัญหา	ระดับความคิดเห็น					ค่ามัธยฐาน	พิสัยระหว่างควอไทล์
	1	2	3	4	5		
	ได้ น้อย และ เห็น ผล น้อย	พอ เห็น ผล บ้าง	พอ เห็น ผล มาก	เห็น ผล มาก และ ดี	เห็น ผล ดี มาก		
1. ผู้บรรจุน้ำหนัก/ ชำรุด	-	-	-	6	9	5	1
2. รถที่ใช้ในการขนส่งสินค้าขาดมาตรฐานทางด้านความปลอดภัย เช่น ถังดับเพลิง หมอนหนุนล้อ	-	-	2	8	5	4	1
3. ระยะเวลาในการขนส่งสินค้าล่าช้า ไม่ทันเวลาที่ลูกค้าแจ้ง	-	2	3	9	1	4	1

ผลการวิเคราะห์ได้คำตอบเหมือนกับรอบที่ 3 ผู้เชี่ยวชาญยืนยันคำตอบเดิม สรุปได้ว่ากลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าปัญหาควรได้รับการแก้ไขในด้านความรวดเร็วและความปลอดภัยในการจัดการขนส่งสินค้าของบริษัท ดังข้อมูลที่แสดงในตารางที่ 4-21 โดยการพิจารณาได้จากค่ามัธยฐานที่อยู่ในระดับ 5 และ 4 ซึ่งถือว่าผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญและเห็นด้วยกับปัญหาดังกล่าว จึงได้ให้ความสำคัญแต่ละปัญหามากที่สุด โดยได้ให้ปัญหาผู้บรรจุน้ำหนัก/ ชำรุด รถที่ใช้ในการขนส่งสินค้าขาดมาตรฐานทางด้านความปลอดภัย เช่นถังดับเพลิง หมอนหนุนล้อ และระยะเวลาในการขนส่งสินค้าล่าช้า ไม่ทันเวลาที่ลูกค้าแจ้ง และมีค่าพิสัยควอไทล์ 1 หมายความว่าผู้เชี่ยวชาญความคิดเห็นที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

แนวทางการแก้ไข

1. พนักงานควรเช็คสภาพผู้บรรจุสินค้าก่อนที่จะนำมาให้บริการลูกค้า โดยการทำเอกสารเกี่ยวกับการเช็คสภาพผู้บรรจุสินค้า ทั้งสภาพภายใน และภายนอก ถ้าเห็นว่าผู้ไม่ได้มาตรฐาน ต้องแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบทำการเปลี่ยนโดยทันที
2. คุณภาพของรถ ทำการตรวจเช็คสภาพพร้อมใช้งานก่อนนำมาปฏิบัติงานให้กับลูกค้า โดยการทำเอกสารตรวจสอบคุณภาพรถ
3. จัดอบรมให้แก่บริษัทรับเหมาที่นำรถมาวิ่งให้กับทางบริษัท ถึงมาตรฐานความปลอดภัยต่าง ๆ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ควรมีในรถ และกำหนดมาตรฐานรถที่จะเข้าร่วมงานกับทางบริษัท รวมถึงการอบรมพนักงานขับรถด้วย
4. จัดพนักงานเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยเข้ามาตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยของรถขนส่งสินค้า

ตารางที่ 4-22 แผนการฝึกอบรมประจำปี พ.ศ. 2559-2560

ลำดับ	หลักสูตร	ระยะเวลา											
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับมาตรฐานรถขนส่ง				↔			↔				↔	
2	ขนส่งสินค้าอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ					↔							↔



ภาพที่ 4-5 อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับบริษัทลูกค้า

ใบลงทะเบียนผู้ปฏิบัติงานRegistration Form

หน้า ๓๐๙ CEVA DRIVER POLICY & REGULATION / SAFE WORKING AT TRIUMPH วันที่ 16 January 2016 หน้า ๓๐๙ CEVA Yard Leamchobang หมายเลข ๐๐-12.๐๐ 7หน้า ๓๐๙ Kanokwan Phudatol - GTSM

CARD CONTROL

ที่ (No.)	เลขประจำตัวประชาชน (ID card no.)	ชื่อ - นามสกุล (Name in Thai)	ชื่อ - นามสกุล (Name in English)	ตำแหน่ง (Position)	พนักงาน (Employee No.)	แผนก (Department)	สถานที่ ประจำ (Location)	รถ (Bikes)		รวมทั้งหมด (Total)	หมายเลข (Remark)
		รถ (Bikes)	รถ (Bikes)								
1	824066003	226 นิตยาธิ์ ธีระสมิ์	DHL								001
2	3320101182475	นิรมิต ธีระสมิ์	DHL								002
3	1440500121440	สมพท วัฒนศิริ	DHL								003
4	1310700215301	ศุภโชค วัฒนศิริ	DHL								004
5	090080005301	นริศศักดิ์ วัฒนศิริ	DHL								005
6	8361200493700	วิมล วัฒนศิริ	พว. วิศวกร 1996								006
7	332100025170	นพวิมล กิ่งศรี	พว. วิศวกร 1996								007
8	1450000494000	วิมล วัฒนศิริ	DHL								008
9	8440900935202	นริศศักดิ์ วัฒนศิริ	DHL								009
10	3300800000938	สุวิมล วัฒนศิริ	DHL								010
11		ศุภโชค วัฒนศิริ	DHL								011
12	136070006459	วิมล วัฒนศิริ	DHL								012
13	1320200009814	วิมล วัฒนศิริ	พว. วิศวกร 1996								013
14	34450200950	วิมล วัฒนศิริ	พว. วิศวกร 1996								014
		4X1									
15	9440300571001	วิมล วัฒนศิริ	พว. วิศวกร 1996								015
16	141001200000000	วิมล วัฒนศิริ	พว. วิศวกร 1996								016
17	333100071934	สุวิมล วัฒนศิริ	พว. วิศวกร 1996								017
18	145010001163	วิมล วัฒนศิริ	พว. วิศวกร 1996								018
19	357050158700	วิมล วัฒนศิริ	DHL								019

