

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและการจัดการคุณภาพ
โดยรวมในการขนส่งของบริษัทรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์
ในจังหวัดดานัง – เวียดนาม

Study on relation between service quality and total quality management of
container Truck Company in Da Nang province – Vietnam

MR. NGUYEN VAN MAN

นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

E-mail: kenji_1990@hotmail.com

สุมาลี เงยวิจิตร

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

E-mail: ngeoywijitsumalee@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและการจัดการคุณภาพโดยรวมในการขนส่งของบริษัทรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดานัง – เวียดนาม มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและการจัดการคุณภาพโดยรวมในการขนส่งของบริษัทรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดานัง – เวียดนาม (2) เพื่อทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของบริษัทรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดานัง – เวียดนาม การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บริษัทรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดานัง-ประเทศเวียดนาม จำนวน 161 บริษัท ใช้การเก็บแบบสอบถามโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยการเก็บข้อมูลแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จบปริญญาตรี 126 คน เป็นประเภทขนส่งสินค้า 137 คน มีระยะเวลาในการเป็นสมาชิก มากกว่า 5 ปีขึ้นไป ประเภทของกิจการเป็นบริษัท 75 คน และเป็นพนักงานทั่วไป 80 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ ด้านการเข้าบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ 5 ส. ด้านความสะอาด ด้านความสะดวก ด้านความสะอาด ด้านสุขลักษณะ และด้านสร้างนิสัยของบริษัทรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดานัง – เวียดนาม มีความสัมพันธ์กันในทุก ๆ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01



คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, การจัดการคุณภาพ

Abstract

This study aim to study on a relationship between quality of service and overall quality management of the container trucking business in Da Nang - Vietnam is intended to (1) Study the overall quality of service and quality management in container truck transport in Da Nang - Vietnam (2) to know the problem of the company and optimize the transportation of container truck companies in Da Nang - Vietnam. The data were collected by using questionnaire from container Truck Company in Da Nang, Vietnam, collected method by convenience sampling total 161 samples. Data were analyzed by using statistical software packages: percentage, mean, standard deviation and correlation analysis.

Most respondents were male. It is between 41-50 years old, 126 people were graduated with a bachelor degree. Sample were classify as 137 people are transport owner and be a member of transport organization more than 5 years, 75 people are transportation company, and 80 people are general clerk. Result were found as service accessibility, communication, reliability, security, and quality management start from implementing 5s are related in all aspects at a statistical significance level of 0.01.

Keywords: service quality, quality management

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศเวียดนามเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) เมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2558 เป็นการเปิดเสรีการค้า การบริการ การลงทุน การเงิน และแรงงานฝีมือกับอีก 9 ประเทศสมาชิกอาเซียน ตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้ร่วมกันในการรวมกลุ่มความร่วมมือทางเศรษฐกิจโดยมีเป้าหมายให้อาเซียนเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรม การค้า และการบริการ ได้ทั้งในรูปแบบของโอกาสและอุปสรรค ด้วยเหตุนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งทางภาครัฐและเอกชนจึงได้เร่งจัดเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ เพื่อปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เช่น การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานการคมนาคมขนส่ง กำหนดมาตรฐานและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง พัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของสถานประกอบการ เป็นต้น

การจัดการโลจิสติกส์เป็นอีกกลไกหนึ่งที่ยหลายประเทศนำมาใช้ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมของตน เพื่อให้การพัฒนาโลจิสติกส์ของภาคอุตสาหกรรมเป็นไปในทิศทางที่เหมาะสมและก้าวทันต่อการเปิดเสรี AEC (วิชญ์ศุทธิ์ เมาระพงษ์, 2558)

การจัดส่งสินค้าโดยใช้รถขนส่งตู้คอนเทนเนอร์ เป็นกิจกรรมที่จำเป็น เนื่องจากแหล่งผลิตและแหล่งผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ได้อยู่ใกล้กัน ซึ่งปัจจุบันผู้บริโภคมีความต้องการบริโภคสินค้าที่มีคุณภาพดีขึ้นและต้องการสินค้ารวดเร็วขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการต่างพัฒนาคุณภาพสินค้าและระบบจัดส่งสินค้าของตนให้สามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันทั่วถึง กล่าวคือ การจัดส่งสินค้าจะต้องมีคุณภาพของการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ การจัดส่งสินค้าจะต้องทำให้เกิดค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดกับผู้ให้บริการ (วสุ ชัยสุขุม, 2547) ปัจจุบันที่เวียดนามยังไม่มีวิธีการประเมินคุณภาพของระบบการจัดส่งสินค้าทั้งในแง่ความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและประสิทธิภาพของระบบการจัดส่งสินค้าโดยใช้รถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ต่างๆ ไม่มีข้อมูลที่สำคัญในการวางแผนจัดการขนส่งสินค้าให้มีประสิทธิภาพอันเป็นประโยชน์กับทุกๆ ฝ่าย การจัดส่งสินค้าเป็นกิจกรรมที่จำเป็นและมีความสำคัญต่อการพัฒนาแนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการจัดส่งสินค้าโดยใช้รถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ ในประเทศเวียดนาม(คู่มือประกอบธุรกิจขนส่งสินค้าทางถนนในสาธารณะสังคมนิยมเวียดนาม, 2556)

การขนส่งถือเป็นหนึ่งในต้นทุนโลจิสติกส์และเป็นสัดส่วนที่มีความสำคัญในการกำหนดราคาค่าใช้จ่ายในส่วนของกิจกรรมนี้ค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนทั้งหมด (Total cost) ซึ่งอาจจะขึ้นอยู่กับลักษณะของรูปแบบการขนส่งนโยบายการให้บริการ ประเภทสินค้า เส้นทางการขนส่ง ตำแหน่งที่ตั้งของลูกค้าและจำนวนคลังสินค้า เป็นต้น ดังนั้นการขนส่งที่มีประสิทธิภาพนอกจากต้องสามารถรับและส่งมอบสินค้าให้ตรงเวลา สินค้าและวัตถุดิบอยู่ในสภาพดีแล้ว ควรอยู่ในต้นทุนที่เหมาะสมด้วย นอกจากนี้การขนส่งที่มีประสิทธิภาพยังถือว่าการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่บริษัทได้อีกทางหนึ่งด้วย ลักษณะปัญหาที่มักพบอยู่บ่อยครั้งที่แสดงถึงการขนส่งที่ไม่มีประสิทธิภาพของผู้ให้บริการทั่ว ๆ ไป ประกอบด้วยการขนส่งที่ไม่ตรงเวลา สินค้าเกิดความเสียหายในระหว่างการขนส่ง ต้นทุนค่าขนส่งสูงเกินไป และไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่มีความไม่แน่นอนและเพิ่มขึ้นในปัจจุบัน (ยศจิรา ว่องวิทย์, 2543)

จากปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้ประกอบการอื่นๆ เริ่มมาพิจารณาให้ความสำคัญกับการขนส่งมากขึ้น เพราะ มีความเชื่อมั่นว่าผู้ประกอบการขนส่งจะช่วยพัฒนาขีดความสามารถคุณภาพและยกระดับการให้บริการให้ดีขึ้น ซึ่งจะเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและรองรับความต้องการของตลาด ปัจจัยส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้บริการขนส่งนำมาใช้ประกอบการพิจารณา เช่น ราคาค่าขนส่ง ความน่าเชื่อถือ ความตรงต่อเวลา ความรู้ความสามารถของบุคลากร จำนวนเครื่องมือในการขนส่ง ชื่อเสียงของผู้ประกอบการขนส่ง เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีก ขึ้นอยู่กับแต่ละประเภทของธุรกิจ

บริษัทรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ที่จังหวัดดำนัง - ประเทศเวียดนามมีความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องตลอดหลายปีที่ผ่านมา ซึ่งเกิดช่องว่างของความต้องการในการใช้บริการและความสามารถให้บริการของผู้ให้บริการด้านรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์และบริษัทต่าง ๆ พยายามที่จะลดต้นทุนให้อยู่ในระดับต่ำสุด ทำให้เกิด



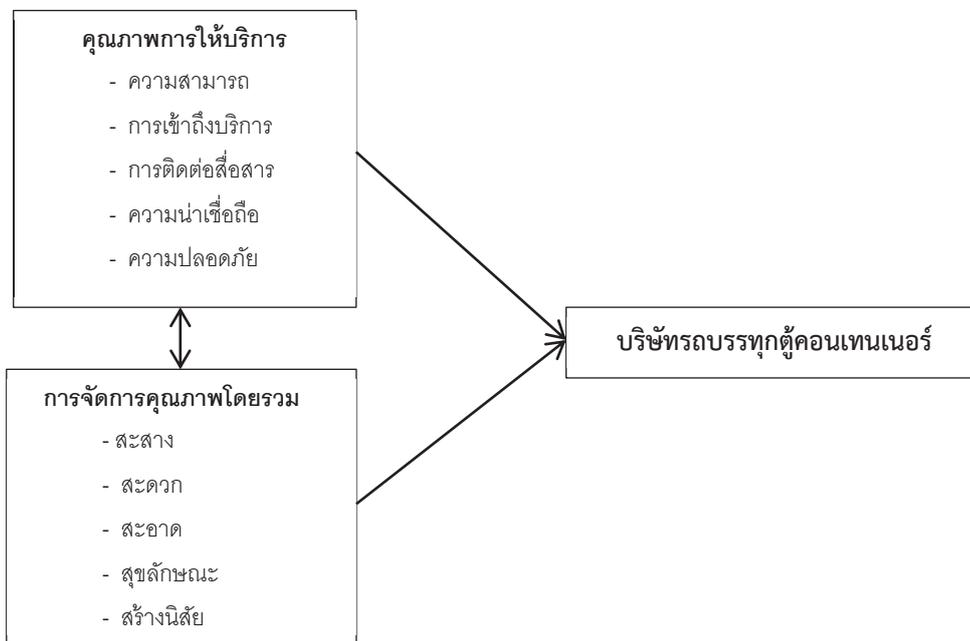
ปัญหาในการส่งสินค้า ที่มีความจำเป็นต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผลตามมามีคือ ปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการด้านขนส่ง และการจัดการคุณภาพโดยรวมเป็นเพียงการเริ่มต้น

ท่าเรือขนส่งสินค้าที่ใหญ่ที่สุดสามแห่งของประเทศเวียดนาม ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ท่าเรือโฮจิมิน อันดับที่ 2 คือท่าเรือไฮฟอง และอันดับที่ 3 คือท่าเรือดานัง ส่งผลให้มีจำนวนผู้ประกอบการขนส่งในปริมาณที่สัมพันธ์กันตามลำดับ เนื่องจากผู้ประกอบการในจังหวัดโฮจิมินและจังหวัดไฮฟองมีความสามารถในการแข่งขันในระดับที่สูงกว่าผู้ประกอบการในจังหวัดดานังอยู่พอสมควร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและการจัดการคุณภาพโดยรวมในการขนส่งของบริษัทรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดานัง – เวียดนาม”

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและการจัดการคุณภาพโดยรวมในการขนส่งของบริษัทรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดานัง – เวียดนาม
2. เพื่อทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของบริษัทรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดานัง – เวียดนาม

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลและควมมีประสิทธิภาพ

Robbins and Cloulter (2003) กล่าวว่า ความสำเร็จ (Effectiveness) หมายถึง ความสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เป็นการทำสิ่งต่างๆ ที่ถูกต้อง (Doing the right thing) ส่วน ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การทำงานโดยมีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ลดค่าใช้จ่ายด้านวัสดุ อุปกรณ์ ลงหรือประหยัดทรัพยากรได้ เป็นการทำสิ่งต่างๆ ให้ถูกต้อง (Doing the thing right)

Robbins and Coulter (2003) กล่าวว่า การจัดการขององค์กรก็คือการพยายามสูญเสีย ทรัพยากรให้น้อยที่สุด (ความมีประสิทธิภาพสูง) บรรลุเป้าหมายสูงสุด (ความมีประสิทธิภาพสูง) ซึ่งเป็นรากฐาน ของการเพิ่มผลิตภาพดังนั้นการบริหารงานขององค์กรจึงแสวงหาความมีประสิทธิภาพ (บรรลุเป้าหมาย) กับความ มีประสิทธิภาพ (บรรลุการประหยัดทรัพยากร)



ภาพที่ 2 ความมีประสิทธิภาพและความสำเร็จในการบริหารองค์กร

ที่มา: นฤมล สุนสวัสดิ์ (2549)

จากแนวคิดข้างบนนี้ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความพร้อมและความสามารถในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ให้ดีที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman and et. al. (1990) ได้กำหนดมิติที่ใช้ในการวัดคุณภาพการให้บริการไว้ 10 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ความไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานที่สามารถสร้างความมั่นใจ การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องทุกประการ มิติที่ 2 ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการตอบสนองการให้บริการ ที่สอดคล้องกับเวลา และการให้บริการที่เหมาะสม ตลอดจนสามารถช่วยแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี มิติที่ 3 ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสามารถ ความรู้ และทักษะที่จะปฏิบัติงานด้านการให้บริการได้เป็นอย่างดีและรวดเร็ว



มิติที่ 4 การเข้าถึงการบริการ (Access) หมายถึง การที่ลูกค้าสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวกและใช้บริการได้หลายช่องทาง โดยครอบคลุมถึงเวลาเปิดดำเนินการ สถานที่ตั้งและวิธีการที่จะอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

มิติที่ 5 ความสุภาพ/อหิยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ มีความนับถือในตัวลูกค้า และมีความเอาใจใส่

มิติที่ 6 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้า ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการของตน

มิติที่ 7 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ และความซื่อสัตย์ความน่าไว้วางใจ

มิติที่ 8 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใดๆ ในการรับบริการ

มิติที่ 9 การเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง (Understanding / Knowing he Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจ รับฟังและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้า

มิติที่ 10 สิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของบุคลากร อุปกรณ์ที่ให้บริการ รวมไปถึงสื่อต่างๆ ที่เผยแพร่ออกไปว่ามีความเหมาะสม สวยงามและทันสมัย

Parasuraman and et. al. (1990) ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ และได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) และความเที่ยงตรง (validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักและยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ดูน่าเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการ

ได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับวิธีการโดยรวมจัดการคุณภาพ

TQM มาจากคำว่า TQC (Total Quality Control) ของญี่ปุ่น หรือบางที่ญี่ปุ่นก็เรียกว่า “CWQC” (Company-Wide Quality Control) หรืออาจแปลว่า “การควบคุมคุณภาพทั่วบริษัท” TQM ได้รับการนิยามว่าเป็น “กิจกรรมที่เป็นระบบ เป็นวิทยาศาสตร์ และครอบคลุมทุกส่วนขององค์กรโดยให้ความสำคัญที่ลูกค้า”

สรุปภาพรวมความหมายของ TQM (Total Quality management)

T (Total): การยินยอมให้ทุกคนปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดตั้ง และบริหารงานระบบคุณภาพ ซึ่งเกี่ยวกับทั้งลูกค้าภายนอก (external customer) และลูกค้าภายใน (internal customer) โดยตรง

Q (Quality) : การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้ประโยชน์จากสินค้าและบริการ เป็นหลัก นอกจากนี้คุณภาพยังมีส่วนเกี่ยวข้องกับแนวความคิดเชิงระบบของการจัดการ (systematic approach of management) กล่าวคือ การกระทำสิ่งใด ๆ อย่างเป็นระบบที่ต่อเนื่องขึ้นภายในแต่ละหน่วยงานย่อยขององค์กรหนึ่ง ๆ ก็ย่อมจะเกิดระบบคุณภาพโดยรวมทั้งหมดที่เรียกว่า TQM ขึ้นมาได้ในการสุดท้าย

M (Management): ระบบของการจัดการหรือบริหารคุณภาพขององค์กร ซึ่งดำเนินการและควบคุมด้วยระดับผู้บริหารสูงสุด ซึ่งประกอบด้วย วิสัยทัศน์ (vision) การประกาศพันธกิจหลัก (mission statement) และกลยุทธ์ของการบริหาร (strategic management) รวมถึงการแสดงสภาวะของความเป็นผู้นำ (leadership) ที่จะมุ่งมั่นปรับปรุงและพัฒนากระบวนการขององค์กรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ตลอดระยะเวลา (continuous quality improvement)

แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรม 5 ส.

กิจกรรม 5 ส. เป็นกิจกรรมขั้นต้นในการบริหารคุณภาพที่จะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในที่ทำงานเพื่อให้เกิดบรรยากาศที่นำทำงานเกิดความสะอาดเรียบร้อยในสำนักงานถูกสุขลักษณะลดความสูญเปล่าที่ก่อให้เกิดต้นทุนที่ไม่จำเป็น ประการสำคัญช่วยสร้างทัศนคติที่ดีของพนักงานต่อองค์กรทำให้พนักงานสามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มความสามารถ เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพ (บุรณะศักดิ์ มาดหมาย, 2553)

กิจกรรม 5 ส คือ พื้นฐานของการดูแลจัดการที่ทำงานหรือสถานประกอบการต่าง ๆ (ให้เป็นระเบียบ เรียบร้อยดูน่าทำงาน) 5 ส ประกอบด้วย (คำที่ขึ้นต้นด้วย ส เสือ 5 คำ) คือ สะสาง (SEIRI) สะดวก (SEITON) สะอาด (SEISO) สุขลักษณะ (SEIKETSU) และ สร้างนิสัย (SHITSUKE) เมื่อมีการทำ 5 ส อย่าง



จริงจังกแล้ว เราพบว่า ทำงานหรือสถานประกอบการของเรานั้น มีความปลอดภัย มีบรรยากาศน่าทำงาน ไม่มีความสูญเปล่าเกิดขึ้นในการทำงาน ไม่มีความสูญเปล่าในการลงทุนหรือในการซื้อเครื่องจักร อุปกรณ์ของใช้ต่างๆ นอกจากนี้ กิจกรรม 5 ส ยังสามารถช่วยลดข้อผิดพลาดของเสีย (Defects) จากการผลิต ลดการเก็บสินค้า หรือ การมีของคงคลัง (Excess Stock) ที่ไม่จำเป็นให้น้อยลง อันจะยังผลให้หน่วยงานมีความมั่นคงเข้มแข็งได้ (นิยม ตี สวัสดิ์มิ่งมล, 2548)

จากการทบทวนกิจกรรม 5 ส. สรุป ได้ว่า

สะสาง (Seiri) คือ การแยกของที่ต้องการออกจากของที่ไม่ต้องการ และจัดของที่ไม่ต้องการทิ้งไป สะสางจึงสามารถลดต้นทุนโดยขจัดให้เหลือแต่ของที่จำเป็นในการทำงาน การสะสางจะทำให้สามารถควบคุมปริมาณของพัสดุได้ง่าย ไม่มีอุบัติเหตุที่เกิดจากการวางของเกะกะ รวมถึงลดค่าเช่าพื้นที่ในการจัดเก็บสิ่งของเวลาและจำนวนคนในการตรวจนับพัสดุดูระหว่างปี

สะดวก (Seiton) คือ การจัดวางสิ่งของต่าง ๆ ในที่ทำงานให้เป็นระเบียบ เพื่อความสะดวกในการใช้งานและปลอดภัย สะดวกจึงสามารถลดต้นทุนด้วยการลดเวลาที่ไร้ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การลดเวลาในการค้นหาเครื่องมือ วัสดุ สินค้า ข้อมูล และช่วยลดอุบัติเหตุของพนักงานจากการเก็บและวางสิ่งของที่ไม่ถูกต้อง นั่นคือการจัดแยกของที่ใช้งานออกเป็นประเภทต่าง ๆ เมื่อทำการแยกประเภทแล้ว ให้จัดเก็บให้เป็นระเบียบ โดยอาจติดป้ายแสดงว่าเป็นของประเภทใด เช่น กำหนดเรื่อง คุณสมบัติ น้ำหนัก และวันหมดอายุการใช้งาน (ถ้ามี) เป็นต้น

สะอาด (Seiso) คือ การทำความสะอาด (ปัด กวาด เช็ด ถู) เครื่องจักร อุปกรณ์ และสถานที่ทำงานให้สะอาดจึงสามารถลดต้นทุนการซ่อมและซื้อเครื่องจักรอุปกรณ์ที่หมดอายุก่อนกำหนด เพราะการทำความสะอาดถือเป็นพื้นฐานของการบำรุงรักษาเครื่องจักร โดยการทำความสะอาดแบบประจำวัน (Daily Cleanliness) การทำความสะอาดแบบตรวจสอบ (Cleanliness Inspection) (Inspection) และการทำความสะอาดแบบบำรุงรักษา (Cleanliness Maintenance)

สุขลักษณะ (Seiketsu) คือ สภาพหมดจด สะอาดตา ถูกสุขลักษณะ และรักษาให้ดีตลอดไป เน้นการรักษามาตรฐานและปรับปรุงให้ดีขึ้น สุขลักษณะจะช่วยลดต้นทุนในเรื่องความผิดพลาดต่าง ๆ ได้ และที่สำคัญคือ สุขลักษณะจะเป็นการปูพื้นฐานให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรฐานการทำงาน ทำให้ไม่มีการทำงานที่ผิดพลาดขึ้นตอน

