

อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

The influence of factors affecting work performance efficiency

จันทร์เพ็ญ วิศัลยาจรเดช^{1*}, นที ปัจฉิมมา², นฤธนัน ปาลกะวงศ์ ณ ออยุธยา³

และทศพล เทียนโชติ⁴

Chanpen Wisunyahajorndej^{1*}, Natee Padchamma², Naruethanun Palkawong N Ayuttaya³

and Totsapon Theanchote⁴

¹⁻⁴สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

¹⁻⁴Business Administration (Management), Bangkokthonburi University

*ผู้เขียนหลัก e-mail: chanpen.wis@bkkthon.ac.th

Received: May 26, 2025; Revised: June 28, 2025; Accepted: June 30, 2025

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และวิเคราะห์ผลกระทบของปัจจัยต่าง ๆ ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย และประสิทธิภาพในการทำงาน การศึกษาใช้กระบวนการศึกษาแบบผสมวิธี (Mixed Method) ใช้วิธีวิเคราะห์ทางสถิติได้แก่เครื่องมือทางเทคนิคสถิติ Structural Equation Modeling (SEM)

ผลการศึกษาสรุปได้ว่าทั้งปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่วนประสมทางการตลาด และกระบวนการบริหารจัดการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการพัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจโดยองค์ประกอบปัจจัยคุณภาพการให้บริการตัวแปรที่มีน้ำหนักสำคัญมากที่สุดคือการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และน้อยที่สุดคือปัจจัยทางด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการตัวแปรที่มีน้ำหนักสำคัญมากที่สุดคือการจัดการองค์กร และน้อยที่สุดคือปัจจัยทางด้านการวางแผน ปัจจัยด้านองค์ประกอบการบริหารจัดการตัวแปรที่มีน้ำหนักสำคัญมากที่สุดคือการพัฒนาศักยภาพบุคคล และน้อยที่สุดคือปัจจัยทางด้านกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

The objective of this research were 1. study the direct and the indirect factors towards development model for management standards of the nursing home business. 2. To study the relationship between factors and work performance. The mixed method was used. in this study Quantitative study was used to know the basics

data According to the data from 400 Thai elderly people and then were analyzed with Structural Equation Modeling (SEM).

The results found that all quality of service, marketing mix and the management process had a positive influence on the development of management standards of the nursing home business. For factor of quality of service, the most important variable was customer confidence and the customer service was the least. For factor of management process, the most important variable was organizational management. The least was planning factor. For factor of configuration of elderly care management, the most important variable was the development of human resources and the least was the factor of quality development.

Keywords: work performance

บทนำ

ในโลกธุรกิจปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูงองค์กรต้องมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการวิจัยนี้จึงเกิดขึ้นเพื่อตรวจสอบว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ความพึงพอใจในงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กร หรือการบริหารจัดการจะมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างไร

อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสามารถย้อนไปได้ตั้งแต่ยุคเริ่มต้นของการพัฒนาแนวคิดด้านการบริหารงานและองค์กร โดยเฉพาะในด้านการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ในการทำงานที่ได้รับความสนใจมากขึ้นในช่วงศตวรรษที่ 20

- ยุคแรก ๆ ของการศึกษาองค์กร (ช่วงต้นศตวรรษที่ 20) ในช่วงต้นของศตวรรษที่ 20 นักวิจัยและนักคิดหลายคนเริ่มตั้งคำถามเกี่ยวกับ

ประสิทธิภาพในการทำงาน และพยายามศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่สามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากร ตัวอย่างเช่น การศึกษาของ Frederick Taylor ในเรื่องของ การจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) ซึ่งมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานผ่านการทำให้กระบวนการต่าง ๆ มีมาตรฐานและวัดผลได้ การศึกษานี้เน้นที่การเพิ่มประสิทธิภาพของแรงงานโดยการทำให้การทำงานเป็นระบบมากขึ้น

- การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงาน (ช่วงกลางศตวรรษที่ 20) หลังจากนั้น การศึกษาเริ่มเปลี่ยนจากการเน้นที่ประสิทธิภาพการทำงานทางกายภาพ มาสู่การศึกษาเรื่องจิตวิทยาองค์กร โดย Elton Mayo ซึ่งทำการศึกษาผลกระทบของสภาพแวดล้อมการทำงาน (Hawthorne Effect) ที่แสดงให้เห็นว่า การปรับปรุงในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น การให้ความสนใจและการมีส่วนร่วมของพนักงาน จะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการ

ทำงานมากกว่าการเน้นที่ การปรับปรุงด้าน
กายภาพเพียงอย่างเดียว

- ทฤษฎีจิตวิทยาและพฤติกรรมศาสตร์
(ช่วงปลายศตวรรษที่ 20) ในช่วงปลายศตวรรษ
ที่ 20 การศึกษาเริ่มมองถึง ปัจจัยทางจิตวิทยา
และ พฤติกรรมมนุษย์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพใน
การทำงานมากขึ้น อาทิเช่น Maslow's
Hierarchy of Needs ซึ่งเสนอว่า ความต้องการ
พื้นฐานของมนุษย์ เช่น ความมั่นคงทางการเงิน
และสภาพแวดล้อมที่ดี จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ
ในการทำงาน