ภาพที่ 4-6 รายชื่อผู้ผ่านการอบรม

ใบรายการตรวจสอบสภาพรถ

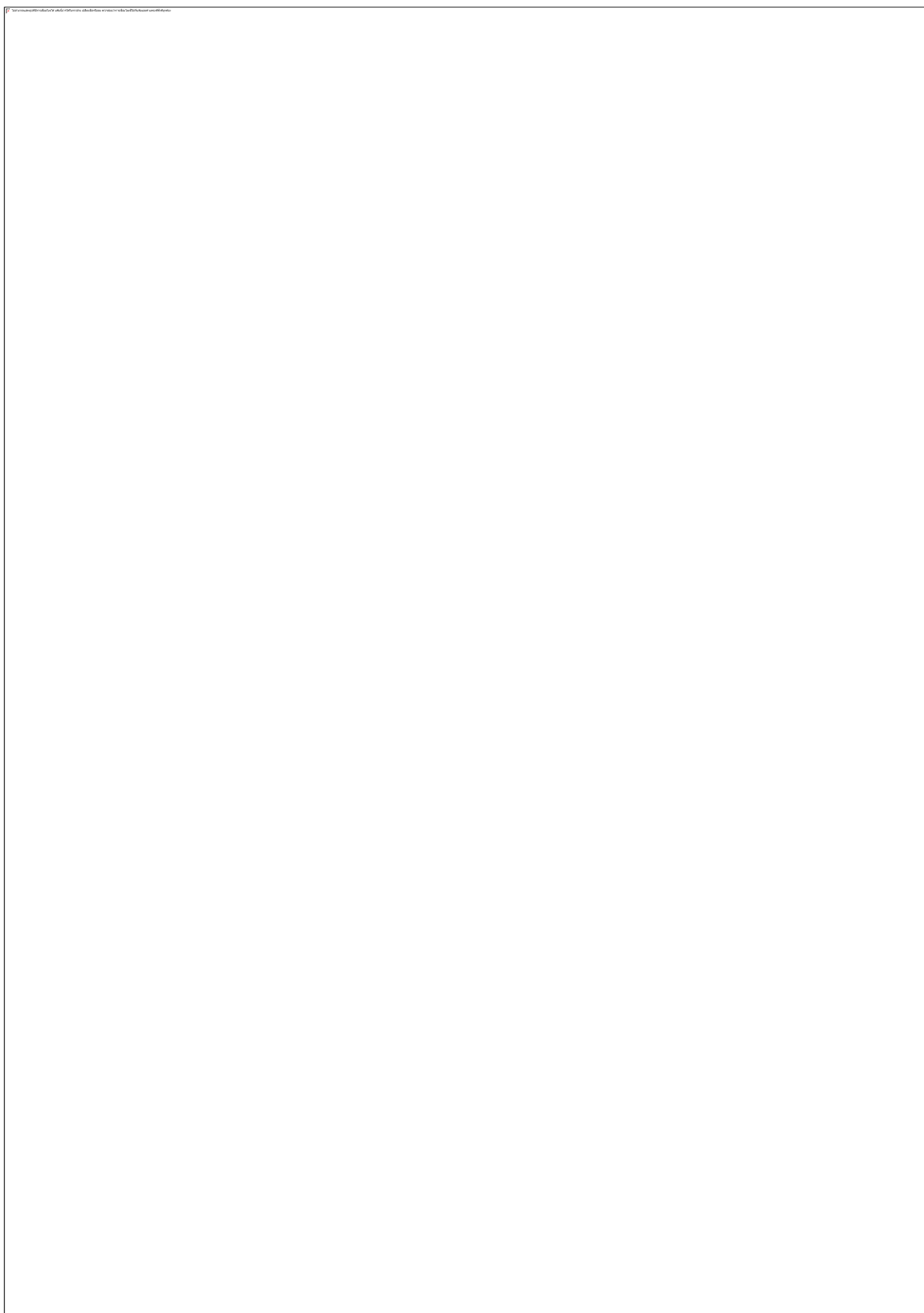
หมายเลข: 30-1349
 ทรัพย์สิน: 450
 ทรัพย์สิน: 450
 เลขที่: 450

๒๕๕๙

NO.รายการตรวจสอบ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1. ระบบเกียร์																																
2. ระบบเบรก						X																										
3. ลีด																																
4. แสง																																
5. ล้อ																																
6. ล้อ																																
7. ยาง																																
8. ระบบเครื่องยนต์																																
9. น้ำมัน																																
10. น้ำมัน																																
11. วาล์ว																																
12.																																
13.																																
14.																																
15.																																
16.																																
17.																																
18.																																
19.																																
20.																																

วันที่	ชื่อ	ตำแหน่ง	ลักษณะ	หมายเหตุ
6/12/59	นาย สร้อย		เครื่องยนต์	1.14
12/12/59	นาย วิชาญ		เครื่องยนต์	1.14

ภาพที่ 4-7 เอกสารสำหรับตรวจสอบคุณภาพด้านความปลอดภัย



ภาพที่ 4-8 เอกสารสำหรับตรวจสอบคุณภาพด้านความปลอดภัย



ภาพที่ 4-9 การเดินตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยในบริษัทลูกค้า

บทที่ 5

สรุป และผลอภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กับบริษัทที่รับบริการจากบริษัทดังกล่าว โดยใช้วิธีการวิจัยด้วยเทคนิคเดลฟายโดยการใช้แบบสอบถาม 4 รอบ โดยสอบถามผู้เชี่ยวชาญจำนวนทั้งสิ้น 15 ท่าน เพื่อทำการรวบรวมข้อมูล และ นำมาวิเคราะห์ประมวลผลถึงปัญหาที่ผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญ และเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาหาสาเหตุที่แท้จริงของบริษัทที่ใช้บริการกับ บริษัทกรณีตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้ยกขึ้นมาเป็นกรณีศึกษาโดยที่ผลการวิจัยครั้งนี้ทางผู้วิจัยได้นำผลสรุปในรอบที่ 4 นำมาสรุปปัญหาที่เกิดขึ้นกับบริษัทที่ใช้บริการที่ได้รับปัญหาในการใช้บริการของบริษัทกรณีศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ซึ่งกลุ่มผู้ที่ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นตรงกันถึงปัญหาที่เกิดขึ้นทั้ง 5 ด้านควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

