

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ
บริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี
SERVICE QUALITY THAT AFFECTS THE SERVICE EFFICIENCY OF USERS OF FREIGHT FORWARDING COMPANIES IN SUPHANBURI PROVINCE

กฤษณะ หลักคงคา¹ กฤตยาณี อ่อนเบา² ธนภัทร ขาววิเศษ^{3*} และโสรัยา สุภาพผล⁴
Kritsana Lakkhongkha¹ Krittayani Onbao² Thanapat Khaowisade^{3*} and Soraya Supaphol⁴

¹คณะการสร้างเจ้าของธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

¹School of Entrepreneurship, Sripatum University

²⁻⁴คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

²⁻⁴Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

*Corresponding Author E-mail: thanapat.k@rmutsb.ac.th, 0804493554

Received June 20, 2024; Revised July 18, 2024; Accepted July 24, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ และเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 214 ราย ทำการสุ่มกลุ่มแบบสะดวก ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีแบบอิสระ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกัน ส่วนคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านเครือข่ายการให้บริการ และด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีอำนาจการทำนายร้อยละ 73.00

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ประสิทธิภาพการให้บริการ, การขนส่ง

Abstract

The purpose of this research article was to study and compare opinions about the service efficiency of users of freight forwarding companies in Suphanburi Province, classified by demographic factors, and to study service quality that affects the service efficiency of these users. The sample group consisted of 214 users of freight forwarding companies in Suphanburi Province, randomly selected as convenient groups. A questionnaire was used as a tool for data collection. Statistics used to analyze the data included frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as independent t-test, one-way analysis of variance, and multiple regression analysis. The research results found that respondents had different levels of opinion regarding service quality and service efficiency, which overall were at a high level. The results of hypothesis testing indicated that demographic factors, including gender and occupation, influenced opinions regarding the service efficiency of freight forwarding companies in Suphanburi Province. The quality of service, including the service network aspect and customer relationship management, affected the service efficiency of users of these companies, with statistical significance at the 0.05 level and a predictive power of approximately 73.00 percent.

Keywords: Service quality, Service efficiency, Transportation

บทนำ

ในปัจจุบัน ประเทศไทยส่งออกสินค้าหลากหลายประเภทไปยังประเทศต่าง ๆ ความหลากหลายของสินค้าจากแต่ละประเทศมีสาเหตุมาจากสภาพแวดล้อม ภูมิอากาศ และทรัพยากรที่แตกต่างกัน ซึ่งทำให้แต่ละประเทศมีสินค้าที่เป็นเอกลักษณ์ของตัวเอง การค้าเสรีระหว่างประเทศทำให้ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์จากการมีสินค้าที่หลากหลายและทันสมัยเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค การขนส่งระหว่างประเทศมีความสำคัญในกระบวนการส่งออกและการค้า ซึ่งต้องอาศัยรูปแบบการขนส่งหลายประเภท เช่น การขนส่งทางทะเล การขนส่งทางอากาศ และการขนส่งทางบก โดยเฉพาะการขนส่งทางทะเลและอากาศต้องการการขนส่งทางถนนเพื่อเสริมเนื่องจากไม่สามารถให้บริการแบบ Door-to-Door ได้เต็มรูปแบบ การเชื่อมต่อระหว่างรูปแบบการขนส่งต่าง ๆ ไม่ได้หมายถึงการเชื่อมเส้นทางเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงการประสานงานด้านการจัดการโลจิสติกส์ การควบคุมความรับผิดชอบ และการเชื่อมต่อระบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง กลยุทธ์นี้มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการขนส่งและลดค่าใช้จ่ายโดยการรวมจุดเด่นของการขนส่งแต่ละประเภทเข้าด้วยกัน การเชื่อมต่อรูปแบบการขนส่งนี้ทำให้เกิดระบบการทำงานที่เป็นระเบียบและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (ธนิต โสรัตน์, 2550)

บริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2551 และดำเนินกิจการมาเรื่อยจนถึงปัจจุบัน บริษัทประกอบกิจการเกี่ยวกับการซ่อมและซื้อขายแลกเปลี่ยนรถบรรทุก ทุกชนิด ไม่ว่าจะเป็น รถสิบล้อ ตั้ม รถหกล้อติดเครน เป็นต้น ปัจจุบันบริษัทได้ร่วมมือกับบริษัทชั้นนำอย่างบริษัทนำสินประกันภัย ในการ