นอกจากนี้ยังมี Herzberg's Two-
Factor Theory ซึ่งแบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึง
พอใจในการทำงานเป็น 2 ประเภท ได้แก่ "ปัจจัย
ที่ทำให้ไม่พอใจ" (Hygiene Factors) และ
"ปัจจัยที่ทำให้พอใจ" (Motivational Factors)
ซึ่งการจัดการกับปัจจัยทั้งสองนี้มีผลโดยตรงต่อ
ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

- การศึกษาในปัจจุบัน (ศตวรรษที่ 21)
ในปัจจุบัน การวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพในการทำงานไม่ได้จำกัดอยู่เพียง
แค่ปัจจัยภายในองค์กรหรือความพึงพอใจในงาน
แต่ยังรวมถึงปัจจัยภายนอกอื่น ๆ เช่น การมี
สมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว, การ
ใช้เทคโนโลยีในการทำงาน, การสื่อสารในองค์กร
, และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการ
ทำงานเป็นทีม

การเข้าใจอิทธิพลของปัจจัยเหล่านี้ช่วย
ให้การพัฒนาองค์กรเกิดประโยชน์สูงสุด โดย
สามารถออกแบบกลยุทธ์ในการปรับปรุงหรือ
เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างมี
ประสิทธิผล เช่น การสร้างสภาพแวดล้อมการ
ทำงานที่เอื้อต่อการพัฒนา ส่งเสริมการทำงาน

เป็นทีม หรือการสนับสนุนให้พนักงานมีทักษะ
และเครื่องมือที่เหมาะสมกับงานที่ทำ การวิจัยใน
เรื่องนี้ยังสามารถช่วยในด้านการพัฒนาแผนการ
ฝึกอบรม และการจัดการทรัพยากรบุคคลที่
เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรและ
บุคลากร ด้วยการวิจัยที่ครอบคลุมปัจจัยเหล่านี้
องค์กรสามารถพัฒนาแนวทางในการเพิ่ม
ประสิทธิภาพการทำงานและสร้าง
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการทำงานได้ดียิ่งขึ้น
ทำให้การตัดสินใจบริหารองค์กรในอนาคตมี
ข้อมูลสนับสนุนที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

การวิจัยในเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยที่
ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เริ่มจาก
การศึกษาด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
ทางกายภาพไปจนถึงการมุ่งเน้นความพึงพอใจ
ทางจิตใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
การพัฒนาแนวคิดเหล่านี้ทำให้เกิดการเข้าใจที่
ลึกซึ้งขึ้นในเรื่องปัจจัยที่สามารถส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการทำงานในทุกด้าน ตั้งแต่การ
จัดการองค์กร สภาพแวดล้อมการทำงาน ไป
จนถึงความสัมพันธ์ในทีมงานและสภาพจิตใจ
ของบุคลากร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลของปัจจัยที่
ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีการ
กำหนด วัตถุประสงค์สำคัญดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และวิเคราะห์
ผลกระทบของปัจจัยต่าง ๆ ต่อประสิทธิภาพใน
การปฏิบัติงาน

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง
ปัจจัย และประสิทธิภาพในการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "อิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน" การระบุ ตัวแปรต้น (Independent Variables) และ ตัวแปรตาม (Dependent Variable) เป็นสิ่งสำคัญ ที่ช่วยให้การศึกษามีความชัดเจนในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน

1. ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ตัวแปรต้นในกรอบแนวคิดนี้หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลหรือส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และอาจมีผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคคลในองค์กร ซึ่งตัวแปรต้นสามารถแบ่งได้เป็นหลายประเภท ดังนี้:

1.1 ปัจจัยภายในองค์กร

- สภาพแวดล้อมการทำงาน: การจัดเตรียมสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น การมีอุปกรณ์ที่เพียงพอ การจัดพื้นที่ทำงานที่สะดวกสบาย และการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการทำงาน
- การฝึกอบรมและพัฒนา: โอกาสในการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ของพนักงาน เช่น การฝึกอบรมในด้านทักษะการทำงานใหม่ ๆ
- การสื่อสารภายในองค์กร: การมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างพนักงานและผู้บริหาร รวมถึงการถ่ายทอดข้อมูลที่ชัดเจน
- นโยบายและกลยุทธ์การจัดการ: นโยบายการจัดการในองค์กรที่ชัดเจนและมุ่งเน้นผลการทำงาน เช่น การตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน การจัดการเวลา เป็นต้น

1.2 ปัจจัยภายนอกองค์กร

- ปัจจัยทางเศรษฐกิจ: สถานการณ์เศรษฐกิจในประเทศหรือในระดับโลก เช่น ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ หรือการปรับขึ้นค่าจ้าง

- ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม: ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและค่านิยมของสังคม เช่น ความสำคัญของการทำงานร่วมกันในองค์กร หรือความคาดหวังในเรื่องของชีวิตส่วนตัว

- กฎหมายและข้อบังคับ: กฎหมายแรงงาน หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการทำงาน อาจมีผลต่อการปฏิบัติงานในองค์กร

- เทคโนโลยี: การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการทำงาน เช่น ระบบซอฟต์แวร์ใหม่ ๆ เครื่องมือช่วยในการจัดการงาน การใช้เครื่องมืออัตโนมัติในการทำงาน