1. คุณภาพพนักงาน ค่ามัธยฐานที่อยู่ในระดับ 5 และ 4 ซึ่งถือว่าผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญและเห็นด้วยกับปัญหาดังกล่าว โดยได้ให้ความสำคัญแต่ละปัญหามากถึงมากที่สุด โดยได้ให้ปัญหาขาดการเอาใจใส่ติดตามงาน ใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา และขาดความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่สุด และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1 หมายความว่าผู้เชี่ยวชาญความคิดเห็นที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

แนวทางแก้ไขปัญหา 1. การคัดสรรพนักงาน 2. การอบรมแก่พนักงาน ได้แก่ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะงาน และความสำคัญเกี่ยวกับจิตสำนึกในการทำงาน เพื่อสร้างจิตสำนึกให้พนักงานรู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีวินัยในการทำงาน ซึ่งเป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่พนักงานในองค์กรทุกคนควรระลึกถึง 3. จัดทำการประเมินพนักงานโดยทำการประเมินประจำทุกเดือน 4. ควรมอบหมายงานและทักษะการทำงานให้เหมาะสมกับพนักงาน โดยการตรวจสอบการทำงานที่ผ่านมา ถ้าพบว่าเกิดความผิดพลาดบ่อย ควรจัดสรรงานด้านอื่นให้ลองปฏิบัติดูอาจจะตรงกับทักษะ และความรู้ที่พนักงานคนนั้นมี 5. การพัฒนาบุคลากรด้วยเทคนิค 7Q ซึ่งในส่วนของ การอบรมอยากอบรมในระยะยาวด้วย

2. การปฏิบัติงานของพนักงาน ค่ามัธยฐานที่อยู่ในระดับ 5 ซึ่งถือว่าผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญและเห็นด้วยกับปัญหาดังกล่าว จึงได้ให้ความสำคัญแต่ละปัญหามากถึงมากที่สุด โดยได้ให้ปัญหาข้อมูลข่าวสารที่แจ้งไม่เที่ยงตรง พนักงาน Update ข้อมูลล่าช้า ปฏิบัติงานต่าง ๆ เสร็จล่าช้า และความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของพนักงานเกิดขึ้นบ่อยซ้ำเรื่องเดิมมากที่สุด และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1 หมายความว่าผู้เชี่ยวชาญความคิดเห็นที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

แนวทางแก้ไขปัญหา 1. ทำการจัดพนักงานในการ ตรวจสอบเอกสาร หรืองานต่าง ๆ ที่ จะส่งต่อให้กับลูกค้า ซึ่งจากแผนการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่า จำนวนข้อมูลเอกสารมีความผิดพลาดน้อยลง 2. ก่อนการแจ้งข้อมูลข่าวสารพนักงานต้องการทำการ ตรวจสอบข้อมูลก่อนทุกครั้ง 3. จัดทำ KPI ด้านการปฏิบัติงาน ทำการประเมินทุกเดือน ซึ่งปกติจะมีการ ประเมิน KPI ประจำปี แต่ได้ทำการเพิ่ม KPI ประจำเดือนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 4. ทำการ Review ขั้นตอนการทำงานของแต่ละหน่วยงาน 5. จัดการประชุมประจำเดือนแต่ละหน่วยงาน

3. การติดต่อสื่อสาร ค่ามัธยฐานที่อยู่ในระดับ 5 และ 4 ซึ่งถือว่าผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญและเห็นด้วยกับปัญหาดังกล่าว จึงได้ให้ความสำคัญแต่ละปัญหามากถึงมากที่สุด โดยได้ให้ปัญหาช่องทาง ในการติดต่อสื่อสาร ไม่สะดวก และขาดความรวดเร็ว และแจ้งข้อมูลข่าวสารล่าช้ามากที่สุด และมีค่า พิสัยระหว่างควอไทล์ 1 หมายความว่าผู้เชี่ยวชาญความคิดเห็นที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

แนวทางแก้ไขปัญหา 1. จัดทำลิสต์รายชื่อ เบอร์โทรของพนักงานในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง 2. นำโปรแกรมการติดตามงาน ข้อมูลต่าง ๆ เข้ามาช่วย ระบบ Tracking ใช้ในการตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้

4. ความเพียงพอของลักษณะการให้บริการ ค่ามัธยฐานที่อยู่ในระดับ 4 ซึ่งถือว่าผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญและเห็นด้วยกับปัญหาดังกล่าว จึงได้ให้ความสำคัญแต่ละปัญหามากที่สุด โดยได้ให้ปัญหาพนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดผลกระทบต่อลูกค้า และจำนวนรถหัวลาก/ สายเรือที่ใช้ในการขนส่งสินค้าไม่เพียงพอมากที่สุด และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1 หมายความว่าผู้เชี่ยวชาญความคิดเห็นที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

แนวทางแก้ไขปัญหา 1. รับสมัครพนักงานเพิ่มตามความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน 2. จำนวนรถหัวลาก/ สายเรือ ไม่เพียงพอ พิจารณาในการหา Supplier เพิ่ม โดยการพิจารณาถึงความเหมาะสมทางด้านราคา คุณภาพของการให้บริการ

5. ความรวดเร็วและความปลอดภัยในการจัดการขนส่งสินค้าของบริษัท ค่ามัธยฐานที่อยู่ในระดับ 5 และ 4 ซึ่งถือว่าผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญและเห็นด้วยกับปัญหาดังกล่าว จึงได้ให้ความสำคัญแต่ละปัญหามากที่สุด โดยได้ให้ปัญหาตู้บรรจุสินค้าเก่า/ ชำรุด รถที่ใช้ในการขนส่ง

สินค้าขาดมาตรฐานทางด้านความปลอดภัย เช่นถังดับเพลิง หมอนหนุนลื้อ และระยะเวลาในการขนส่งสินค้าล่าช้า ไม่ทันเวลาที่ลูกค้าแจ้ง และมีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 1 หมายความว่าผู้เชี่ยวชาญความคิดเห็นที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

