

Research Article

แบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

A STRUCTURAL EQUATION MODELING OF FACTORS INFLUENCING CUSTOMER SERVICE STAFFS' JOB PERFORMANCE OF A FREIGHT FORWARDER COMPANY

จริยากรณ์ หวังศุภกิจโกศล* ธัญยรัตน์ คำเพระ และ อธิป สาโรวาท
กองวิชาบริหารการบิน สถาบันการบินพลเรือน

Jareeyakorn Hwangsuphakitkoson* Thanyarat Khamproh and Athip Sarowart
Aviation Management Division, Civil Aviation Training Center

*E-mail: Jareeyakorn@catc.or.th

Received: 2022-11-24

Revised: 2023-02-23

Accepted: 2023-02-27

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์แบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันและแบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำนวน 405 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก เครื่องมือในการวิจัยที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพรรณนา และการวิเคราะห์สมการโครงสร้างโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

จากค่าสถิติทดสอบการแจกแจงตัวแปรแบบปกติ ค่าความเบ้ อยู่ระหว่าง -1.069 ถึง 0.081 หรือมีการแจกแจงในลักษณะเบ้ซ้าย และค่าความโด่ง อยู่ระหว่าง -1.037 ถึง 1.112 ซึ่งข้อมูลมีการแจกแจงปกติ

ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างพบว่า ปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูนมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .801 และ .563 ตามลำดับ สามารถอธิบายความแปรปรวนหรือร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 95.8 ดัชนีของทุกตัว ได้แก่ ค่า Chi - square (X^2) = 3.796, df = 6, p - value = .704, ค่า X^2/df = .633, ค่า GFI = .998, ค่า AGFI = .983, ค่า CFI = 1.000,

ค่า RMR = .031, ค่า Standardized RMR = .0078, ค่า RMSEA = .000 ซึ่งแสดงว่าแบบจำลองสมการโครงสร้างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งให้เห็นว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้รับอิทธิพลจาก 1) ปัจจัยจูงใจในด้านโอกาสและความก้าวหน้า รองลงมาด้านลักษณะงาน และด้านการได้รับการยอมรับ 2) ปัจจัยค้ำจุนในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน รองลงมาด้านด้านบริษัทหรือองค์กร และด้านค่าตอบแทน

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ แบบจำลองสมการโครงสร้าง

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the confirmatory structural equation model of factors influencing the job performance of customer service staff in a freight forwarder company, and 2) to analyze factors that influence the job performance of customer service staff in a freight forwarder company. The samples for this research consisted of 405 people who are working in customer service, obtained through convenience sampling. The instrument was a questionnaire. The statistics used in data analysis were descriptive statistics and structural equation modeling (SEM).

In the normality tests, the skewness is between -1.069 to 0.081, or the distribution is left-skewed and the kurtosis ranges from -1.037 to 1.112, in which the data were normally distributed.

The results of structural equation modeling revealed that the motivation factor and hygiene factor, with factor loadings of .801 and .563 respectively, had an effect on the job performance of customer service staff in a freight forwarder company (95.8% explained variance). All indexes, which were Chi - square (X^2) = 3.796, df = 6, p - value = .704, X^2/df = .633, GFI = .998, AGFI = .983, CFI = 1.000, RMR = .031, standardized RMR = .0078, and RMSEA = .000, passed the criteria. This indicated that the structural equation model of factors influencing the job performance of a freight forwarder company in Thailand was consistent with the empirical data. It was pointed out that job performance is influenced by 1) the motivation factors in aspects of advancement, work itself, and being recognized 2) hygiene factors in terms of working environment, organization, and compensation.