1.3 ปัจจัยบุคคล

- ความสามารถและทักษะของบุคลากร: ความรู้และทักษะที่พนักงานมีในการทำงาน เช่น ความสามารถในการใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ
- แรงจูงใจในการทำงาน: ความตั้งใจและแรงจูงใจที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย
- ทัศนคติและความพึงพอใจในงาน: ความพึงพอใจในงานและทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ส่งผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- ภาวะผู้นำและการจัดการ: ความสามารถในการนำทีมและการจัดการทรัพยากรในองค์กร

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ตัวแปรตามในกรอบแนวคิดนี้หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานที่ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรต้นต่าง ๆ ตัวแปรตามสามารถวัดได้ในหลายมิติ เช่น:

- ประสิทธิภาพการทำงาน: การทำงานที่สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือการทำงานที่เสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด

- คุณภาพของงาน: ความถูกต้องสมบูรณ์ และตรงตามมาตรฐานของงานที่ทำ

- ความพึงพอใจของพนักงาน: ระดับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งอาจสะท้อนถึงการรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมการทำงาน หรือการจัดการขององค์กร

- ความสามารถในการแก้ไขปัญหา: การตอบสนองต่อปัญหาหรือความท้าทายในที่ทำงาน เช่น การตัดสินใจในสถานการณ์ที่มีความยากลำบาก

- การบรรลุเป้าหมายขององค์กร: การบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจหรือการพัฒนาขององค์กร

3. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

ในการวิจัยนี้ เราต้องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น (ปัจจัยต่าง ๆ) และตัวแปรตาม (ประสิทธิภาพในการทำงาน) เพื่อดูว่าแต่ละปัจจัยที่กล่าวมามีผลกระทบอย่างไรต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจมีผลกระทบที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์กร ประเภทของงาน หรือความสามารถของพนักงานในแต่ละสถานการณ์

กรอบแนวคิดในการวิจัยนี้มุ่งเน้นไปที่การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจะศึกษาปัจจัยภายในองค์กร เช่น สภาพแวดล้อมการทำงาน, การฝึกอบรม, การสื่อสาร, นโยบายองค์กร และปัจจัยภายนอกองค์กร เช่น ปัจจัยทางเศรษฐกิจ, กฎหมาย, และเทคโนโลยี รวมถึงปัจจัยบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ

ทักษะและแรงจูงใจของพนักงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กร และผลลัพธ์จากการวิจัยจะช่วยให้องค์กรสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

การดำเนินงานวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้ ข้อมูลเชิงทฤษฎี รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ได้แก่ หนังสือ วารสาร บทความ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลเชิงประจักษ์ รวบรวมข้อมูลปริมาณเก็บข้อมูลโดยอาศัยแบบสอบถามที่พัฒนาต่อมาจากการทบทวนวรรณกรรม เก็บข้อมูลจำนวน 400 ราย จากจำนวนประชากรทั้งหมด แบบสอบถามมีข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

สำหรับการพิจารณาความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาถึงขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการใช้เครื่องมือทางเทคนิคสถิติ Structural Equation Modeling (SEM) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามกฎแห่งความชัดเจน (Rule of Thumb) ตามข้อเสนอของ Schumacker & Lomax. (1996), Hair, Anderson, Tatham & Black. (1998) ที่นักสถิติวิเคราะห์ตัวแปรพหุนิยมใช้ คือ ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 10 - 20 คนต่อตัวแปรในการวิจัยหนึ่งตัวแปร (Schumacker & Lomax, 1996., Hair et al., 1998)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ที่ผ่านการทบทวนวรรณกรรมและปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปของสถานประกอบการ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการ แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

โดยเกณฑ์การประเมินค่านั้น ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยการพิจารณาการแปลผลแบบสอบถามในแต่ละส่วน ใช้ค่าเฉลี่ยคะแนนตามวิธีการคำนวณ ซึ่งใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (Best, J.W. and Kahn, J.V. 2006)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ทำ การทดสอบและวิเคราะห์เครื่องมือหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถาม โดยได้ทำการทดลอง (try-out) กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด แล้วนำผลการทดสอบมาหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (alpha coefficient) ด้วยวิธีของครอนบาช (Cronbach's alpha: α) โดยค่า α ที่ได้จะต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 เครื่องมือนี้จึงสามารถนำไปใช้

สำหรับการรวบรวมข้อมูล (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นไป ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยอาศัยดุลยพินิจของอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมกับ ผู้ทรงคุณวุฒิรวม 3 ท่านตรวจสอบความครอบคลุมตามองค์ประกอบที่กำหนด และพิจารณาประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

1. เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนหรือมีความสอดคล้องกับ ข้อคำถามให้ +1 คะแนน

2. เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนหรือมีความสอดคล้องกับ ข้อคำถามให้ 0 คะแนน

3. เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นไม่ตัวแทนหรือมีความไม่สอดคล้องกับ ข้อคำถามให้ -1 คะแนน

จากนั้นนำคะแนนที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิ มาคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-objective Congruency--IOC) โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ปฏิบัติการ

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนข้อความ ดุลยพินิจของผู้ทรงคุณวุฒิ

N = จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ
ค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ($IOC \geq 0.5$) ถือว่าข้อคำถามนั้นเป็น