จับมือร่วมทำธุรกิจในการซ่อมรถ บำรุงรักษารถยนต์ และบริษัท ซีอาร์ซี ไทวัสดุ จำกัด ในการขนส่งสินค้า ดำเนินธุรกิจ ในด้านการค้า การขนส่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการจัดส่งสินค้าและลำเลียงสินค้าจากแหล่งผลิต ผ่านคนกลาง กระจายไปยังตลาด การขนส่งจึงเป็นหนึ่งในโลจิสติกส์ที่มีบทบาทสำคัญไม่น้อยกว่าด้านอื่น ๆ ในช่วงปี พ.ศ.2562 ธุรกิจบริการขนส่งและคลังสินค้ายังได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก แต่ภาวะการแข่งขันยังมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในภาคธุรกิจการค้า โดยเฉพาะการขนส่งทางบกมีการขยายตัว อย่างต่อเนื่อง จากผู้ประกอบการที่เพิ่มมากขึ้น จำเป็นต้องปรับตัวโดยเฉพาะในเรื่องความผิดพลาด ในการขนส่งสินค้า จากการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันและความยั่งยืนของกิจการ ภาพรวมในภาคการขนส่งของโลจิสติกส์ในช่วงครึ่งปีหลังมีการชะลอตัวซึ่งสอดคล้องกับทิศทางการขยายตัวของเศรษฐกิจประเทศคู่ค้าและปริมาณการค้าโลกที่ได้รับผลกระทบจากการขัดแย้งทางการค้าระหว่าง สหรัฐอเมริกาและประเทศจีน ยังคงต้องเผชิญภาวะปัจจัยเสี่ยงที่มีผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจโลก ที่ไม่แน่นอน และยังส่งผลกระทบถึงระบบ การกระจายสินค้าและเกิดปัญหาที่พบในการขนส่งสินค้าอีกด้วย จากการสำรวจสถานประกอบการภาคการค้าทั่วประเทศพบว่ามีสถานประกอบการเพียงร้อยละ 18.30 ที่มีการ วัดประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า โดยพิจารณาจากความผิดพลาดในการขนส่งสินค้าของสถานประกอบการ ซึ่งในภาพรวมมีสัดส่วนเกี่ยวขนส่งสินค้าที่ไม่ตรงเวลาคิดเป็นร้อยละ 14.90 สินค้าเสียหาย จากการจัดส่ง ร้อยละ 11.20 และความ ผิดพลาดอื่น ๆ เช่นเอกสารไม่สมบูรณ์คิดเป็นร้อยละ 9.60 ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของของบริษัทขนส่ง สินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่ง สินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่ง สินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ ของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ที่แตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้า ในจังหวัดสุพรรณบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