สร้างนิสัย (Shitsuke) คือ การอบรม สร้างนิสัย ในการปฏิบัติงานตามระเบียบวินัยข้อบังคับอย่างเคร่งครัด เน้นการรักษามาตรฐานและปรับปรุงให้ดีขึ้น สุขลักษณะจะช่วยลดต้นทุนในเรื่องความผิดพลาดต่าง ๆ ได้ และที่สำคัญคือ สุขลักษณะจะเป็นการปูพื้นฐานให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรฐานการทำงาน ทำให้ไม่มีการทำงานที่ผิดพลาดขึ้นตอน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร (Population) คือ บริษัทรถบรรทุกผู้คอนเทนเนอร์ ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดดำนัง - ประเทศเวียดนามรวมทั้งสิ้น 270 บริษัท (สำนักงานคมนาคมขนส่งจังหวัดดำนัง, 15 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2559)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) คือ บริษัทรถบรรทุกผู้คอนเทนเนอร์ ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดดำนัง - เวียดนามจำนวน 161 บริษัท โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระโดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อทำการศึกษ โดยใช้นาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรในการวิจัย

E = ระดับความคลาดเคลื่อน

จากสูตรแทนค่าได้ดังนี้

$$n = \frac{270}{1+(270) \times 0,05^2}$$
$$= 161 \text{ บริษัท}$$

ในการเก็บข้อมูลจึงใช้ขนาดตัวอย่างในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 161 บริษัท

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ โดยมีองค์ประกอบ 3 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา ประเภทการขนส่งที่ให้บริการ ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก ประเภทของกิจการ และตำแหน่งงานของสมาชิก

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่งของบริษัทรถบรรทุกผู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดำนัง - เวียดนาม ได้แก่ ความสามารถ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ และ ความปลอดภัย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าตอบ (Rating scale) ลักษณะคำถาม แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้



ระดับความเห็นด้วย	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้ 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้ 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 ปัจจัยการจัดการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ 5 ส. ได้แก่ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าตอบ (Rating scale) ลักษณะคำถามแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความเห็นด้วย	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้ 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้ 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

ตอนที่ 4 สภาพปัญหาและข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน จากนั้น ผู้วิจัยได้ประสานงานไปยังบริษัทรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัด ดานัง – เวียดนาม เพื่อขออนุญาตฝากแบบสอบถามไปกับผู้บริหารของบริษัท และขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามคืนแบบสอบถามคืนแก่ผู้ทำวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Tryout) กับผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งสินค้า ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย จำนวน 30 คน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม แต่ละตัวแปร คำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) โดยใช้สูตรในการคำนวณ (กัลยา วานิชย์ บัญชา, 2553) ดังนี้

$$\text{Cronbach's Alpha} = \frac{k\bar{r}}{1+(k-1)\bar{r}}$$

เมื่อ k = จำนวนคำถาม

r = ค่าเฉลี่ยของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคำถามนั้นๆ

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและการจัดการคุณภาพโดยรวมในการขนส่งของบริษัทรถบรรทุกผู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดำนัง – เวียดนาม จำนวน 47 ข้อ (IOC = 0.986) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่าง ($\alpha_{\text{Try-Out}} = 0.935$) ส่วนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่เก็บจากประชากรจริง ($\alpha = 0.988$) โดยจะมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านข้อคำถามของแบบสอบถามที่เก็บจากประชากรจริงที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบริษัทรถบรรทุกผู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดำนัง – เวียดนาม มี 25 ข้อ (IOC = 0.987, $\alpha_{\text{Try-Out}} = 0.913$, $\alpha = 0.974$) ประกอบด้วย ความสามารถ (Competence) จำนวน 5 ข้อ (IOC = 1, $\alpha_{\text{Try-Out}} = 0.662$, $\alpha = 0.895$) การเข้าบริการ (Access) จำนวน 5 ข้อ (IOC = 1, $\alpha_{\text{Try-Out}} = 0.84$, $\alpha = 0.895$) การติดต่อสื่อสาร (Communication) จำนวน 5 ข้อ (IOC = 1, $\alpha_{\text{Try-Out}} = 0.785$, $\alpha = 0.914$) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) จำนวน 5 ข้อ (IOC = 0.934, $\alpha_{\text{Try-Out}} = 0.773$, $\alpha = 0.89$) และความปลอดภัย (Security) จำนวน 5 ข้อ (IOC = 1, $\alpha_{\text{Try-Out}} = 0.693$, $\alpha = 0.884$)

ด้านข้อคำถามของแบบสอบถามที่เก็บจากประชากรจริงที่เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพโดยรวมของบริษัทรถบรรทุกผู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดำนัง – เวียดนาม มี 22 ข้อ (IOC = 0.985, $\alpha_{\text{Try-Out}} = 0.952$, $\alpha = 0.98$) ประกอบด้วย สะสาง (Seiri) จำนวน 2 ข้อ (IOC = 1, $\alpha_{\text{Try-Out}} = 0.801$, $\alpha = 0.834$) สะดวก (Seition) จำนวน 7 ข้อ (IOC = 1, $\alpha_{\text{Try-Out}} = 0.896$, $\alpha = 0.938$) สะอาด (Seiso) จำนวน 5 ข้อ (IOC = 0.934, $\alpha_{\text{Try-Out}} = 0.747$, $\alpha = 0.896$) สุขลักษณะ (Seiketsu) จำนวน 4 ข้อ (IOC = 1, $\alpha_{\text{Try-Out}} = 0.822$, $\alpha = 0.909$) สร้างนิสัย (Shitsuke) จำนวน 4 ข้อ (IOC = 1, $\alpha_{\text{Try-Out}} = 0.844$, $\alpha = 0.915$)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัย ได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจำนวน 161 ชุด มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับที่ได้รับกลับคืนมา ใส่หมายเลขในแบบสอบถาม
2. จัดทำรหัสข้อมูลของตัวแปรในแบบสอบถามแต่ละตัว
3. กรอกข้อมูลตามรหัสลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
4. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการกรอกข้อมูล
5. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
6. วิเคราะห์ระดับความคิดต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดเกณฑ์การให้น้ำหนักแปลความหมายค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ บุญชุม ศรีสะอาด (2545) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$



ที่สุด	ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง มีปัจจัยคุณภาพการให้บริการมาก
	ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง มีปัจจัยคุณภาพการให้บริการมาก
กลาง	ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง มีปัจจัยคุณภาพการให้บริการปาน
	ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง มีปัจจัยคุณภาพการให้บริการน้อย
ที่สุด	ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง มีปัจจัยคุณภาพการให้บริการน้อย

7. วิเคราะห์ระดับปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวม โดยกำหนดเกณฑ์การให้นำหนักแปลความหมายค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ บุญชุม ศรีสะอาด (2545:103) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง มีปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวม
	ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง มีปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวม
มาก	ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง มีปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวม
	ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง มีปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวม
ปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง มีปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวม
น้อย		
น้อยที่สุด		

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้บริการที่เป็นผู้บริหารบริษัทบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดฉะเชิงเทรา – เวียดนาม

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถบรรทุกผู้คอนเทนเนอร์และตอนที่ 3 ปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ 5 ส.