Keywords: Motivation Factor, Hygiene Factor, Job Performance, Customer Service Staff, Structural Equation Modeling

บทนำ

ระบบโลจิสติกส์เป็นปัจจัยสนับสนุนการยกระดับความสามารถทางการแข่งขันทางการค้าการลงทุนของประเทศ โดยถือเป็นต้นทุนสำคัญของผู้ประกอบการในทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็น การบริการ อุตสาหกรรม และเกษตร โดยโลจิสติกส์ในด้านการขนส่ง ถูกบรรจุอยู่ในเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) (Department of Trade Negotiations, 2021)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560 - 2564) เพื่อใช้เป็นกรอบในการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศ โดยแผนนี้จัดทำขึ้นภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) โดยคณะรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบ เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2560 ทั้งนี้ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ อาทิเช่น การพัฒนาเพิ่มมูลค่าระบบห่วงโซ่อุปทาน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก การพัฒนาปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์ (Office of the National Economic and Social Development Council, 2017)

จากแผนยุทธศาสตร์จะเห็นได้ว่ารัฐบาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของระบบโลจิสติกส์ มุ่งเน้นการขยายขีดความสามารถและพัฒนา

คุณภาพการให้บริการ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ โดยเฉพาะการตั้งเป้าหมายในการพัฒนาระบบ พัฒนาคุณภาพบุคลากรและวางแผนจัดการกำลังคนด้านโลจิสติกส์ให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจ โดยเน้นการเพิ่มสมรรถนะของแรงงานโดยหน่วยงานภาครัฐร่วมดำเนินการกับภาคเอกชนในการปรับปรุงหลักสูตรการศึกษาสาขาโลจิสติกส์ และส่งเสริมความร่วมมือกับภาคเอกชนในการฝึกอบรมในระดับปฏิบัติงาน เพื่อให้กำลังคนด้านโลจิสติกส์มีคุณภาพ มาตรฐาน และสอดคล้องกับความต้องการภาคธุรกิจ (Office of the National Economic and Social Development Council, 2017)

ถึงแม้ว่าโรคระบาดอย่างโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID - 19) จะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและห่วงโซ่อุปทานทั่วโลก หากกล่าวถึงอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ในด้านการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ยังคงสามารถขยายตัวได้อย่างต่อเนื่อง จากการบริหารจัดการของผู้ประกอบการที่สามารถปรับตัวกับการดำเนินธุรกิจผ่านช่องทางออนไลน์ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Office of the National Economic and Social Development Council, 2022) สิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจจึงไม่สามารถหลีกเลี่ยง เรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบไปด้วย ปัจจัยหลายด้านไม่ว่าจะเป็น การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ คำนึงถึงการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า

คุณภาพของงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการเรื่องต้นทุนค่าใช้จ่าย ซึ่งจะสอดคล้องกับผลกำไรขององค์กรนั้น ฉะนั้นคนจึงมีบทบาทความสำคัญต่อองค์การในเรื่องความสำเร็จ หรือความล้มเหลวนั่นเอง (Maichan, 2016)

ดังนั้นทางคณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา แบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ เพื่อวิเคราะห์แบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันและวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศและนำผลการวิจัยไปวางแผนและบริหารจัดการ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่ประเทศ อันจะเป็นประโยชน์แก่บริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์แบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
2. เพื่อวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ได้แก่ ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยคำจูน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
2. ได้แบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในข้างต้นจะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ได้มุ่งศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งปรับใช้จากทฤษฎีสองปัจจัย ประกอบไปด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูน
2. ด้านประชากร คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ไม่ทราบจำนวน
3. ด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ทบทวนแนวคิด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงาน โดยทั่วไป ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด โดยการใช้วิธีการบริหารทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Drucker, 1967; Foy, Dwyer, Nafarrete, Hammoud & Rockett, 2019) หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นความสามารถในการปฏิบัติงาน (Performance) หากบุคคลใดมีผลการปฏิบัติงานดีเยี่ยม สามารถพิจารณาได้ว่าบุคคลนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง และบุคคลใดมีผลการปฏิบัติงานไม่ดี ก็สามารถพิจารณาได้ว่าบุคคลนั้นมีการปฏิบัติงานต่ำ ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบตามแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน (Quality) 2) ปริมาณของงาน (Quantity) 3) เวลา (Time) และ 4) ค่าใช้จ่าย (Costs) (Ángeles López-Cabarcos, Vázquez-Rodríguez & Quiñoá-Piñeiro, 2022)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
ได้มีนักวิชาการจำนวนมากศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แรงกระตุ้นหรือแรงผลักดันที่ทำให้บุคคลเกิดความต้องการ เปรียบเสมือนแรงขับเคลื่อนที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นที่จะทำกิจกรรมนั้น ๆ ใ้มุ่งหน้าต่อการบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg Two - Factor Theory) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กร เชื่อว่า บุคคลที่จะปฏิบัติงานได้ผลมีประสิทธิภาพได้นั้น ย่อมขึ้นกับความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงานและเพิ่ม

ความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากเกิดความไม่พอใจในงานแล้วย่อมก่อให้เกิดความไม่สนใจในงาน ไม่กระตือรือร้น ประสิทธิภาพก็จะลดลง ผู้บริหาร จะต้องรู้วิธีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ เพื่อจะให้งานบรรลุเป้าหมายและประสิทธิภาพของงานสูงขึ้น อันประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย ดังนี้ 1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้า เป็นต้น และ 2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ได้แก่ การบังคับบัญชา การบริหารงาน ความมั่นคง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน เป็นต้น (Herzberg, Mausner & Synderman, 1959)

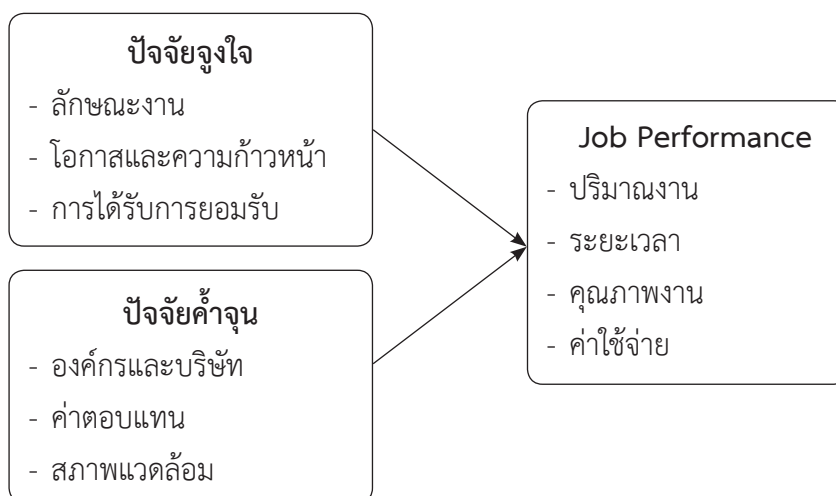
จากการทบทวนแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยอื่น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (Wang-kaning, 2020; Paais & Pattiruhu, 2020) สถานที่การทำงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน (Phongsajiraangkul & Rangkoon, 2021; Paais & Pattiruhu, 2020) ผลกระทบความขัดแย้งระหว่างแรงกดดันและพฤติกรรมของพนักงาน (Xu, Wang, Li & Kwan, 2021) ค่าตอบแทนพิเศษ (Paais & Pattiruhu, 2020) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Aarabi, Subramaniam, & Akeel, 2013) เป็นต้น จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงเป็นที่มาของกรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมศึกษาแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ สามารถสรุปเป็นแบบ จำลองสมการได้ดังภาพที่ 1

คำนวณกลุ่มตัวอย่าง การพิจารณาความเหมาะสมของขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ Schumacher & Lomax (2010) เสนอว่า เงื่อนไข การกำหนดขนาดตัวอย่างต่ำสุด 100 ตัวอย่าง