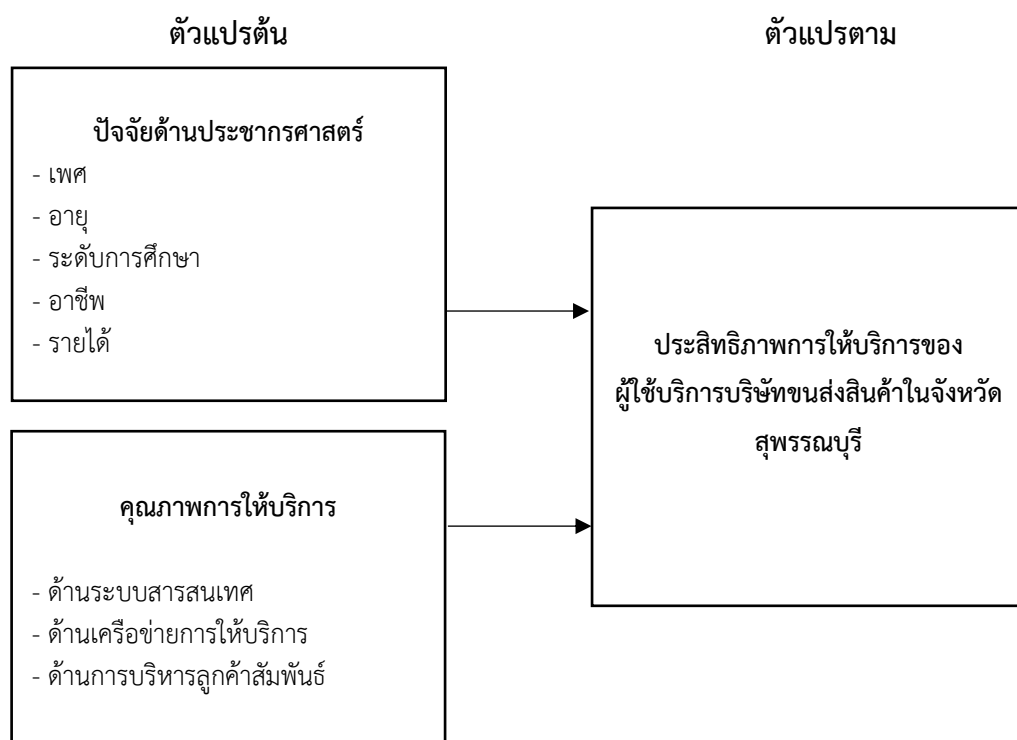
คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพในการให้บริการ หมายถึงการส่งมอบบริการที่ดี ซึ่งเป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้บริการมีลักษณะคล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในพื้นที่เดียวกัน ดังนั้นการให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่ทำให้องค์กรมีความแตกต่าง และความแตกต่างนี้จะนำไปสู่การเพิ่มจำนวนผู้บริโภค (เบญชญา แจ่มเวชฉาย, 2561) รวมทั้งธรรมพฤษ แสงประเสริฐ (2558) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ ปัจจัยที่สำคัญในการที่จะทำให้ธุรกิจการให้บริการประสบความสำเร็จคือการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้บริโภค ซึ่งอาจทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่นในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการ ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ทำให้ธุรกิจมีความแตกต่างไปจากคู่แข่ง คือ การให้บริการ ดังนั้นการให้บริการที่มี นวัตกรรมใหม่ ๆ หรือคุณภาพเหนือกว่าคู่แข่ง จะทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยนักวิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมจากหนังสือ ตำรา บทความวิจัย และอื่นในหลาย ๆ แหล่ง ถึงองค์ประกอบที่สำคัญที่สามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการอันได้แก่ 1. ด้านระบบสารสนเทศ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล บันทึก เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและหน้าที่ของการบริหาร 2. ด้านเครือข่ายการให้บริการ เป็นการประสานงานรูปแบบหนึ่งที่ยังในการทำงานของกลุ่มบุคคล หรือ การมีเป้าหมายมีกลุ่มสมาชิกของตนเองที่มีความคิดมีปัญหามีความต้องการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเหมือนกันหรือคล้ายกันและเป้าหมายการทำงานร่วมกัน 3. ด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่นำมาสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการให้กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถของบุคคล ที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มีคุณภาพ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่าต่อทรัพยากรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเกิดประสิทธิภาพได้มากขึ้นหากงานนั้นรวมทั้ง ตรีคุณ อมรนาถ (2559) กล่าวว่า ความสามารถในการทำงานเกิดผลสำเร็จ โดยวัดจากผู้ใช้บริการว่ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมากน้อยเพียงใด โดยแบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1. ด้านความคุ้มค่า คือ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดผลประโยชน์สูงสุด 2. ด้านความทั่วถึง คือ การบริการได้ทุกด้านอย่างทั่วถึง 3. ด้านความเสมอภาคและความเป็นธรรม คือ การบริการที่ไม่เลือกปฏิบัติสามารถเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียม และ 4. ด้านการสนองตอบความต้องการ คือ การบริการที่เป็นที่ต้องการสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถเขียนกรอบแนวคิดในการศึกษางานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ได้ดังนี้



แผนภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัย (เชิงปริมาณ) พื้นที่วิจัย คือ บริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ประชากร คือ ผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้โปรแกรม G*Power Version 3.1.9.7 โดยการกำหนดค่าที่ใช้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากการทบทวนวรรณกรรม โดยได้กำหนดขนาดอิทธิพลขนาดกลางเท่ากับ 0.15 ระดับนัยสำคัญ 0.05 กำลังการทดสอบ 0.99 (Klomklor & Someran, 2021) และมีตัวแปรอิสระจำนวน 2 ตัวแปร จะต้องใช้ตัวอย่างอย่างน้อย 214 ราย และใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านระบบสารสนเทศ ด้านเครือข่ายการให้บริการ และด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 11 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) และส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Opened ended Question)