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายความเบี่ยงเบนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถบรรทุกผู้คอนเทนเนอร์ตอนที่ 3 ปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ 5 ส.

2. ทดสอบสมมติฐาน

สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) มีเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ขนาดความสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ ดังนี้

ขนาดความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.91 – 1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.71 – 0.90	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.51 – 0.70	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.31 – 0.50	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.01 – 0.30	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก

4. ผลการวิจัย

จากตารางที่ 1 แสดงค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 161 คน ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.5 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.1 จบปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 78.3 ส่วนใหญ่เป็นประเภทขนส่งสินค้า คิดเป็นร้อยละ 85.1 ทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46 ประเภทของกิจการเป็นบริษัท คิดเป็นร้อยละ 46.6 เป็นพนักงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 49.7

ตารางที่ 1 แสดงความถี่ ร้อยละของลักษณะปัจจัยส่วนองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 161)

ลักษณะปัจจัยส่วนองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	99	61.5
หญิง	62	38.5
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	46	28.6
31 – 40 ปี	30	18.6
41 – 50 ปี	50	31.1



ลักษณะปัจจัยส่วนองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
51 – 60 ปี	34	21.1
60 ปีขึ้นไป	1	0.6
วุฒิการศึกษา		
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น	1	0.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	2	1.2
อนุปริญญา/ปวส.	19	11.8
ปริญญาตรี	126	78.3
สูงกว่าปริญญาตรี	13	8.1
ประเภทการขนส่งที่ใช้บริการ		
ขนส่งสินค้า	137	85.1
ขนส่งสิ่งสิ่งพิมพ์	23	14.3
ขนส่งด่วน	1	0.6
ระยะเวลาในการเป็นสมาชิก		
2 - 3 ปี	73	45.3
4 - 5 ปี	14	8.7
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	74	46
ประเภทของกิจการ		
บริษัท	75	46.6
ห้างหุ้นส่วน	75	46.6
ธุรกิจส่วนตัว	11	6.8
ตำแหน่งงาน		
กรรมการผู้จัดการ	34	21.1
ผู้จัดการ	46	28.6
พนักงานทั่วไป	80	49.7
อื่นๆ	1	0.6



จากตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถบรรทุกผู้คอนเทนเนอร์ และปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ 5 ส. ของบริษัทรถบรรทุกผู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดำนัง – เวียดนาม จากผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถบรรทุกผู้คอนเทนเนอร์ ด้านการเข้าบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ 5 ส. ด้านความสะอาด ด้านความสะดวก ด้านความสะอาด ด้านสุขลักษณะ และด้านสร้างนิสัยของบริษัทรถบรรทุกผู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดำนัง – เวียดนาม มีความสัมพันธ์กันในทุก ๆ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

5. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและการจัดการคุณภาพโดยรวมที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่งของบริษัทรถบรรทุกผู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดำนัง – เวียดนาม สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถบรรทุกผู้คอนเทนเนอร์ ของบริษัทรถบรรทุกผู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดำนัง- เวียดนาม

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถบรรทุกผู้คอนเทนเนอร์ด้านการเข้าบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กันในแต่ละด้าน และมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ 5 ส. ด้านความสะอาด ด้านความสะดวก ด้านความสะอาด ด้านสุขลักษณะ และด้านสร้างนิสัยของบริษัทรถบรรทุกผู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดำนัง – เวียดนาม โดยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

ด้านความสามารถ : จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถบรรทุกผู้คอนเทนเนอร์ ด้านความสามารถ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถบรรทุกผู้คอนเทนเนอร์ ด้านการเข้าบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ 5 ส. ด้านความสะอาด ด้านความสะดวก ด้านความสะอาด ด้านสุขลักษณะ และด้านสร้างนิสัยมีความสัมพันธ์กับปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถบรรทุกผู้คอนเทนเนอร์ ด้านความสามารถอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรูปแบบความสามารถที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความพร้อมของยานพาหนะที่ใช้ในการบริการ รองลงมาคือเทคโนโลยี ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ และความสามารถของพนักงานในการใช้อุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้าเข้าผู้คอนเทนเนอร์ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประภาศิต เจริญทรัพย์ (2555) เกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการทางโลจิสติกส์

ด้านการเข้าบริการ : จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถบรรทุกผู้คอนเทนเนอร์ ด้านการเข้าบริการ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถบรรทุกผู้คอนเทนเนอร์ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ

5 ส. ด้านความสะอาด ด้านความสะอาด ด้านสุขลักษณะ และด้านสร้างนิสัยมีความสัมพันธ์กับปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ ด้านการเข้าบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรูปแบบการเข้าบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความซับซ้อนในการให้บริการแก่ลูกค้า รองลงมาคือ ความรู้ของพนักงานในเรื่องรูปแบบการให้บริการและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าและรูปแบบเอกสารในการรับส่ง ตู้คอนเทนเนอร์ สามารถเข้าใจง่าย รุธีร์ พนมยงค์ (2547) พบว่า การเพิ่มระดับคุณภาพการให้บริการทางด้านโลจิสติกส์คือ ความถูกต้องของเอกสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร : จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการขนส่ง container ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ 5 ส. ด้านความสะอาด ด้านความสะอาด ด้านสุขลักษณะ และด้านสร้างนิสัยมีความสัมพันธ์กับปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ ด้านการติดต่อสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความสามารถของพนักงานในการสื่อสารกับลูกค้า ในเรื่องการให้บริการเกี่ยวกับการขนส่ง รองลงมาคือ ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับบริษัท เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ของบริษัท และ ความเป็นระบบในการติดต่อประสานงานภายในบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย Robert (2000) ที่พบว่า การนำเทคโนโลยีระบบข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการสนับสนุนการแลกเปลี่ยนสินค้า จะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การค้าหา สอดคล้องกับ Zhang , McCullough and Wei (2004) ได้ยืนยันว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นการเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน และตรงตามที่ โสภา วงศ์ คำ (2547) พบว่าการจัดเก็บและค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วมีรายงานที่ช่วยในการติดตามและตรวจสอบ

ด้านความน่าเชื่อถือ : จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ ด้านความปลอดภัย และปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ 5 ส. ด้านความสะอาด ด้านความสะอาด ด้านสุขลักษณะ และด้านสร้างนิสัยมีความสัมพันธ์กับปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ ด้านความน่าเชื่อถืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรูปแบบความน่าเชื่อถือที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือของบริษัทในมุมมองของลูกค้า รองลงมาคือ ความมั่นคง เป็นที่รู้จักทั่วไปในวงการธุรกิจขนส่งตู้คอนเทนเนอร์ ของบริษัท และการจัดส่งตู้คอนเทนเนอร์ ถูกสถานที่และตรงตามเวลานัดหมายของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชำนาญ ภูเี่ยม (2537) ที่กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการที่ดี คือ พนักงานมีความเห็นอกเห็นใจลูกค้า มีการให้บริการอย่างรวดเร็วแสดงออกถึงความเคารพในลูกค้า ให้เกียรติลูกค้า มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ มีการแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและองค์กรมีบรรยากาศ สุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี และมีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เช่นเดียวกับ ประภาศิต เจริญศิริ (2555) ที่ได้อธิบายเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารที่มีผลต่อความพึงพอใจทางโลจิสติกส์คือ ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ที่มีผลต่อความพึงพอใจ และสอดคล้องกับ ประกิจ ประสิทธิ์ศุภผล (2552) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งทางน้ำ ท่าเรือ บริษัท พี.เค.มารีนเทรดดิ้ง จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี เรื่องเกี่ยวกับบุคลากร พบว่า พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ



และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เหล่านี้สร้างความน่าเชื่อถือสำหรับผู้ให้บริการที่ไว้วางใจที่จะทำธุรกิจร่วมกับ บริษัทฯ เช่นเดียวกับ สุพานี สุฤษฏีวานิช (2546) ที่ว่า การสร้างชื่อเสียงภาพลักษณ์ของบริษัทสามารถดึงดูด ลูกค้าได้ดีกว่า

ด้านความปลอดภัย : จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณภาพการให้บริการ รถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ ด้านความปลอดภัย พบว่า ปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ 5 ส. ด้าน ความสะอาด ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความสะอาด ด้านสุขลักษณะ และด้านสร้างนิสัยมีความสัมพันธ์กับปัจจัย คุณภาพการให้บริการรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ ด้านความปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรูปแบบความ ปลอดภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ การตรวจสอบยอดจำนวนสินค้าในตู้คอนเทน เนอร์ให้ตรงตามสำเนาใบเสร็จรับเงินระหว่างเจ้าหน้าที่ในการรับส่งตู้คอนเทนเนอร์รองลงมาคือพนักงานบริษัท รักษาข้อมูลของลูกค้าโดยมิได้เปิดเผยให้แก่บุคคลภายนอกก่อนได้รับอนุญาต และการเบิกจ่ายสินค้าของบริษัท ผู้รับผิดชอบจะต้องลงนามไว้เป็นหลักฐานเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ สุกัลยา สีสาวานิชกิจ (2548) คือการตรวจสอบ คุณภาพสินค้าก่อนส่งและมีการป้องกันไม่ให้สินค้าชำรุดเสียหาย โดยบริษัทมีแผนตรวจสอบมาตรฐานการ บรรจุสินค้าเข้าตู้คอนเทนเนอร์ มีประกันเวลาไว้ไม่เกิน 20 นาที นับจากเวลาที่มีการเรียงสินค้า ซึ่งตรงกับดัชนีชี้ วัดของประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ สำนักโลจิสติกส์การค้า (2552)

2. ปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ 5 ส.ของบริษัทรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ใน จังหวัดด่านัง – เวียดนาม

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ 5 ส. ด้าน ความสะอาด ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านความสะอาด ด้านสุขลักษณะ ด้านสร้างนิสัยมีความสัมพันธ์ต่อกันในแต่ละ ด้านและมีความสัมพันธ์ต่อยังปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ ด้านการเข้าบริการ ด้านการ ติดต่อบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ของบริษัทรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดด่านัง – เวียดนาม โดยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

ด้านความสะอาด : จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวม เริ่มจากการทำ 5 ส. ด้านความสะอาด พบว่า ปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ 5 ส. ด้านความ สะดวกรวดเร็ว ด้านความสะอาด ด้านสุขลักษณะ และด้านสร้างนิสัยมีความสัมพันธ์กับปัจจัยในการบริหารคุณภาพทั่ว ทั้งองค์กรด้านความสะอาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรูปแบบความสะอาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับ ความคิดเห็นมากที่สุด คือ การแยกรถที่พร้อมเดินทางและรถกำลังซ่อมบำรุง เป็นการกำหนดลักษณะงานที่ ชัดเจนเพื่อให้พนักงานทุกคนทำงานไปในทิศทางเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับ Porter (1980) พบว่า การวางแผนงาน การปรับปรุงแผนงาน การควบคุม เพื่อสนับสนุนองค์กรให้มีคุณภาพตรงตามที่ ลูกค้าต้องการ และสอดคล้องกับ กสิณรินท์ จิวจรรยาบุญกุล (2548) ที่ว่า การวางแผนงานในหน้าที่ต่างๆทำให้การ ทำงานมีประสิทธิภาพอย่างรวดเร็ว

ด้านความสะดวกรวดเร็ว : จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวม เริ่มจากการทำ 5 ส. ด้านความสะดวกรวดเร็ว พบว่า ปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ 5 ส.

ด้านความสะดวก ด้านสุขลักษณะ และด้านสร้างนิสัยมีความสัมพันธ์กับปัจจัยในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้านความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรูปแบบความสะดวกที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ระบบติดตามรถบรรทุกผู้คอนเทนเนอร์ (GPS) แต่ละประเภทเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการติดตามข้อมูลของสินค้า รองลงมาคือ การกำหนดตำแหน่งของผู้คอนเทนเนอร์ ในการรับ-ส่งตู้ภายในบริษัท และระบบคอมพิวเตอร์และระบบติดต่อสื่อสารที่ใช้ภายในบริษัท เป็นการจัดการกิจกรรมโลจิสติกส์อย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบควบคุมและสามารถตอบสนองอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนิคม สะอาดเอี่ยม (2539) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ สาขาซีคอนสแควร์ ที่พบว่าปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าไม่เพียงพอ คือ ความล่าช้าของบริการหรือความไม่สะดวกของบริการ เช่นเดียวกับ นवलพร ดวงทวีทรัพย์ (2546) ที่ว่า ความได้เปรียบทางการแข่งขันเกิดจากประสิทธิภาพในคลังสินค้า ซึ่งบริษัทมีการจัดเก็บสินค้าไว้เป็นประเภทของแต่ละผลิตภัณฑ์ เมื่อลูกค้าต้องการสินค้าก็สามารถใช้รถโฟคลิฟเข้าไปตักได้สะดวกรวดเร็วต่อการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า สอดคล้องกับ Footlik (2004) ที่ได้ศึกษาการจัดเก็บสินค้าที่คุณลักษณะคล้ายกันให้จัดเก็บไว้บริเวณพื้นที่เดียวกัน และตรงตามกับ สมสุข นากสุก และดวงพรรณ กริชชาญชัย (2550) ที่ว่า ระบบการจัดการคลังสินค้าช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดสถานที่ในคลังสินค้า ลดความผิดพลาดในการหยิบและจัดส่งสินค้า

ด้านความสะดวก : จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ 5 ส. ด้านความสะดวก พบว่า ปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ 5 ส. ด้านสุขลักษณะ และด้านสร้างนิสัยมีความสัมพันธ์กับปัจจัยในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้านความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรูปแบบความสะดวกที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ การแต่งกายของพนักงานขับ รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมภายในบริษัทและสถานที่ทำการบริการลูกค้าและ ความสะดวก เป็นระเบียบเรียบร้อยภายในรถขนส่งผู้คอนเทนเนอร์ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ โอฟาร์ วยอุดมวุฒิ (2549) ได้ศึกษาเรื่องผลการปฏิบัติงาน กิจกรรม 5 ส. ของพนักงาน บริษัทเซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ด้านความสะดวกอยู่ในระดับมาก