แนวทางแก้ไขปัญหา 1. พนักงานควรเช็คสภาพตู้บรรจุสินค้าก่อนที่จะนำมาให้บริการลูกค้า โดยการทำเอกสารเกี่ยวกับการเช็คสภาพตู้บรรจุสินค้า ทั้งสภาพภายใน และภายนอก ถ้าเห็นว่าตู้ไม่ได้มาตรฐาน ต้องแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบทำการเปลี่ยนโดยทันที 2. คุณภาพของรถ บริษัทควรทำการตรวจเช็คสภาพพร้อมใช้งานก่อนนำมาปฏิบัติงานให้กับลูกค้า โดยการทำเอกสารตรวจสอบคุณภาพรถ 3. บริษัทควรจัดอบรมให้แก่บริษัทรับเหมาที่นำรถมาวิ่งให้กับทางบริษัท ถึงมาตรฐานความปลอดภัยต่าง ๆ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ควรมีในรถ และกำหนดมาตรฐานรถที่จะเข้ามาร่วมงานกับทางบริษัท รวมถึงการอบรมพนักงานขับรถด้วย 4. จัดพนักงานเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยเข้ามาตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยของรถขนส่งสินค้า

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศของบริษัทที่ทำการศึกษานี้ ควรมีการยกระดับของประสิทธิภาพการทำงานให้เพิ่ม มากขึ้น เนื่องจากโดยภาพรวมจะเห็นได้ว่าลูกค้าให้ความเห็นที่สอดคล้องกันกับปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของพนักงาน ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงาน ประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสาร ประสิทธิภาพด้านความเพียงพอของการ ให้บริการที่มี ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า ซึ่งผู้วิจัยได้ขอเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นผลจากแบบสอบถามของบริษัทที่ใช้บริการกับบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเลเป็นหลัก ดังนั้นถ้าเป็นการขนส่งทางอื่น อาจให้ผลลัพธ์ที่แตกต่างออกไป

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.1 ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ โดยให้ความสำคัญกับหน่วยงานงานด้านบริการลูกค้ามากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะด้านบุคลากร ควรมีนโยบายในการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรให้มีความประสิทธิภาพสูงขึ้น

2.2 ควรจัดสรรภาระหน้าที่การทำงานให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคลากร โดยทำการ ปรับภาระหน้าที่การทำงาน ทักษะ สมรรถนะให้สอดคล้องเพื่อสร้างรูปแบบการสรรหาบุคลากรอย่างยั่งยืน

2.3 ผู้บริหารควรนำหลัก บริหารลูกค้าสัมพันธ์เข้ามาเป็นกลยุทธ์ในการรักษาลูกค้า ซึ่งมีองค์ประกอบหลักของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ คือการจัดระบบลำดับเหตุการณ์สำคัญ

2.3.1 การติดตามลูกค้า (Customer Prospecting) คือการเสาะแสวงหาศึกษาความต้องการ ความจำเป็นของลูกค้าใหม่ และรักษาลูกค้าเก่า ได้มีการทำสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อเตรียมผลิตภัณฑ์ และสิ่งที่ดึงดูดใจสำหรับลูกค้า

2.3.2 สัมพันธภาพกับลูกค้า (Relations with Customers) คือ การเริ่มต้น . การพัฒนา การรักษา และการสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อรองรับลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น

2.3.3 การบริหารสื่อสาระหว่างกัน (Interactive Management) คือ การติดต่อโต้ตอบ เชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อสนเทศ การปฏิสัมพันธ์ ระหว่างลูกค้ากับองค์กร

2.3.4 การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า (Understanding Customer Expectations) คือกระบวนการทางธุรกิจที่สร้างมวลความรู้เกี่ยวกับความคาดหวังความจำเป็นของลูกค้า เติมนิยมผลิตภัณฑ์ การบริการที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า

2.4 ศึกษาและนำกลยุทธ์การบริการงานทางด้านคุณภาพ TQM เข้ามาจัดการในหน่วยงาน เพื่อการพัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่โดยการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงานและปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ อันจะทำให้คุณภาพชีวิตของพนักงานทุกคนดีขึ้น อย่างต่อเนื่อง

3. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

3.1 ในการเพิ่มคุณภาพของพนักงานนั้น บริษัทควรมีวิธีการและเครื่องมือในการสรรหา บุคลากรที่เหมาะสมกับหน้าที่การทำงานที่กำหนดให้ และควรมีการสนับสนุนและพัฒนาความรู้ให้แก่พนักงานอยู่เสมอ เช่น การส่งพนักงานไปอบรมสัมมนาใน โครงการที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ที่ได้มีจัดอบรมขึ้นเพื่อเพิ่มความรู้ที่ทันสมัยให้แก่พนักงาน เป็นต้น

3.2 ควรมีการพิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพในด้านการติดต่อสื่อสารและ สารสนเทศให้เพิ่มมากขึ้น ผู้บริหารควรพิจารณาปรับปรุงให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กิตติ ภัคดีวัฒนกุล. (2546). *คัมภีร์การวิเคราะห์และออกแบบระบบ: System analysis and design*. กรุงเทพฯ: เคทีพี แอนด์ คอนซัลท์.
- คุณทลี รื่นรมย์. (2548). *การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด*. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ขวัญใจ ภู่วง. (2553). *ศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการขนส่ง กรณีศึกษา บริษัท ทวีคอนเทน เนอร์ ทรานสปอร์ต จำกัด*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย ศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- จำลองชัย ขุนพลแก้ว และศุภชัย อาชีวะระงับโรค. (2548). *คู่มือ TQM สู่ความเป็นเลิศใน ภาคธุรกิจบริการ*. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2549). *คู่มือ เทคนิคการบริการด้วยใจ*. เข้าถึงได้จาก <http://www.sc.mahidol.ac.th/scad/doc/employeeedoc/>
- จินตนา บุญบงการ. (2539). *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: ฟอรัมเทพรินติ้ง.
- ชนะเกียรติ สมานบุตร. (2558). *แนวทางเพิ่มสมรรถนะด้าน โลจิสติกส์สำหรับผู้ผลิตชิ้นส่วน ยานยนต์ของไทย หลังจากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ชเนตติ จินตแสวง. (2551). *การเสนอแนวทางและกลยุทธ์ในการจัดรถพนักงานช่วงการทำงาน ล่วงเวลาด้วยเทคนิคเคลฟาย*. งานนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชา การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชมพูนุช สุนทรนนท์. (2549). *การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดมารวย ตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ศม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ. (2546). *การบริหารลูกค้าสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: ทิปโป่งพอยท์.
- ไชยยศ ไชยมั่นคง. (2550). *กลยุทธ์ โลจิสติกส์ชะงพหลายเซน เพื่อแข่งขันในตลาดโลก*. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. (2535). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบาย การให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการบริการพัฒนา คุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนา, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). *ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.