ตัวแทนของพฤติกรรมที่ต้องการวัดได้ ดังนั้นผู้วิจัยจะคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนี IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป หากข้อคำถามใดมีค่าไม่ถึงเกณฑ์ 0.5 แต่มีความจำเป็นต้องใช้ข้อคำถามนั้นเพื่อให้ครอบคลุมสิ่งที่ต้องการวัด จะนำข้อคำถามนั้นไปปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการใน 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม โดยการใช้แบบสอบถาม ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นและปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วเป็นเครื่องมือ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกโดยการเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (proportional stratified sampling) จากผู้ปฏิบัติการ บุคลากร จากองค์กรด้านการบริหารธุรกิจ

2. การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลทางทฤษฎีแนวคิดจากผลงานวิจัย ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสูงสุดอันแสดงให้เห็นถึงตัวแนวความคิด ทฤษฎี บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ Roles and Responsibilities of Human Resource Management) ได้แก่

2.1 การสรรหาทรัพยากรบุคคลและจัดการด้านแรงงาน (Recruitment and Staffing)

2.2 อบรมและพัฒนาบุคลากร (Training and Development)

2.3 การบริหารจัดการด้านอัตราจ้างงาน (Payroll Management)

2.4 การบริหารจัดการด้านประสิทธิภาพของการทำงานตลอดจนการประเมินการทำงาน (Appraisals and Performance Management)

2.5 การแก้ปัญหาและลดความขัดแย้ง (Conflict Resolution)

2.6 แรงงานสัมพันธ์ (Employee Relation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ จะรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดนำมาลงรหัสข้อมูลและป้อนรหัสข้อมูลทั้งหมดเข้าสู่โปรแกรมวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อเข้าสู่กระบวนการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ในการบรรยายลักษณะโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage)

2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Roles and Responsibilities of Human Resource Management) ได้แก่

2.1 การสรรหาทรัพยากรบุคคลและจัดการด้านแรงงาน (Recruitment and Staffing)

2.2 อบรมและพัฒนาบุคลากร (Training and Development)

2.3 การบริหารจัดการด้านอัตราจ้างงาน (Payroll Management)

2.4 การบริหารจัดการด้านประสิทธิภาพ
ของการทำงานตลอดจนการผลการทำงาน
(Appraisals and Performance Management)

2.5.การแก้ปัญหาและลดความขัดแย้ง
(Conflict Resolution)

2.6.แรงงานสัมพันธ์ (Employee
Relation)

โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive
statistics) ในการบรรยายลักษณะโดยทั่วไป
ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน

การแปลผลค่าเฉลี่ยของข้อมูลซึ่งเป็น
มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต(Likert
scale) ในส่วนนี้ ได้แบ่งช่วงของการแปลผล
ออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้ (Likert, R. 1932)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการ
บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Roles and

Responsibilities of Human
Resource Management)จากองค์การด้านการ
บริหารธุรกิจโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา
(descriptive statistics) ในการบรรยาย
ลักษณะโดยทั่วไปประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย และ
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์
แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis)
การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple
Regression Analysis) การวิเคราะห์การถดถอย
แบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)
ในส่วนนี้ได้แบ่งช่วงของการแปลผลออกเป็น 5
ช่วงดังนี้ (Likert, R. 1932)

คะแนน	ความหมาย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2	ไม่เห็นด้วย

คะแนน	ความหมาย
3	ค่อนข้างเห็นด้วย
4	เห็นด้วย
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4. วัตถุประสงค์ในข้อ 1 และข้อ 2
ผู้วิจัยใช้เทคนิคศาสตร์แห่งการตีความ
(Hermeneutics) เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา
(Content Analysis) และเทคนิคการวิเคราะห์
เชิงอุปนัย (Inductive Analysis)

ผลการวิจัย

การสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น
400 คน จำแนกตามเพศ พบว่า เป็นเพศหญิง
มากที่สุด 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.80 และ
เพศชาย 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20
ตามลำดับ

จำแนกตามอายุพบว่า 71-80 ปี มาก
ที่สุด 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมา
คือ 81 ปีขึ้นไป 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80
61-70 ปี 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 และต่ำ
กว่า 60 ปี 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

จำแนกตามการใช้บริการ พบว่า ไม่เคย
และไม่คิดจะใช้บริการ มากที่สุด 142 คน
คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมาคือ ไม่เคยแต่คิด
จะใช้บริการ 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25
ไม่เคย 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00และเคย
33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25 ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกปัจจัยส่วน
ประสมทางการตลาด

ด้านผลิตภัณฑ์: มีการจัดการของ
กิจการที่ดี เหมาะสมต่อจำนวนผู้ใช้บริการ
 $\bar{x} = 3.06$, S.D.= .896 ชื่อเสียงที่ดีและน่าเชื่อถือ

$\bar{x} = 3.01$, S.D.= .901 มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย $\bar{x} = 3.16$, S.D.= .933

ด้านราคา: มีราคาเหมาะสมต่อคุณภาพของสถานบริการ $\bar{x} = 3.08$, S.D.= .882 มีการแจกแจงราคาอย่างละเอียดในการให้บริการ $\bar{x} = 3.02$, S.D.= .913

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย: มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่าย $\bar{x} = 3.06$, S.D.= .905 สามารถเดินทางไปได้ง่ายสำหรับลูกค้า มีความปลอดภัย $\bar{x} = 3.01$, S.D.= .929

ด้านส่งเสริมการตลาด: มีสิทธิพิเศษสำหรับสมาชิกรายปี $\bar{x} = 3.09$, S.D.= .912 มีโปรโมชั่นสำหรับผู้มาใช้บริการเป็นประจำ $\bar{x} = 3.02$, S.D.= .931 มีบริการพิเศษสำหรับลูกค้าใหม่ $\bar{x} = 3.09$, S.D.= .893