ด้านสุขลักษณะ : จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ 5 ส. ด้านสุขลักษณะ พบว่า ปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ 5 ส. ด้านสร้างนิสัยมีความสัมพันธ์กับปัจจัยในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้านสุขลักษณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรูปแบบด้านสุขลักษณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความเพียงพอและสุขลักษณะของที่นั่งให้ลูกค้านั่งรอ ระหว่างรับบริการ รองลงมาคือสภาพของพนักงานขับรถในการปฏิบัติงาน และการติดตั้งถังดับเพลิงที่มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมออยู่ในบริเวณพื้นที่ของบริษัทและรถขนส่งผู้คอนเทนเนอร์ ซึ่งสอดคล้องกับ Grosby and Feigenbaum (2001) ที่ว่า การจัดอบรมพนักงานให้เข้าใจถึงกระบวนการทำงานและข้อจำกัดต่างๆ เพื่อป้องกันไม่ให้ความไม่มีความไม่มีความเกิดขึ้นให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า

ด้านสร้างนิสัย : จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ 5 ส. ด้านสร้างนิสัย พบว่า ปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ 5 ส. ด้านสุขลักษณะมีความสัมพันธ์กับปัจจัยในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้านสร้างนิสัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรูปแบบ



ด้านสุขลักษณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความเข้าใจของพนักงานในกฎระเบียบ การปฏิบัติงานและสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้า รองลงมาคือความสุภาพและอัธยาศัยดีของพนักงาน ให้บริการ และการตรวจสอบการทำงานของพนักงานกับลูกค้าผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ สุกัลยา ลีลาวานิขกิจ (2548) พบว่า มีการตรวจสอบคุณภาพของการทำงานมากที่สุด และเช่นเดียวกับ Zach, Nada, and Nancy (2011) ที่ว่า การประสานความร่วมมือกันทั้งห่วงโซ่อุปทาน ทำให้สามารถทำงานร่วมกับคนอื่นได้ นอกจากนี้การเป็นผู้ให้บริการด้าน โลจิสติกส์แบบครบวงจรจะช่วยให้บริษัทมีความแตกต่างจากคู่แข่ง ทำให้ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลาใช้บริการงานด้านโลจิสติกส์จากหลายบริษัทจึงช่วยให้ลูกค้าประหยัดต้นทุนได้ เช่นเดียวกับ สถาพร โอบาสานนท์ (2550) พบว่า การจัดการโลจิสติกส์จะต้องสร้างระบบบริหารจัดการที่คล่องตัว สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ ด้านความสามารถในเรื่องความตรงต่อเวลาที่กำหนดในการให้บริการขนส่ง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นบริษัทรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดำนัง – เวียดนาม ควรปรับปรุงความเร็วในการขนส่งเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งปัจจุบันธุรกิจขนส่งมีการแข่งขันตลอดเวลา บริษัทขนส่งควรพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน กระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ ปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด ต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่ทำให้สามารถให้บริการขนส่งได้เร็วขึ้น
2. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ ด้านการเข้าบริการในเรื่องสถานที่ตั้งบริษัท เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นบริษัทรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดำนัง – เวียดนาม ควรมีทำเลที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า ต้องมีป้ายชื่อบริษัทที่ชัดเจนช่วยให้ลูกค้าสามารถหาที่ตั้งบริษัทได้อย่างสะดวก
3. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ ด้านการติดต่อสื่อสารในเรื่องบริษัทมีสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นบริษัทรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดำนัง – เวียดนาม ควรทำการประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เพื่อช่วยให้ลูกค้าที่ไม่เคยใช้บริการสามารถติดต่อบริษัทได้อย่างสะดวก และควรมีป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์เป็นรูปภาพประกอบซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีติดต่อได้
4. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ ด้านความน่าเชื่อถือในเรื่องการจัดส่งตู้คอนเทนเนอร์ ตรงตามข้อสัญญาที่ให้ไว้ทุกประการของบริษัท มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นบริษัทรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดำนัง – เวียดนาม ควรสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า คิดค่าบริการถูกต้อง ตรงตามข้อสัญญาที่ตกลงกันไว้ก่อนบริการทุกครั้ง
5. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ ด้านความปลอดภัยในเรื่องบริษัทมีสถานที่และตู้บรรทุกสำหรับรักษาของที่มีมูลค่าสูง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นบริษัทรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัด

ดานัง – เวียดนาม ควรสร้างสถานที่และมีผู้รับภัยที่ดีเพื่อรักษาค่าที่มีมูลค่าสูง ซึ่งช่วยให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยงหรือเคลือบแคลงใด ๆ ในการรับบริการ

6. ปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ 5 ส. ด้านความสะอาดในเรื่องการแยกประเภทตู้คอนเทนเนอร์ และสายการบินรถตามภาคต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นบริษัทรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดานัง – เวียดนาม ควรมีการจัดทำตารางแยกประเภทตู้คอนเทนเนอร์ และสายการบินรถตามภาคต่าง ๆ ให้ชัดเจน สะดวกต่อการดูแลและนำออกมาใช้งานอย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา ลดการผิดพลาดในการใช้งาน

7. ปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ 5 ส. ด้านความสะอาดในเรื่องการจัดตู้คอนเทนเนอร์ เป็นหมวดหมู่ และเขียนป้ายชื่อกำกับ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นบริษัทรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดานัง – เวียดนาม ประเทศเวียดนามควรนำระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ มาทำการจัดตู้คอนเทนเนอร์ในบริเวณบริษัทให้เป็นหมวดหมู่ และมีป้ายชื่อกำกับที่สามารถมองเห็นได้ง่ายเวลากลางวันและกลางคืน มีไฟส่องสว่างสำหรับเหตุการณ์ฉุกเฉินเช่น ไฟดับ ฝนตกหนัก พายุ

8. ปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ 5 ส. ด้านความสะอาดในเรื่องความสะอาดของอุปกรณ์ขนย้ายตู้คอนเทนเนอร์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นบริษัทรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดานัง – เวียดนาม ควรจัดทำตารางทำความสะอาดอุปกรณ์ขนย้ายตู้คอนเทนเนอร์ และแบ่งหน้าที่ปฏิบัติที่ชัดเจน ที่สำคัญต้องทำทุกสัปดาห์ เพื่อรักษาความสะอาดของอุปกรณ์ทุกชนิดในบริษัท

9. ปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ 5 ส. ด้านสุขลักษณะในเรื่องการรักษาสถานที่อุปกรณ์ สิ่งของที่เข้าร่วมถึงยานพาหนะให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเสมอของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นบริษัทรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดานัง – เวียดนาม ควรมีระบบสารสนเทศ การจัดการสมัยใหม่มาดำเนินการ ซึ่งต้องให้พนักงานทำบันทึกสภาพของอุปกรณ์ สิ่งของที่กำลังใช้งาน ยานพาหนะ และตรวจสอบสภาพตามเวลาใช้งานหรือระยะทางเดินทางตามที่บริษัทกำหนดไว้ เพื่อรักษาดูแลให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเสมอ

10. ปัจจัยการจัดการคุณภาพโดยรวมเริ่มจากการทำ 5 ส. ด้านสร้างนิสัยในเรื่องภาพรวมของบริษัทในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นบริษัทรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดานัง – เวียดนาม ควรมีการฝึกอบรมพนักงานในการปฏิบัติงานให้มีความรู้ ความชำนาญมากขึ้นกว่าเดิม รวมทั้งสัมมนาให้ความรู้ แก่พนักงานเก่าที่ปฏิบัติงานอยู่แล้ว เพื่อรักษามาตรฐานการทำงานของบริษัทต่อไป