Herzberg Two - Factor Theory



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ เรื่อง แบบจำลองสมการ โครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling; SEM) มุ่งศึกษาแบบจำลอง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรแฝงกับ ตัวแปรสังเกตได้

ประชากร คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

เมื่อตัวแปรแฝง ≤ 5 ตัวแปร และแต่ละตัวแปรแฝง วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ ≥ 3 ตัวแปร โดยไม่มี Under identified ของตัวแปรแฝง (Kline, 2016; Hair, Black, Babin & Anderson, 2010; Krejcie & Morgan, 1970) การวิจัยครั้งนี้มีจำนวน กลุ่มตัวอย่าง 405 คน ซึ่งเพียงพอต่อขนาดของ กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำในการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยการแจก แบบสอบถามให้ผู้ที่มีความประสงค์ ตอบแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามซึ่งประกอบไปด้วย 4 ส่วน ดังนี้ 1) ข้อมูลสถานภาพ จำนวน 6 คำถาม 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ได้แก่ ปัจจัยเชิงจิต: ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านการได้รับการยอมรับ และปัจจัยด้าน: ด้านบริษัท/องค์กร ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ข้อคำถามรายด้านละ 5 คำถาม รวมเป็นจำนวน 30 คำถาม 3) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำนวน 4 คำถาม 4) ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามด้วยการตรวจสอบความครอบคลุม ความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ค่า IOC ทั้งฉบับมีค่า 0.913 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าเท่ากับ 0.916 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้ มีความเชื่อมั่นสูง (Pasunon, 2014) สามารถนำไปเก็บข้อมูลได้จริง

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนนี้นำเสนอผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 405 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 49.4 มีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.0 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี

หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 77.8 ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ (Officer) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.4 มีประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา ส่วนใหญ่น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.5 มีประสบการณ์ในการทำงานของบริษัทที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ส่วนใหญ่น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.9 แสดงผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 1

การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นทางสถิติของข้อมูล ค่าสถิติทดสอบการแจกแจงตัวแปรพิจารณาจากค่าความเบ้ (Skewness) โดยข้อมูลต้องอยู่ในช่วง -3 ถึง 3 และค่าความโด่ง (Kurtosis) โดยข้อมูลต้องอยู่ในช่วง -10 ถึง 10 (Kline, 2016; Hair et al., 2010) ผลการวิเคราะห์พบว่าชุดข้อมูลในครั้งนี้มีค่าสถิติทดสอบการแจกแจงตัวแปรแบบปกติ ค่าความเบ้ อยู่ระหว่าง -1.069 ถึง 0.081 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 3 ส่วนใหญ่มีค่าความเบ้เป็นลบหรือมีการแจกแจงในลักษณะเบ้ซ้าย และค่าความโด่งอยู่ระหว่าง -1.037 ถึง 1.112 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 10 สรุปได้ว่า ข้อมูลมีการแจกแจงไม่ผิดไปจากการแจกแจงปกติ จึงสามารถวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง โดยประมาณค่าพารามิเตอร์ (Maximum Likelihood) ได้ดังตารางที่ 2

ผลการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในแบบจำลองการวัด เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และ 0.01 ตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าความสัมพันธ์กันสูงที่สุดที่ .686 คือ ด้านองค์กรหรือบริษัท (OR) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (WE) เมื่อพิจารณา

ในภาพรวม พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ทุกคู่มีค่าไม่เกิน 0.80 และผลการตรวจสอบด้วยค่า Tolerance พบว่าไม่มีตัวแปรใด มีค่า Tolerance ต่ำกว่า .10 ดังนั้นตัวแปรอิสระในครั้งนี จึงไม่เกิดภาวะร่วมเส้นตรงพหุคูณ (Multicollinearity) นอกจากนี้ต้องพิจารณาค่าสถิติความเหมาะสมของข้อมูล คือ Bartlett's test of sphericity จะต้องมี