- ชนวัฒน์ วอนวัฒนา. (2553). *แนวทางการเลือกใช้กลยุทธ์ของธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งสินค้า*.
งานนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชานินทร์ สุทธิคุณุชร. (2543). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของฝ่ายการพนักงาน
บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นภาพร เชียงแสน. (2538). *ประสิทธิผลของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร*.
วิทยานิพนธ์พัฒนาระดับมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาระดับมหาบัณฑิต, คณะสังคมศาสตร์, สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เนตรชนก พึ่งเกษม. (2537). *การให้บริการประชาชน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปนัดดา ต้นดีวัฒนพานิช. (2550). *การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้
บริการของบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ*. งานนิพนธ์วิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยบูรพา
- พงศ์สัณห์ ศรีสมบัติ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2545). *องค์การและการ*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ไพศาล วรคำ. (2554). *การวิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. มหาสารคาม: ตักสิลาการพิมพ์.
- รุ่งศักดิ์ พลพิทักษ์. (2551). *แนวทางการลดเที่ยวเปล่าของรถขนส่งน้ำมัน โดยใช้เทคนิคเคลฟาย*.
งานนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา
- วิทยา ดำนธำรงกุล และ พิภพ อุดร. (2547). *ซีอาร์เอ็ม-ซีอีเอ็ม หินหยางการตลาด*. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์วังกลม.
- วิมลสิทธิ หรยางกูร. (2535). *พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม: มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการ
ออกแบบ และวางแผน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: สามคมส่งเสริมเทคโนโลยี
ไทย-ญี่ปุ่น
- วีระพงษ์ จันทร์สนาม. (2551). *ผลกระทบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของ
ลูกค้าของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย*. ม.ป.ท.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยพัฒนาพานิช.

- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซี แอลบุ๊กส์.
- สถาพร โอภาสานนท์. (2558). *การตัดสินใจแบบพิจารณาหลายเกณฑ์ สำหรับธุรกิจและการจัดการโลจิสติกส์: ทฤษฎีและการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพจน์ อิงอาจ. (2551). *การพัฒนาแผนกเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพด้วยวิธีระบบ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุมนา อยู่โพธิ์. (2544). *ตลาดบริหาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- หลักการการจัดการโลจิสติกส์. (2544). (กมลชนก สุทธิวาทีนฤพุฒิ, ศลิษา ภมรสติธย์ และจักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา, แปล). กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เอ็นเตอร์ไพรส์
- อุทัย หิรัญโต. (2526). *การบริหารบุคคล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Barry, V. (1986). *Moral Issues in Business*. Belmont, California: Wadsworth.
- Dheeraj, M. (2007). *Applying Total Quality Management In Academics*. Retrieved from <http://www.isixsigma.com/library/content/c020626a.asp#about>
- Edward, S. (2002). *Total Quality Management in Education* (3rd ed.). n.p.
- Gronroos, C. (1982). *Service management and marketing: Managing the moment of truth service competition*. Lexington, M. A.: Lexington Books.
- Heskett, J. L. (1988)., "Lessons in the Service Sector" In C.H. Lovelock, *Managing service: Marketing, Operations and Human Resources*, Englewood Cliffs, MJ: Prentice Hall.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: Mc.Graw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, PP.14-50.
- Simon, H. A. (1960). *Administration behavior*. New York: The Mcmillan.
- Zineldin. M. (1996). Bank Strategy Portioning and Some Determinants of Bank Selection. *International Journal of Bank Marketing*, 14,(6), 2-22.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม สัมภาษณ์ เพื่อการทำวิจัย (รอบที่ 1)
การวิเคราะห์ข้อคิดเห็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของ
บริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศกับบริษัทที่ใช้บริการแห่งหนึ่ง

1. ในฐานะที่ท่านใช้บริการกับบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล ท่านได้รับปัญหาใดบ้างใน
การทำงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศที่ท่านใช้บริการอยู่ในปัจจุบันควร
ปรับปรุงด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามงานวิจัย (รอบที่ 1)

การวิเคราะห์ข้อคิดเห็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของ บริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศกับบริษัทที่ใช้บริการแห่งหนึ่ง

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัย เรื่อง แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศกับบริษัทที่ใช้บริการแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

การตอบแบบสอบถาม ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ท่านได้รับจากการปฏิบัติงานของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ตามที่ผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ 5 ด้าน ว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยอย่างไร ถ้าท่านเห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ นั้น ๆ โปรดทำเครื่องหมาย/ ในช่องเห็นด้วย และถ้าไม่เห็นด้วยกับตัวบ่งชี้ นั้น ๆ โปรดทำเครื่องหมาย/ ในช่องไม่เห็นด้วย และขอความกรุณาจากท่านให้เหตุผล/ข้อเสนอแนะในตัวบ่งชี้ นั้น ๆ ในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ได้อย่างอิสระ รวมทั้งเมื่อมีตัวบ่งชี้ใดที่ท่านเห็นสมควรให้เพิ่มเติม โปรดระบุในช่องว่างที่ผู้วิจัยกำหนดไว้เป็นข้อถัดไป

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้ ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อตัวผู้วิจัย ในการนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล และคำตอบของท่านจะไม่นำมาเปิดเผยเป็นรายบุคคล ไม่ส่งผลกระทบต่อใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม

ปวีร์รดา คงสินเกียรติกุล

ผู้วิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อคิดเห็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของ บริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศกับบริษัทที่ใช้บริการแห่งหนึ่ง

คำชี้แจง ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ทางด้านประสิทธิภาพการทำงานของบริษัท
รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ดังที่ผู้วิจัยได้เสนอไว้ และทำเครื่องหมาย ลงใน ที่
ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ด้านคุณภาพพนักงาน

ปัญหา 1.1 ขาดมารยาทในการติดต่อสื่อสาร

เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วย

แก้ไข/

เพิ่มเติม.....

.....

.....