6. สรุป

จากผลการศึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับ เห็นได้ว่าคุณภาพการให้บริการและการจัดการคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่บริษัทรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ในจังหวัดดานัง – เวียดนามให้ความสำคัญในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของบริษัท ดังนั้น ผู้ประกอบการหรือผู้ที่สนใจในการลงทุนประกอบธุรกิจรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ควรที่จะมีการวางแผนสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อรองรับต่อความต้องการของลูกค้าตลอดจนการพัฒนาการจัดการคุณภาพของบริษัทควบคู่ไปพร้อม ๆ กัน



กิตติกรรมประกาศ

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้ศึกษา ตลอดจนผู้เขียนตำรา เอกสาร บทความ งานวิจัย หน่วยงานต่าง ๆ ที่ผู้ศึกษาได้ค้นคว้า และนำมาอ้างอิงในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ สำนักงานโลจิสติกส์การค้า. (2552). การประกวดต้นแบบโลจิสติกส์. สืบค้นจาก www.depthai.go.th/DEP/DOC/52/52001076.doc. 25 มกราคม, 2553.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2553). การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 16). กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- กสิณรินทร์ จิวจรรยาคุณ. (2548). การวางแผนงานระบบ Logistics. สืบค้นจาก <http://www.tri.chula.ac.th/twwwroot/journal/08.doc>. สืบค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2554.
- คู่มือประกอบธุรกิจขนส่งสินค้าทางถนนในสาธารณะสังคมนิยมเวียดนาม. (2556). โครงการพัฒนาศักยภาพการขนส่งสินค้าเชิงรุกเพื่อรองรับการเปิดการค้าเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม. สืบค้นจาก <http://www.thaitruckcenter.com/>. สืบค้นเมื่อ 28 มีนาคม, 2559.
- ชำนาญ ภูเยี่ยม. (2537). การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาลของรัฐ. กรุงเทพฯ: พี.ออฟเซ็ทอาร์ท.
- นิยม ดีสวัสดิ์มงคล. (2548). 100 ถาม-ตอบ 5 ส. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).
- นิคม เขียมสะอาด. (2539). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาซีคอนสแควร์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นवलพร ดวงทวีทรัพย์. (2546). การวัดประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานในคลังสินค้าของบ้านไร่ กาแฟ. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นฤมล สุนสวัสดิ์. (2549). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วันทิพย์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุรณะศักดิ์ มาดหมาย. (2553). กิจกรรม 5 ส พื้นฐานสำคัญของการจัดการซัพพลายเชน. *อินดัสเทรียล เทคโนโลยี รีวิว*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประกาศิต เจริญhirัญ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการทางโลจิสติกส์ในการกระจายสินค้าเครื่องมือผ่าตัดใหญ่ในประเทศไทย. *วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประกิต ประสิทธิ์สุภผล. (2552). ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งทางน้ำ ท่าเรือ บริษัท พี.เค.มารีน เทรด ตั้ง จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *ภาคินพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

- ยศจิรา ว่องวิทย์. (2543). การหามูลค่าเวลาในการขนส่งสินค้า: กรณีศึกษาการขนส่งสินค้า จากเขตนครม
อุตสาหกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิศวกรรม. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- รุ้ง พนมยงค์. (2547). การจัดการโลจิสติกส์ในประเทศ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เวลาดีไบนามบริษัทแปลน สารา
จำกัด.
- วิษณุศุทธิ์ เมาระพงษ์. (2558). Logistics management. สืบค้นจาก <http://www.loburi.go.th/logistic.htm>.
สืบค้นเมื่อ 28 มีนาคม, 2559.
- วิษณุศุทธิ์ เมาระพงษ์. (2558). ทำความรู้จักกับโลจิสติกส์, ทำความรู้จักกับโลจิสติกส์. สืบค้นจาก
<http://www.ftilogistics.org/index.php/logistics/>. 27 มีนาคม, 2559.
- วสุ ชัยสุขม. (2547). การขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกและรถไฟในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตร
มหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิศวกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สถาพร ไอบาซานนท์. (2550). ธุรกิจบริการโลจิสติกส์ภายใต้การดำเนินงานของรัฐ กรณี ร.ส.พ..
วารสารพานิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์. 3 (1) หน้า 45-60.
- สุกัลยา ลีลาวานิชกิจ. (2548). การจัดการห่วงโซ่อุปทานของกลุ่มหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัด
นครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2546). การบริหารเชิงกลยุทธ์แนวคิดและทฤษฎี. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ด
ยูเคชั่น
- สมสุข นากสูง และดวงพรรณ กริชชาญชัย. (2550). "การพัฒนาระบบการจัดการคลังสินค้า (Warehouse
Management System: (WMS)กรณีศึกษาอุตสาหกรรมกระดาษ."ในการประชุมวิชาการรายงาน
วิศวกรรมอุตสาหกรรม. หน้า 1070-1075. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล
- โสภา วงศ์คำ. (2547). การพัฒนาระบบสารสนเทศการจัดซื้อวัตถุดิบและการบริหารงานคลังวัตถุดิบ กรณีศึกษา
บริษัท บางกอกแปซิฟิคสตีล จำกัด. วิทยานิพนธ์ คอ.บ. สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยี
สารสนเทศ. กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้า ธนบุรี.
- โอฬาร ้วยอุดมวุฒิ. (2549). ผลการปฏิบัติงานกิจกรรม 5 ส ของพนักงาน บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด(มหาชน)
ในเขตกรุงเทพมหานคร. ศึกษาศาสตรมหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Footlik, R. B. (2004). Rethinking storage paradigms. Available.
<http://www.mtm.iit.edu/frontiers/LogisticsFrontiersWinter05-06.pdf> . 10 January 2011.
- Grosby, S. A. & Feigenbaum, J. (2001). Jurassic QFD: Integrating service and product quality
function deployment. Available : <http://www.saferpak.com/gfd>. 10 July 2011.
- Parasuraman & et., al. (1990). Delivering Service quality : Planning customer perceptions and
expectations. New York : Free press.



- Porter, M. E. (1980). *Competitive Strategy: Techniques for analyzing industries and competitors*. New York: The Free Press.
- Robbins, S. P. & Coulter, M. (2003). *Management*. (7th ed). NJ: Pearson Education.
- Robert, J. K. (2000). *Business models for internet-based e-procurement systems and B2B electronic markets: an exploratory assessment*. University of Minnesota.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third editio. Newyork : Harper and Row Publication.
- Zach G. Z., Nada R. S. & Nancy W. N. (2011). The Emerging Role of the Third-Party Logistics Provider (3PL) as an Orchestrator. *Journal of Business Logistics*. 32 (1) page 40-54.
- Zhang, M., McCullough J. & Wei R. Y. (2004). Effects of Organizational Structure and Information Technology Capability on Organizational Effectiveness in Emerging markets. *Journal of the Academy of Business and Economics*. 29 (1) page 343-365.