นัยสำคัญทางสถิติ ประกอบกับการพิจารณาค่า Kaiser - Meyer - Olkin Measures of Sampling Adequacy (KMO) ค่าสถิติของ Bartlett มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่เหมาะสม และค่าดัชนี KMO ของตัวแปร เท่ากับ .838 มีค่ามากกว่า .80 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ตัวบ่งชี้มีความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสมดีมากที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จำแนกตามตัวแปรจัดประเภท

ตัวแปรจัดประเภท	ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	195	48.1
	หญิง	200	49.4
	LGBTQ+	10	2.5
2. อายุ	น้อยกว่า 30 ปี	170	42.0
	31 - 40 ปี	85	21.0
	41 - 50 ปี	95	23.5
	51 ปีขึ้นไป	55	13.6
3. ระดับการศึกษา	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	315	77.8
	ปริญญาโท	90	22.2
	ปริญญาเอก	-	-
4. ตำแหน่ง	ระดับปฏิบัติการ (Officer)	180	44.4
	ระดับอาวุโส (Senior)	45	11.1
	ระดับหัวหน้างาน (Supervisor)	45	11.1
	ระดับผู้จัดการแผนก (Manager)	135	33.3

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปรจัดประเภท	ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
5. ประสบการณ์ในการทำงาน ที่ผ่านมา	น้อยกว่า 1 ปี	95	23.5
	ตั้งแต่ 1 - 5 ปี	70	17.3
	ตั้งแต่ 6 - 10 ปี	35	8.6
	ตั้งแต่ 11 - 15 ปี	75	18.5
	ตั้งแต่ 16 - 20 ปี	75	18.5
	ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป	55	13.6
6. ประสบการณ์ในการทำงาน ของบริษัทที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	น้อยกว่า 1 ปี	125	30.9
	ตั้งแต่ 1 - 5 ปี	105	25.9
	ตั้งแต่ 6 - 10 ปี	80	19.8
	ตั้งแต่ 11 - 15 ปี	45	11.1
	ตั้งแต่ 16 - 20 ปี	5	1.2
	ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป	45	11.1

ตารางที่ 2 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD	Skewness	Kurtosis
WD1	4.25	0.76	-0.786	0.170
WD2	4.12	0.76	-0.550	-0.123
WD3	3.93	0.87	-0.305	-0.79
WD4	3.96	0.90	-0.757	0.444
WD5	4.04	0.91	-0.767	0.301
OP1	3.83	0.90	-0.163	-0.476
OP2	3.94	0.88	-0.535	0.114
OP3	3.91	0.84	-0.220	-0.782
OP4	4.28	0.67	-0.407	-0.797

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD	Skewness	Kurtosis
OP5	4.10	0.76	-0.336	-0.741
AC1	4.29	0.71	-0.485	-0.899
AC2	4.25	0.71	-0.399	-0.971
AC3	4.14	0.72	-0.207	-1.037
AC4	4.09	0.71	-0.124	-0.992
AC5	4.16	0.79	-0.444	-0.854
OR1	3.79	0.77	-0.121	-0.448
OR2	3.77	0.84	0.081	-0.927
OR3	3.82	0.78	0.012	-0.780
OR4	4.14	0.78	-0.404	-0.802
OR5	4.01	0.88	-0.783	0.555
CM1	3.69	0.90	-0.688	0.621
CM2	3.72	0.88	-0.401	0.032
CM3	3.74	1.04	-0.457	-0.430
CM4	3.74	1.27	-0.894	-0.203
CM5	3.34	1.32	-0.512	-0.864
WE1	3.91	0.86	-0.294	-0.752
WE2	4.17	0.81	-0.880	1.112
WE3	4.53	0.63	-1.008	-0.060
WE4	4.37	0.68	-0.609	-0.703
WE5	4.25	0.71	-0.399	-0.971
QN	4.33	0.59	-0.244	-0.651
TIME	4.27	0.59	-0.150	-0.535
QL	4.11	0.61	-0.061	-0.356
COSTS	4.37	0.78	-1.069	0.482