ปัญหา 1.2 ขาดการเอาใจใส่ติดตามงานให้จบในแต่ละกรณี

เห็นด้วย

ไม่เห็นเห็นด้วย

แก้ไข/

เพิ่มเติม.....

.....

.....

ปัญหา 1.3 ใช้ระยะเวลานานในการแก้ไขปัญหาให้จบในแต่ละกรณี ของพนักงาน

เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วย

แก้ไข/

เพิ่มเติม.....

.....

ปัญหา 1.4 ขาดความสามารถในการรับข้อมูลที่ถูกต้องของพนักงาน

เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วย

แก้ไข/

เพิ่มเติม.....

.....

.....

ปัญหา 1.5 ขาดความรู้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วย

แก้ไข/

เพิ่มเติม.....

.....

ข้อคิดเห็นเกี่ยวปัญหาที่ควรเพิ่มเติม

ปัญหา 1.6

.....

.....

ปัญหา 1.7

.....

.....

ปัญหา 1.8

.....

.....

2. ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน

ปัญหา 2.1 ข้อมูลข่าวสารที่แจ้งไม่เที่ยงตรง ผู้ให้บริการต้องทำการเช็คเอง

- เห็นด้วย
 ไม่เห็นด้วย

แก้ไข/

เพิ่มเติม.....

ปัญหา 2.2 พนักงาน Update ข้อมูลในระบบล่าช้า

- เห็นด้วย
 ไม่เห็นด้วย

แก้ไข/

เพิ่มเติม.....

ปัญหา 2.3 ปฏิบัติงานต่างๆ เสร็จล่าช้า ไม่ทันเวลาและสถานการณ์การใช้งาน

- เห็นด้วย
 ไม่เห็นด้วย

แก้ไข/

เพิ่มเติม.....

ปัญหา 2.4 ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของพนักงานเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ซ้ำๆเรื่องเดิม

- เห็นด้วย
 ไม่เห็นด้วย

แก้ไข/

เพิ่มเติม.....

ข้อคิดเห็นเกี่ยวปัญหาที่ควรเพิ่มเติม

ปัญหา 2.5

.....

ปัญหา 2.6

.....

ปัญหา 2.7

.....

3. ด้านการติดต่อสื่อสาร

ปัญหา 3.1 แจ้งข้อมูลข่าวสารล่าช้าไม่ทันต่อสถานการณ์แก่ลูกค้า

เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วย

แก้ไข/

เพิ่มเติม.....

ปัญหา 3.2 ช่องทางในการติดต่อสื่อสารไม่สะดวก และขาดความรวดเร็ว

เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วย

แก้ไข/

เพิ่มเติม.....

ข้อคิดเห็นเกี่ยวปัญหาที่ควรเพิ่มเติม

ปัญหา 3.3

.....

ปัญหา 3.4

.....

ปัญหา 3.5

.....

4. ความเพียงพอของลักษณะของการให้บริการ

ปัญหา 4.1 พนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบต่อลูกค้า

เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วย

แก้ไข/

เพิ่มเติม.....

ปัญหา 4.2 เส้นทางในการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศไม่มีความหลากหลาย

เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วย

แก้ไข/

เพิ่มเติม.....

ปัญหา 4.3 จำนวนรถหัวลาก / สายเรือที่ใช้ ในการขนส่งสินค้าไม่เพียงพอ

เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วย

แก้ไข/

เพิ่มเติม.....

.....

ข้อคิดเห็นเกี่ยวปัญหาที่ควรเพิ่มเติม

ปัญหา 4.4

.....

.....

ปัญหา 4.5

.....

.....

ปัญหา 4.5

.....

.....

5. ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในการจัดการขนส่งสินค้าของบริษัท

ปัญหา 5.1 ระยะเวลาในการขนส่งสินค้าล่าช้า ไม่ทันเวลาตามที่ลูกค้ากำหนดที่แจ้งไว้

เห็นด้วย

ไม่เห็นด้วย

แก้ไข/

เพิ่มเติม.....

.....

ปัญหา 5.2 สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง

- เห็นด้วย
 ไม่เห็นด้วย

แก้ไข/

เพิ่มเติม.....

.....

ปัญหา 5.3 ตู้บรรจุสินค้าเก่า /ชำรุด

- เห็นด้วย
 ไม่เห็นด้วย

แก้ไข/

เพิ่มเติม.....

.....

ปัญหา 5.4 รถที่ใช้ในการขนส่งสินค้าขาดมาตรฐานทางด้านความปลอดภัย เช่น ถังดับเพลิง ,
 หมอนหนุนล้อ เป็นต้น

- เห็นด้วย
 ไม่เห็นด้วย

แก้ไข/

เพิ่มเติม.....

.....

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ควรเพิ่มเติม

ปัญหา 5.5

.....

.....

ปัญหา 5.6

.....

.....

ปัญหา 5.7

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านที่ได้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามงานวิจัย (รอบที่ 2)

การวิเคราะห์ข้อคิดเห็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของ บริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศกับบริษัทที่ใช้บริการแห่งหนึ่ง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็นแบ่งออกเป็น 5 ตอน แต่ละตอนเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพการทำงานสำหรับบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล ซึ่งได้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญในรอบแรก ประกอบด้วยประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร 5 ด้าน คือ 1) คุณภาพของพนักงาน 2) การปฏิบัติงานของพนักงาน 3) การติดต่อสื่อสาร 4) ความเพียงพอของลักษณะการให้บริการ และ 5) ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในการรับจัดการขนส่งสินค้าของบริษัท

2. การตอบแบบสอบถาม ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อแสดงความคิดเห็นถึงความถึงความเหมาะสมของปัญหา ซึ่งมีรายละเอียดสำหรับความหมายของอันดับคะแนน ดังนี้

หมายเลข 5 หมายถึง การมีความเห็นว่าเป็นปัญหาที่ควรปรับปรุงระดับมากที่สุด

หมายเลข 4 หมายถึง การมีความเห็นว่าเป็นปัญหาที่ควรปรับปรุงระดับมาก

หมายเลข 3 หมายถึง การมีความเห็นว่าเป็นปัญหาที่ควรปรับปรุงระดับปานกลาง

หมายเลข 2 หมายถึง การมีความเห็นว่าเป็นปัญหาที่ควรปรับปรุงระดับน้อย

หมายเลข 1 หมายถึง การมีความเห็นว่าเป็นปัญหาที่ควรปรับปรุงระดับน้อยที่สุด

ตัวอย่าง ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในการรับจัดการขนส่งสินค้าของบริษัท