ด้านบุคคลหรือพนักงาน: พนักงานต้องมีความรู้และประสบการณ์ $\bar{x} = 3.06$, S.D.= .897 พนักงานมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส $\bar{x} = 3.05$, S.D.= .918 มีพนักงานที่มีคุณภาพเพียงพอต่อจำนวนลูกค้า $\bar{x} = 3.03$, S.D.= .912

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ: สถานที่ที่มีความไม่แออัด $\bar{x} = 3.04$, S.D.= .904 อุปกรณ์เครื่องใช้มีความเพียงพอต่อลูกค้า $\bar{x} = 3.03$, S.D.= .902 มีสถานที่ที่สามารถอำนวยความสะดวกต่อลูกค้าด้านความปลอดภัยได้ $\bar{x} = 3.03$, S.D.= .919 มีการดูแลใส่ใจในการเลือกวัสดุ อุปกรณ์ ที่นำมาใช้ในกิจการ $\bar{x} = 3.01$, S.D.= .917

ด้านกระบวนการ: มีความรวดเร็วแม่นยำในการให้บริการต่อลูกค้า $\bar{x} = 3.06$, S.D.= .902 มีการแบ่งระดับการให้บริการต่อกลุ่ม

ลูกค้าที่ต่างกัน เช่น สภาพร่างกาย โรคประจำตัว เป็นต้น $\bar{x} = 3.04$, S.D.= .904

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณภาพการบริการ

ความเป็นรูปธรรมของบริการ: มีการให้บริการเหมาะสม สะอาดและสวยงาม $\bar{x} = 3.06$, S.D.= .916

มีการเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการตลอดเวลา $\bar{x} = 3.04$, S.D.= .908

ความเชื่อถือไว้วางใจได้: มีบุคลากรมีความสม่ำเสมอในการให้บริการ $\bar{x} = 3.03$, S.D.= .902 ได้รับความเชื่อถือจากลูกค้า $\bar{x} = 3.00$, S.D.= .916 บุคลากรมีลักษณะของการบริการที่ลูกค้าสามารถพึ่งพาได้ $\bar{x} = 3.01$, S.D.= .909 บุคลากรมีความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการทำให้การบริการมีคุณภาพเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือ $\bar{x} = 2.98$, S.D.= .916

การตอบสนองต่อลูกค้า: บุคลากรมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ $\bar{x} = 3.02$, S.D.= .901 บุคลากรมีการปฏิบัติต่อลูกค้าเป็นอย่างดี $\bar{x} = 3.11$, S.D.= .900 บุคลากรมีการติดต่อดูแลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง $\bar{x} = 3.07$, S.D.= .885

การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า: บุคลากรมีความสุภาพต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ $\bar{x} = 3.07$, S.D.= .909 บุคลากรมีความสามารถในการบริการ $\bar{x} = 3.02$, S.D.= .918 มีมาตรฐานการบริการ $\bar{x} = 3.00$, S.D.= .912

การรู้จักและเข้าใจลูกค้า: บุคลากรมีความเข้าใจต่อความต้องการลูกค้าที่มาใช้บริการ $\bar{x} = 3.03$, S.D.= .906 กิจการไม่เคยปล่อยให้

ลูกค้ารอคอยนานเกินไป $\bar{x} = 3.00$, S.D. = .912
การบริหารจัดการเวลาที่ใช้ให้บริการเป็นเวลา
สะดวกและยอมรับได้ $\bar{x} = 3.02$, S.D. = .913

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัย ด้านกระบวนการบริหารจัดการ

การวางแผน (Planning): 1.ท่านทราบว่าธุรกิจมีการกำหนดกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ $\bar{x} = 3.10$, S.D. = .908 ท่านทราบว่ามีการวางแผนล่วงหน้าก่อนดำเนินการ $\bar{x} = 3.09$, S.D. = .899

การจัดการองค์กร (Organizing): ท่านทราบว่าธุรกิจมีการกำหนดงานและความสำคัญของอำนาจหน้าที่การจัดการองค์กร $\bar{x} = 3.04$, S.D. = .912 ท่านทราบว่าธุรกิจมีการพิจารณาถึงสิ่งที่ต้องการทำและคัดเลือกผู้ที่จะทำ $\bar{x} = 3.05$, S.D. = .919 ท่านทราบว่าธุรกิจมีการกำหนดลักษณะเฉพาะของงาน (Work Specialization) และแบ่งงานอย่างชัดเจน $\bar{x} = 3.07$, S.D. = .905

การนำ หรือการสั่งการ (Leading/Directing): ท่านทราบว่าธุรกิจมีการใช้อิทธิพลเพื่อจูงใจพนักงาน ให้ปฏิบัติงานและนำไปสู่ความสำเร็จ $\bar{x} = 3.03$, S.D. = .90470 ท่านทราบว่าธุรกิจมีการติดต่อสื่อสารในองค์กรและการทำงานเป็นทีม $\bar{x} = 3.05$, S.D. = .918 ท่านทราบว่าธุรกิจมีผู้นำที่แสดงบทบาทของผู้สั่งการอย่างมีคุณภาพ $\bar{x} = 3.13$, S.D. = .896