โดยมีเกณฑ์การวัดคะแนนและการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นที่แต่ละด้าน 5 ระดับ คือ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และน้อยที่สุด แบบสอบถาม มีตรวจสอบความสอดคล้องระหว่าง

ข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index : IOC) ซึ่งทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 รวมทั้งตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค จำนวน 30 ตัวอย่าง พบว่า ทุกด้านมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.82 - 0.90 และทั้งฉบับอยู่ที่ 0.92 (มากกว่า 0.70) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ใช้สถิติในการนำเสนอข้อมูล คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ให้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ใช้สถิติในการนำเสนอข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ให้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ใช้สถิติในการนำเสนอข้อมูลโดยใช้ T-test, F-test (One Way ANOVA)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ให้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ใช้สถิติในการนำเสนอข้อมูลโดยใช้การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 50.47 ส่วนมากอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 60.75 ส่วนมากมีประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 30.84 ส่วนมากมีรายได้ 10,000-20,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 44.39 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านระบบสารสนเทศ	4.23	0.59	มาก
2. ด้านเครือข่ายการให้บริการ	4.11	0.60	มาก
3. ด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	4.19	0.56	มาก
รวม	4.16	0.54	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อย และด้านที่มีค่าสูงที่สุด คือ ด้านระบบสารสนเทศ รองลงมาคือ ด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเครือข่ายการให้บริการ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม

ประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้า ในจังหวัดสุพรรณบุรี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. บริษัทมีความรวดเร็วในการให้บริการขนส่งสินค้าที่กำหนด	4.13	0.80	มาก
2. บริษัทมีการจัดส่งสินค้าได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.12	0.67	มาก
3. บริษัทมีการดำเนินการจัดส่งสินค้าตามรายละเอียดทุกประการ	4.09	0.75	มาก
4. บริษัทการให้ผู้รับบริการลงนามทุกครั้งที่มีการรับสินค้า	4.07	0.73	มาก
5. บริษัทมีการจัดส่งสินค้าได้โดยสินค้าไม่เสียหาย	4.15	0.70	มาก
6. มีการจัดส่งสินค้าตามสถานที่ที่กำหนดอย่างถูกต้อง	4.10	0.77	มาก
รวม	4.11	0.60	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อย ข้อที่มีค่าสูงที่สุด คือ บริษัทมีการจัดส่งสินค้าได้โดยสินค้าไม่เสียหาย รองลงมาคือ บริษัทมีความรวดเร็วในการให้บริการขนส่งสินค้าที่กำหนด และรวดเร็วในการให้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ บริษัทการให้ผู้รับบริการลงนามทุกครั้งที่มีการรับสินค้า

4. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์

ประสิทธิภาพการให้บริการ	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา		อาชีพ		รายได้	
	t-test	Sig.	f-test	Sig.	f-test	Sig.	f-test	Sig.	f-test	Sig.
ผลรวม	3.27	0.01*	1.13	0.34	2.01	0.14	3.16	0.02*	1.13	0.34

จากตารางที่ 3 ตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี

ในการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีการตรวจสอบจากปัญหา Multicollinearity โดยใช้สถิติตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลาย ๆ ตัวด้วยค่าสถิติ Collinearity Statistics ผลที่ได้มี 2 ค่า คือ ค่า Tolerance ระหว่าง 0.26-0.40 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) ระหว่าง 2.49-3.80 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 รวมทั้งมีการตรวจสอบความเป็นอิสระของความคลาดเคลื่อน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมีค่าระหว่าง 0.69-0.76 (ไม่เกิน 0.80) รวมทั้งความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน โดยพิจารณาจากค่า Durbin-Watson มีค่า 1.85 (ควรอยู่ในช่วงระหว่าง 1.50 - 2.50) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553)

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี

คุณภาพการให้บริการ	ประสิทธิภาพการให้บริการ			t	P
	B	SE	β		
ค่าคงที่ (a)	0.23	0.17		1.40	0.16
1. ด้านระบบสารสนเทศ	0.02	0.06	0.02	0.30	0.76
2. ด้านเครือข่ายการให้บริการ	0.31	0.07	0.31	4.46	0.00*
3. ด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	0.61	0.07	0.57	9.08	0.00*
Adjust R Square = 0.73 R = 0.85 R Square = 0.73 Durbin-Watson = 1.85					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4 ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ผู้วิจัยนำตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมทำนายตัวแปรตาม ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านเครือข่ายการให้บริการ และด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี และมีอำนาจทำนายประมาณ ร้อยละ 73.00 (Adjust R Square = 0.73) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถแสดงการทำนายได้ดังนี้