ลำดับ	รายการประเมิน	ความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาควรได้รับการปรับปรุง				
		5	4	3	2	1
0	สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง	/				

คำอธิบาย

- ช่อง “ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ควรได้รับการปรับปรุงของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ต่อบริษัทที่รับการใช้บริการแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี” อธิบายได้ดังนี้
ผู้ตอบให้คำตอบ / ในช่องอันดับคะแนน 5 แสดงว่า ผู้ตอบ เห็นด้วยมากที่สุด ว่าปัญหาดังกล่าว ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข

ขอขอบพระคุณต่อความกรุณาของท่านที่ได้ตอบแบบสอบถาม

ปวีร์รตา คงสินเกียรติกุล
ผู้วิจัย

ลำดับ	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น (มากไปน้อย)				
		5	4	3	2	1
1	คุณภาพพนักงาน					
1.1	ขาดมารยาทในการติดต่อสื่อสาร					
1.2	ขาดการเอาใจใส่ติดตามงานให้จบในแต่ละกรณี					
1.3	ใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาให้จบในแต่ละกรณีของพนักงาน					
1.4	ขาดความสามารถในการรับข้อมูลที่ต้องการของพนักงาน					
1.5	ขาดความรู้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น					
2	การปฏิบัติงานของพนักงาน					
2.1	ข้อมูลข่าวสารที่แจ้งไม่เที่ยงตรง ผู้ใช้บริการต้องทำการเช็คเอง					
2.2	พนักงาน Update ข้อมูลในระบบล่าช้า					
2.3	ปฏิบัติงานต่างๆ เสร็จล่าช้า ไม่ทันเวลาและสถานการณ์การใช้งาน					
2.4	ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของพนักงานเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ซ้ำๆ เรื่องเดิม					
3	การติดต่อสื่อสาร					
3.1	แจ้งข้อมูลข่าวสารล่าช้าไม่ทันต่อสถานการณ์แก่ลูกค้า					
3.2	ช่องทางในการติดต่อสื่อสารไม่สะดวก และขาดความรวดเร็ว					
4	ความเพียงพอของลักษณะการให้บริการ					
4.1	พนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบกับลูกค้า					
4.2	เส้นทางในการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศไม่มีความหลากหลาย					

ลำดับ	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น (มากไปน้อย)				
		5	4	3	2	1
4.3	จำนวนรถหัวลาก / สายเรือที่ใช้ ในการขนส่งสินค้าไม่เพียงพอ					
5	ความเร็วและความปลอดภัยในการขนส่งสินค้าของบริษัท					
5.1	ระยะเวลาในการขนส่งสินค้าล่าช้า ไม่ทันเวลาตามที่ลูกค้ากำหนดที่แจ้งไว้					
5.2	สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง					
5.3	ผู้บรรจุสินค้าเก่า / ชำรุด					
5.4	รถที่ใช้ในการขนส่งสินค้าขาดมาตรฐานทางด้านความปลอดภัย เช่น ถังดับเพลิง , หมอนหนุนล้อ เป็นต้น					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณต่อความกรุณาของท่านที่ได้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามงานวิจัย (รอบที่ 3)

การวิเคราะห์ข้อคิดเห็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของ บริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศกับบริษัทที่ใช้บริการแห่งหนึ่ง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็นแบ่งออกเป็น 5 ตอน แต่ละตอนเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพการทำงานสำหรับบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล ซึ่งได้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญในรอบแรก ประกอบด้วยประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร 5 ด้าน คือ 1) คุณภาพของพนักงาน 2) การปฏิบัติงานของพนักงาน 3) การติดต่อสื่อสาร 4) ความเพียงพอของลักษณะการให้บริการ และ 5) ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในการรับจัดการขนส่งสินค้าของบริษัท

2. การตอบแบบสอบถาม ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อแสดงความคิดเห็นถึงความถึงความเหมาะสมของปัญหา ซึ่งมีรายละเอียดสำหรับความหมายของอันดับคะแนน ดังนี้

หมายเลข 5 หมายถึง การมีความเห็นว่าเป็นปัญหาที่ควรปรับปรุงระดับมากที่สุด

หมายเลข 4 หมายถึง การมีความเห็นว่าเป็นปัญหาที่ควรปรับปรุงระดับมาก

หมายเลข 3 หมายถึง การมีความเห็นว่าเป็นปัญหาที่ควรปรับปรุงระดับปานกลาง

หมายเลข 2 หมายถึง การมีความเห็นว่าเป็นปัญหาที่ควรปรับปรุงระดับน้อย

หมายเลข 1 หมายถึง การมีความเห็นว่าเป็นปัญหาที่ควรปรับปรุงระดับน้อยที่สุด

ตัวอย่าง ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในการรับจัดการขนส่งสินค้าของบริษัท

ลำดับ	รายการประเมิน	ความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาควรได้รับการปรับปรุง				
		5	4	3	2	1
0	สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง	/				

คำอธิบาย

- ช่อง “ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ควรได้รับการปรับปรุงของบริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ต่อบริษัทที่รับการใช้บริการแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี” อธิบายได้ดังนี้
ผู้ตอบให้คำตอบ/ ในช่องอันดับคะแนน 5 แสดงว่า ผู้ตอบ เห็นด้วยมากที่สุด ว่าปัญหาดังกล่าว ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข

ขอขอบพระคุณต่อความกรุณาของท่านที่ได้ตอบแบบสอบถาม

ปวีร์รดา คงสินเกียรติกุล

ผู้วิจัย

ลำดับ	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น (มากไปน้อย)				
		5	4	3	2	1
1	คุณภาพพนักงาน					
1.1	ขาดมารยาทในการติดต่อสื่อสาร					
1.2	ขาดการเอาใจใส่ติดตามงานให้จบในแต่ละกรณี					
1.3	ใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาให้จบในแต่ละกรณีของพนักงาน					
1.4	ขาดความสามารถในการรับข้อมูลที่ถูกต้องของพนักงาน					
1.5	ขาดความรู้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น					
2	การปฏิบัติงานของพนักงาน					
2.1	ข้อมูลข่าวสารที่แจ้งไม่เที่ยงตรง ผู้ใช้บริการต้องทำการเช็คเอง					
2.2	พนักงาน Update ข้อมูลในระบบล่าช้า					
2.3	ปฏิบัติงานต่าง ๆ เสร็จล่าช้า ไม่ทันเวลาและสถานการณ์การใช้งาน					
2.4	ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของพนักงานเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ซ้ำๆ เรื่องเดิม					
3	การติดต่อสื่อสาร					
3.1	แจ้งข้อมูลข่าวสารล่าช้าไม่ทันต่อสถานการณ์แก่ลูกค้า					
3.2	ช่องทางในการติดต่อสื่อสารไม่สะดวก และขาดความรวดเร็ว					
4	ความเพียงพอของลักษณะการให้บริการ					
4.1	พนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบกับลูกค้า					
4.2	เส้นทางในการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศไม่มีความหลากหลาย					

ลำดับ	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น (มากไปน้อย)				
		5	4	3	2	1
4.3	จำนวนรถหัวลาก/ สายเรือที่ใช้ ในการขนส่งสินค้าไม่เพียงพอ					
5	ความเร็วและความปลอดภัยในการขนส่งสินค้าของบริษัท					
5.1	ระยะเวลาในการขนส่งสินค้าล่าช้า ไม่ทันเวลาตามที่ลูกค้ากำหนดที่แจ้งไว้					
5.2	สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง					
5.3	ผู้บรรจุสินค้าเก่า/ชำรุด					
5.4	รถที่ใช้ในการขนส่งสินค้าขาดมาตรฐานทางด้านความปลอดภัย เช่น ถังดับเพลิง, หมอนหนุนล้อ เป็นต้น					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณต่อความกรุณาของท่านที่ได้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามงานวิจัย (รอบที่ 4)

การวิเคราะห์ข้อคิดเห็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของ บริษัทรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศกับบริษัทที่ใช้บริการแห่งหนึ่ง

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นรอบที่สาม ซึ่งเป็นรอบสุดท้ายของการวิจัย มีความมุ่งหมายเพื่อขอความอนุเคราะห์ ผู้เชี่ยวชาญได้กรุณาทบทวนความเห็นที่ได้ตอบไปแล้วในรอบที่แล้ว ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลดังแสดงไว้ใน แบบสอบถามฉบับนี้ดังนี้ อันประกอบด้วย

M. คือ ค่ามัธยฐาน (Median) หมายถึงค่าตำแหน่งตรงกลางของคำตอบของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ แสดงโดยสัญลักษณ์ “_”

IR. คือ ค่าของพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) หมายถึง ขอบเขตของค่าความเห็นที่สอดคล้องของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

การตอบแบบสอบถามในรอบนี้ท่านอาจจะยืนยันคำตอบเดิมก็ได้ โดยท่านทำเครื่องหมายถูก (/) ลงในช่องเดิมหรือหากท่านจะเปลี่ยนคำตอบใหม่ก็โปรดทำเครื่องหมายถูก (/) ลงในช่องใหม่ที่ท่านต้องการจะเปลี่ยนคำตอบ คำตอบของท่านในรอบนี้ขอให้อยู่นอกขอบเขตของค่าความเห็นสอดคล้องของกลุ่ม (I.R.) ขอได้โปรดท่านให้ความเห็นสั้น ๆ ด้วย จักเป็นพระคุณอย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ท่านเมตตาอนุเคราะห์เสียสละเวลาอันมีค่าให้กับการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณต่อความกรุณาของท่านที่ได้ตอบแบบสอบถาม

ปวีร์รตา คงสินเกียรติกุล
ผู้วิจัย

ข้อ	ปัญหา	ระดับความเป็นไปได้					IR	เหตุผลประกอบ
		5	4	3	2	1		
1	คุณภาพพนักงาน							
1.1	ขาดมารยาทในการติดต่อสื่อสาร		-				1	
1.2	ขาดการเอาใจใส่ติดตามงานให้จบในแต่ละกรณี	-					1	
1.3	ใช้เวลานานในการแก้ไขปัญหาให้จบในแต่ละกรณีของพนักงาน	-					1	
1.4	ขาดความรู้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	-					1	
2	การปฏิบัติงานของพนักงาน							
2.1	ข้อมูลข่าวสารที่แจ้งไม่เที่ยงตรง ผู้ใช้บริการต้องทำการเช็คเอง	-					1	
2.2	พนักงาน Update ข้อมูลในระบบล่าช้า	-					1	
2.3	ปฏิบัติงานต่าง ๆ เสร็จล่าช้า ไม่ทันเวลาและสถานการณ์การใช้งาน	-					1	
2.4	ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของพนักงานเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ซ้ำ ๆ เรื่องเดิม	-					1	
3	การติดต่อสื่อสาร							
3.1	แจ้งข้อมูลข่าวสารล่าช้าไม่ทันต่อสถานการณ์แก่ลูกค้า		-				1	
3.2	ช่องทางในการติดต่อสื่อสารไม่สะดวก และขาดความรวดเร็ว	-					0	

ข้อ	ปัญหา	ระดับความเป็นไปได้				IR	เหตุผลประกอบ
		5		2	1		
4	ความเพียงพอของลักษณะการให้บริการ						
4.1	พนักงานไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบต่อลูกค้า		-			1	
4.2	จำนวนรถหัวลาก/ สายเรือที่ใช้ในการขนส่งสินค้าไม่เพียงพอ		-			1	
5	ความรวดเร็วและความปลอดภัยในการขนส่งสินค้าของบริษัท						
5.1	ระยะเวลาในการขนส่งสินค้าล่าช้าไม่ทันเวลาตามที่ลูกค้ากำหนดที่แจ้งไว้		-			1	
5.2	ตู้บรรจุสินค้าเก่า/ชำรุด	-				1	
5.3	รถที่ใช้ในการขนส่งสินค้าขาดมาตรฐานทางด้านความปลอดภัย เช่น ถังดับเพลิง , หมอนหนุนล้อ เป็นต้น		-			1	

ขอขอบพระคุณต่อความกรุณาของท่านที่ได้ตอบแบบสอบถาม