การควบคุม (Controlling): ท่านทราบว่าธุรกิจมีการกระบวนการตรวจสอบ หรือติดตามผลและประเมินการปฏิบัติงานในกิจกรรมต่างๆ ของพนักงาน $\bar{x} = 3.08$, S.D. = .897 ท่านทราบว่าธุรกิจมีการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมาย $\bar{x} = 2.99$, S.D. = .929

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการการ บริหารจัดการ

พันธกิจ เป้าหมาย: ท่านทราบว่าธุรกิจมีการวางแผนเป้าหมายขององค์กรตั้งแต่เริ่มการจัดตั้ง $\bar{x} = 3.02$, S.D. = .914 ท่านทราบว่าภายในองค์กรมีพันธกิจชัดเจนในด้านการบริการ $\bar{x} = 3.05$, S.D. = .903

การจัดองค์กรและการบริหาร: ท่านทราบว่าธุรกิจมีการจัดสรรโครงสร้างองค์กรอย่างมีระบบ $\bar{x} = 2.99$, S.D. = .896 ท่านทราบว่าธุรกิจมีการบริหารงานที่มีรูปแบบง่ายต่อการดำเนินงาน $\bar{x} = 3.05$, S.D. = .924

การจัดการทรัพยากรบุคคล: ท่านทราบว่าธุรกิจมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและความสามารถเฉพาะทาง $\bar{x} = 3.04$, S.D. = .907 ท่านทราบว่าธุรกิจมีบุคลากรมีสัดส่วนเหมาะสมต่อจำนวนผู้ใช้บริการ $\bar{x} = 3.07$, S.D. = .903

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล: ท่านทราบว่าธุรกิจ มีการสนับสนุนพนักงานในการหาความรู้เพิ่มเติมในภาระงานที่ปฏิบัติ $\bar{x} = 3.10$, S.D. = .853 ท่านทราบว่าธุรกิจมีการอบรมพนักงานในด้านต่างๆ ที่ใช้ในการทำงาน $\bar{x} = 2.97$, S.D. = .897

คู่มือและวิธีปฏิบัติ: ท่านทราบว่าธุรกิจมีระบบการบริการอย่างเป็นมาตรฐาน พนักงานใหม่สามารถศึกษาแล้วทำงานได้ $\bar{x} = 2.99$, S.D. = .901 ท่านทราบว่าธุรกิจมีวิธีปฏิบัติของพนักงานทุกรูปแบบ $\bar{x} = 3.03$, S.D. = .903

สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่: ท่านทราบว่าธุรกิจมีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย มีความเป็นส่วนตัว $\bar{x} = 3.08$, S.D. = .888

ท่านทราบว่าอาคารสถานที่ ออกแบบให้เหมาะสม $\bar{x} = 3.07$, S.D.=.910

เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก: ท่านทราบว่าเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ $\bar{x} = 3.08$, S.D.=.891 ท่านทราบว่าธุรกิจมีเครื่องมือที่มีคุณภาพพร้อมใช้งานในการดูแลลูกค้า $\bar{x} = 2.98$, S.D.=.896

ระบบงาน/กระบวนการ: ท่านทราบว่าธุรกิจมีกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ $\bar{x} = 2.98$, S.D.=.925 ท่านทราบว่าธุรกิจมีกระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพและ และตอบสนองความต้องการ $\bar{x} = 2.99$, S.D.=.909

กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ: ท่านทราบว่าธุรกิจมีกิจกรรมติดตามประเมินและพัฒนาคุณภาพขององค์กร $\bar{x} = 3.07$, S.D.=.892 ท่านทราบว่าธุรกิจมีนโยบายในการส่งเสริมการพัฒนาแบบการจัดการและคุณภาพภายในองค์กร $\bar{x} = 2.98$, S.D.=.916

ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างตามสมมติฐาน (Structural Equation Model Analysis-SEM)

การศึกษารูปแบบการพัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจ ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อกระบวนการบริหารจัดการ
2. คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการพัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจ
3. ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อกระบวนการบริหารจัดการ
4. ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการพัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจ

5. กระบวนการบริหารจัดการมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการพัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจ

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ และการบริหารจัดการ

ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่าตัวแบบความสัมพันธ์ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจาก ค่า $\chi^2 = 1071.25$ df = 269 ค่า p = 0.000, $\chi^2 / df = 9.982$, ดัชนี GFI = 0.82, AGFI = 0.79, NFI = 0.97, NNFI = 0.98, CFI = 0.98, RMR = 0.086 และ RMSEA = 0.086 จากค่าสถิติดังกล่าวจะเห็นได้ว่าค่า p มีค่าไม่มากพอที่จะยอมรับสมมติฐาน ($p < 0.05$) ดัชนีบางดัชนีไม่ผ่านเกณฑ์ในการพิจารณา จึงสรุปได้ว่า ตัวแบบความสัมพันธ์ไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผู้วิจัยจึงดำเนินการปรับโมเดล (Model Modification) โดยพิจารณาจากคำแนะนำในการปรับพารามิเตอร์ในโมเดลด้วยค่าดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) จากนั้นปรับพารามิเตอร์ให้ค่าความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์กันได้อันจนกระทั่ง ค่าดัชนีความกลมกลืนมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยรายละเอียดของการปรับแก้โมเดล เพื่อให้มีความสอดคล้องกลมกลืน (Model fit) กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทำการปรับโมเดลไปจำนวน 77 ครั้ง ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทาง

ที่ดีขึ้น คือ χ^2 ลดลงจาก 1071.25 เป็น 205.58 และค่า RMSEA ก็ลดลงเช่นเดียวกันจาก 0.086 เป็น 0.013 แสดงให้เห็นว่าการปรับแก้โมเดลเพื่อให้มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยวิธีการดังกล่าวได้ผลค่อนข้างดีและไม่เป็นการแก้ไขแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัยด้วย เพราะเป็นการปรับที่ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของตัวแปรเชิงประจักษ์ไม่ได้เปลี่ยนทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในแบบจำลอง

ผลจากการปรับตัวแบบ ผู้วิจัยจึงได้ตัวแบบความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์พิจารณาจากค่า $\chi^2 = 205.58$, $df = 192$, ค่า $p = 0.238$ $\chi^2 / df = 1.071$, ดัชนี $GFI = 0.96$, $AGFI = 0.93$, $NFI = 0.99$, $NNFI = 1.00$, $CFI = 1.00$, $RMR = 0.010$ และ $RMSEA = 0.013$ จากค่าสถิติดังกล่าวจะเห็นได้ว่าค่า p มีค่ามากพอที่จะยอมรับสมมติฐาน ($p > 0.05$) และดัชนีต่างๆ ผ่านเกณฑ์ในการพิจารณา

การอภิปรายผล

ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการพัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจ สามารถสรุปได้ว่า เมื่อผู้ประกอบการมีการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดในระดับสูง จะทำให้กิจการมีมาตรฐานการจัดการของธุรกิจ ในระดับที่สูงขึ้น และมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ทั้งนี้ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตติยาภรณ์ พิศาลวรารพงศ์ (2559) ที่เสนอว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีอิทธิพล เชิงบวกกับการตัดสินใจเข้าใช้บริการร้านยศข้าวต้มในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้าน

พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ มีอิทธิพลกับการตัดสินใจเข้าใช้บริการร้านยศข้าวต้มในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (เครือมาศ มีเกษม, 2554) พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ว่ามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอาหารจานด่วนมากที่สุด นรินทร์ ชมชื่น (2556) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการแต่ละประเภทส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิก เสริมความงามโดยที่ด้านปัจจัยสิ่งนำเสนอทางกายภาพและด้านปัจจัยบุคลากร ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเสริมความงามมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและสถานที่และปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด

คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการพัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจแสดงว่า เมื่อผู้ประกอบการมีการบริหารจัดการในด้านคุณภาพการบริการย่อมส่งผลให้การพัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจเพิ่มสูงขึ้นด้วย การบริหารจัดการของธุรกิจเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญกับความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการการรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ และประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการเนื่องจากเป็น การสร้างคุณภาพการบริการสู่การบริหารจัดการธุรกิจที่เป็นเลิศสอดคล้องกับการศึกษาของ Nakrem, S. & Vinsnes, A., Harkless, G., Paulsen, B. & Seim, A. (2012) ที่พบว่า

คุณภาพของการดูแลในสถานบริการระยะยาว ต้องประกอบด้วย คุณภาพของที่พักอาศัย คุณภาพบุคลากร คุณภาพของการบริการ และคุณภาพของสภาพแวดล้อมทางสังคม ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีความชัดเจนที่ครอบคลุม สามารถวัดได้และมีการประเมินผลที่น่าเชื่อถือ จากมุมมองของคุณภาพเป็นเรื่องทางเทคนิคที่ปัจจุบันได้รับความสำคัญอย่างยิ่งจากผู้บริหารระดับสูง (top management agenda) และเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานของการสร้างสมรรถนะการจัดการและการแข่งขันให้กับองค์กร และได้รับความสนใจอย่างเห็นได้ชัดในช่วงหลายคริสต์ทศวรรษที่ผ่านมา เช่นเดียวกับ Bitner, M.J. & Hubbert, A.R. (1994) ซึ่งเสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นความประทับใจในภาพรวมของลูกค้าผู้รับบริการ อันมีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศขององค์กรและยังขัดแย้งกับแนวคิดของ Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Berry, L.L. (1990) การบริการเป็นแนวคิดของการประเมินสู่ความเป็นเลิศหรือการเหนือกว่าของการบริการ และจากงานวิจัยเรื่องอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ อภิชาติ หลิมรัตน์ และคณะ (2565) ได้สรุปว่า จาผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการนิติบุคคลมีผลทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพจนนำไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้หรือสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เกิดขึ้นได้จากหลายส่วนประกอบกัน เช่น คน ระบบงาน วิธีดำเนินงาน การบริหารงาน โครงสร้างองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้เกิดจากผลของการบริหารงานทั้งสิ้น โดยความเชื่อมั่นใน

หลักการบริหารเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานมากที่สุด ปัจจัยที่มีอิทธิพลในอันดับรองลงมาได้แก่ ผลกระทบจากเศรษฐกิจ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีของผู้ประกอบการ ความสำเร็จของธุรกิจ และคุณธรรมจริยธรรมของผู้ประกอบการ ตามลำดับ โดยปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ส่วนปัจจัยความเชื่อมั่นในระบบการจัดการมีอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ความรับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานเพียงเล็กน้อย

กระบวนการบริหารจัดการมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อการพัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจ แสดงว่าเมื่อธุรกิจ มีกระบวนการบริหารจัดการที่ดีขึ้นย่อมส่งผลให้พัฒนามาตรฐานการจัดการของธุรกิจเพิ่มสูงขึ้น กิจกรรมจึงควรให้ความสำคัญต่อกระบวนการบริหารจัดการอย่างมากเนื่องจากกระบวนการบริหารจัดการ เป็นการนำปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการมาใช้ในมิติต่างๆ เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ การบริหารจัดการในมิติต่างๆ จะทำให้องค์กรสามารถปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง สร้างความเข้มแข็งภายในและสามารถพัฒนาศักยภาพให้ก้าวนำคู่แข่งอยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีชา พงษ์เพ็ง (2558) ที่กล่าวว่า รูปแบบการบริหารจัดการ มีผลต่อการจัดการที่มีประสิทธิภาพ ของศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยจังหวัดสุพรรณบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทยจังหวัดสุพรรณบุรี เห็นด้วยมากต่อรูปแบบการจัดการที่มีคุณภาพ และจากงานวิจัยเรื่อง กลยุทธ์ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนิน

ธุรกิจส่งออกผลไม้ไทยของ ปองพล วงศ์วิศิษฐ์ และคณะ (2567) ผลการวิจัยพบว่ากลยุทธ์การจัดการกำลังคนและการฝึกอบรมพนักงานบริการ มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อผลประกอบการของธุรกิจส่งออกผลไม้ไทย กำลังคนและการฝึกอบรมพนักงานบริการ มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อผลประกอบการของธุรกิจส่งออกผลไม้ไทยงบประมาณมีอิทธิพลเล็กน้อยทางสถิติต่อผลประกอบการของธุรกิจส่งออกผลไม้ไทย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาด้วยการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลที่วิเคราะห์ได้จากการวิจัยและความคิดเห็นจากการวิพากษ์ของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็น ดังต่อไปนี้

1. กิจการควรให้ความสำคัญในการเพิ่มพูนทักษะให้ได้มาตรฐานมีความเป็นมืออาชีพ และการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจให้มีมาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการธุรกิจประกอบด้วย เสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารจัดการ การสร้างองค์ความรู้ รวมถึงพัฒนาธุรกิจบริการสู่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพและสร้างโอกาสทางการตลาดและเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจสู่สากล

2. เนื่องจากความสามารถในการเติบโตของธุรกิจดูแลในอนาคต จะส่งผลให้เกิดความต้องการบุคลากรที่เชี่ยวชาญมากขึ้น ดังนั้น เพื่อให้เกิดการยกระดับคุณภาพบริการของธุรกิจบุคลากรซึ่งเป็นส่วนที่มีความสำคัญในการทำหน้าที่เป็นผู้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงควรมีการพัฒนาศักยภาพโดยจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่เป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญในด้านความรู้ มีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการพัฒนาด้านบุคลิกลักษณะและวิธีการดูแลให้มีมาตรฐานสูงขึ้น

3. การนำผลการวิจัยและรูปแบบที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจได้เป็นข้อมูลในการตลาดธุรกิจให้บริการซึ่งจากผลการวิจัยที่ผู้วิจัยได้ศึกษามานั้นพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการมีผลต่อการพัฒนาการจัดการของธุรกิจโดยด้านคุณภาพการบริการผู้ประกอบการจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพ เพราะความน่าเชื่อถือในการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

ศรีอมาศ มีเกษม. (2554). การศึกษาพฤติกรรมการบริโภคอาหารจานด่วนของบุคคลวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจ. รายงานผลการวิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- รัตติยาภรณ์ พิศาลวราพงศ์. (2559). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการที่มีอิทธิพลต่อการเข้าใช้บริการร้านยศข้าวต้มของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: วิทยานพณ์ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นรินทร์ ชมชื่น. (2556). พฤติกรรมและปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกเสริมความงามของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพฯ. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปรีชา พงษ์เพ็ง. (2558). รูปแบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพของศูนย์การกีฬาแห่งประเทศไทย จังหวัดสุพรรณบุรี. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ, 6(1), 132-145.
- ปองพล วงศ์วิศิษฐ์, ชัชวาล วงษ์มะเข้, ชลธรณ์ เยาวพันธ์กุล และฟารีดา มะ. (2567). กลยุทธ์ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจส่งออกผลไม้ไทย. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, 13(2), 160-172.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อภิชาติ หลิมรัตน์, อัจฉริยา นิยมคล้าย, อัญพร มงคลสกุลกิจ, ภาณุรัตน์โนภาส. (2565). การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการนิติบุคคล. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, 11(2), 199-210.
- Bitner, M.J. & Hubbert, A.R. (1994). *Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality*. London: Sage Publications, Inc.
- Best, J.W. and Kahn, J.V. (2006) *Research in Education*. (10th Ed), Pearson Education Inc., Cape Town.
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R. and Black, W. (1998). *Multivariate data analysis*. 5th Edition, Prentice Hall, New Jersey.
- Likert, R. (1932). A technique for measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 5-55.
- Nakrem, S. & Vinsnes, A., Harkless, G., Paulsen, B. & Seim, A. (2012). Ambiguities: Residents' experience of 'nursing home as my home'. *International Journal of Older People Nursing*, 8(3), 216-225.
- Schumacker, E. R., & Lomax, G. R. (1996). *A beginner's guide to structural equation modeling*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press, New York.