สมการคะแนนดิบ คือ

$$\hat{Y} = 0.23 + 0.02 (X_1) + 0.31 (X_2) + 0.61 (X_3)$$

สมการคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z_y = 0.02 (X_1) + 0.31 (X_2) + 0.57 (X_3)$$

อภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า เพศ และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1. เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรีจะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลาย ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการมีทุกเพศที่มาใช้บริการ โดยพนักงานของบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ได้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ สามารถส่งสินค้าจนถึงมือของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วน จนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างทันที่ของบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีนทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ และคณะ (2564) ได้ศึกษา

งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ที่พบว่า เพศ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

2. อาชีพที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรีแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรีประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จึงต้องมีการซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก และมีความต้องการที่จะใช้บริการขนส่งสินค้า เพื่อความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการ บริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรีจึงเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดของผู้ใช้บริการกลุ่มนี้ เพราะนอกจากความสะดวกแล้ว ยังรวมไปถึงความปลอดภัยของสินค้าที่จะนำส่งแก่ผู้ใช้บริการด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ ศิวยาพรหมณ์ และดวงตา สราญรมย์ (2562) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive thru for tax) ต่อผู้รับบริการ สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี ที่พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการรับชำระภาษีทุกด้านและโดยรวมแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ และคณะ (2564) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ที่พบว่า อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านเครือข่ายการให้บริการ และด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี

1. ด้านเครือข่ายการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งนี้เพราะ มีระบบการติดต่อสื่อสารทางโลจิสติกส์ได้สะดวกและรวดเร็วจึงทำให้ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการประสานงานภายในเครือข่ายได้ด้วยตนเองได้สะดวกและรวดเร็ว มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สอดคล้องกับผลการศึกษาของชิตพงษ์ อัยสานนท์ และคณะ (2567) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทตัวแทนรับขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ที่พบว่า ด้านเครือข่ายการให้บริการซึ่งทั้งหมดมีความสำคัญในระดับสูงต่อประสิทธิภาพการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของพลิชฐ์ ศักดิ์วานิชกุล และเกดศิริ เจริญวิศาล (2563) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการโลจิสติกส์สำหรับงานแสดงสินค้าประเภทเครื่องจักรกล และเทคโนโลยีโลหะการ ที่พบว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการโลจิสติกส์ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐาปนี เรืองศรีโรจน์ และขวัญกมล ดอนขวา (2563) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยเสริมสร้างอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อสมรรถนะการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ที่พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งสินค้า

2. ด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งนี้เพราะ ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการได้ง่ายและสะดวกจึงทำให้ทางบริษัทมีการติดตามความพึงพอใจหลังการให้บริการเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อจะสามารถ

นำคำติชมมาพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของชิตพงษ์ อัยสานนท์ และคณะ (2567) ได้ศึกษา งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทตัวแทนรับขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ที่พบว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งทั้งหมดมีความสำคัญในระดับสูงต่อประสิทธิภาพการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของพลิชฐ์ ศักดิ์วานิชกุล และเกตุศิริ เจริญวิศาล (2563) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการโลจิสติกส์สำหรับงานแสดงสินค้าประเภทเครื่องจักรกล และ เทคโนโลยีโลหะการ ที่พบว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการโลจิสติกส์ รวมทั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของธูปาณี เรืองศรีโรจน์ และขวัญกมล ดอนขวา (2563) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัย เสริมสร้างอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อสมรรถนะการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ ที่พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ขนส่งสินค้า

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้คือการเชื่อมโยงระหว่างคุณภาพการให้บริการที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี 2 ด้าน ที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้า คือ ด้านเครือข่ายการให้บริการ และด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์: จากผลการวิจัย ดังกล่าวบริษัท ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน และหน่วยงานอื่น ๆ สามารถนำผลวิจัยไปประยุกต์ ปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยสามารถนำอ้างอิงในการปรับเปลี่ยนวิธีหรือกลยุทธ์ และสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเฉพาะราย เช่นเดียวกับผลวิจัย ในงานวิจัยอื่น ๆ ที่เชื่อมโยงความกับประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

บริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ควรแก้ไขด้านระบบการติดต่อสื่อสารการขนส่งเพื่อให้เกิด ความถูกต้องแม่นยำในเรื่องของข้อมูลมากขึ้นและควรเพิ่มสาขาการขนส่งของบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัด สุพรรณบุรี ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นเพื่อสะดวกต่อผู้ที่ใช้บริการที่มีที่อยู่อาศัยอยู่ไกลกับสาขา รวมทั้งควรมีการ อบรมพนักงานขนส่งประจำเดือนเพื่อให้พนักงานมีความรู้ความชำนาญในด้านข้อมูลการขนส่งที่ผู้ให้บริการ ต้องการทราบและควรรับฟังคำติชมและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการเพื่อที่จะนำคำแนะนำมาพัฒนาให้ดีขึ้น

1.2 ปัจจัยประสิทธิภาพการให้บริการ

2.1) บริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี ควรมีการตรวจสอบสินค้าให้ละเอียดและ เรียบร้อยทุกประการก่อนที่จะนำส่งให้กับผู้ให้บริการเพื่อที่จะไม่ส่งสินค้าให้กับผู้ให้บริการผิดพลาดเพราะ อาจส่งผลให้ผู้ให้บริการเกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการของบริษัทและเมื่อนำสินค้าไปส่งให้กับผู้ให้บริการ แล้วต้องมีการลงนามบนเอกสารทุกครั้งเมื่อผู้ให้บริการได้รับสินค้าแล้ว

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการ เช่น ปัจจัยด้านโลจิสติกส์ ความพึงพอใจในการให้บริการ เป็นต้น เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวอาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี

2.2 ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เพื่อขยายขอบเขตในการศึกษาให้ครอบคลุมกับธุรกิจขนส่งสินค้าในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อให้เกิดการศึกษาและวิเคราะห์ที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ในด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

2.3 ควรเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และออกแบบสอบถามเฉพาะกลุ่ม โดยแยกชุดคำถามสำหรับผู้ใช้บริการและผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการกับบริษัทขนส่งสินค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความชัดเจน และมีความถูกต้องตรงกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา (2553). *การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. (พิมพ์ครั้งที่ 16). กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- จิราภรณ์ ศิวยะพรหมณ์ และดวงตา สราญรมย์. (2562). ประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระภาษีรถยนต์ประจำปีแบบเลื่อนล้อต่อภาษี (Drive thru for tax) ต่อผู้รับบริการ สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 4(3), 191-202.
- ชิตพงษ์ อัยสานนท์ และคณะ. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัทตัวแทนรับขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ. *Interdisciplinary Academic and Research Journal*, 4(2), 645-662.
- ฐาปนี เรืองศรีโรจน์ และขวัญกมล ดอนขวา. (2563). ปัจจัยเสริมสร้างอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อสมรรถนะการให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนของผู้ให้บริการโลจิสติกส์. *วารสารชุมชนวิจัยและพัฒนาสังคม*, 14(2), 57-68.
- ตระกูล อมรนาถ. (2559). *ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโยธาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- ธนิต โสรัตน์. (2550). *การประยุกต์โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน*. กรุงเทพฯ: วี-เชิร์ฟ โลจิสติกส์.
- ธรรมพฤษ แสงประเสริฐ. (2558). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคกรณีศึกษา : บริษัท เทส汀 อินสทูลูเมนต์ จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- เบญจมา แฉ่งเวชฉาย. (2561). *คุณภาพการให้บริการ.คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.
- พลสิทธิ์ ศักดิ์วานิชกุล และเกศศิริ เจริญวิศาล. (2563). การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการโลจิสติกส์สำหรับงานแสดงสินค้าประเภทเครื่องจักรกล และเทคโนโลยีโลหะการ. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 14(2), 290-306.

ศรินทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ และคณะ. (2564). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 11(4), 732-745.

Klomklorm, T., & Someran, L. (2021). Factors Affecting the Work Efficiency of Nurses in Public Hospitals: A Case Study in Phuket. *Mahajula Academic Journal*. 9(2), 274-289.