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

ตัวแปร	WD	OP	AC	OR	CM	WE	QN	TIME	QL	COSTS
WD	1.000									
OP	.595**	1.000								
AC	.622**	.496**	1.000							
OR	.567**	.562**	.542**	1.000						
CM	.363**	.537**	.310**	.640**	1.000					
WE	.494**	.448**	.587**	.686**	.442**	1.000				
QN	.352**	.333**	.466**	.336**	.126*	.459**	1.000			
TIME	.348**	.270**	.421**	.353**	.087	.421**	.631**	1.000		
QL	.489**	.347**	.454**	.285**	.084	.263**	.518**	.571**	1.000	
COSTS	.209**	.295**	.270**	.223**	.192**	.349**	.297**	.455**	.383**	1.000
Tolerance	.477	.508	.495	.344	.529	.464				

Bartlett's Test of Sphericity = 1959.367 df = 45 p - value = .000**

Kaiser - Meyer - Olkin Measure of Sampling Adequacy; KMO = .838

หมายเหตุ : * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (p - value<.05)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (p - value<.01)

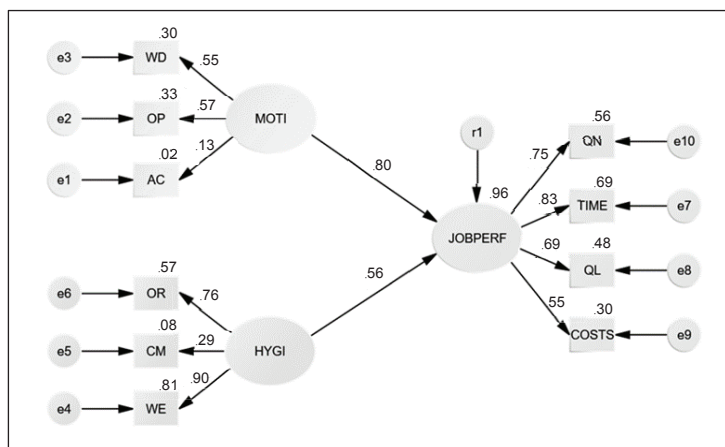
ผลการทดสอบแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

1. ผลการวิเคราะห์แบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศพบว่า แบบจำลองตามสมมติฐานก่อนการปรับปรุงแบบจำลองนั้น ยังไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูล

เชิงประจักษ์ตามเกณฑ์ค่าดัชนีดังตารางที่ 4 คณะผู้วิจัยจึงทำการปรับเชื่อมเส้นลูกศรแบบสองหัวระหว่างค่าความคลาดเคลื่อน (error) เพื่อให้ค่าสถิติขององค์ประกอบนั้นดีขึ้น เมื่อดำเนินการปรับแบบจำลองแล้ว พบว่า ค่า Chi - square (X^2) = 3.796, df = 6, p - value = .704, ค่า X^2/df = .633, ค่า GFI = .998, ค่า AGFI = .983, ค่า CFI = 1.000, ค่า RMR = .031, ค่า Standardized RMR = .0078, ค่า RMSEA = .000 บ่งชี้ว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงดัชนีความสอดคล้องและแบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยัน

ค่าดัชนี	เกณฑ์	อ้างอิง	ผลการวิเคราะห์	การพิจารณา
P - value	มากกว่า .05	Byrne (2005)	.704	
χ^2/df	น้อยกว่า 3.00	Hair et al. (2010)	.633	
GFI	มากกว่า .90	Hair et al. (2010)	.998	
AGFI	มากกว่า .90	Schumacher & Lomax (2010)	.983	สอดคล้อง
CFI	มากกว่า .90	Schumacher & Lomax (2010)	1.00	กลมกลืน
RMR	น้อยกว่า .05	Schumacher & Lomax (2010)	0.031	
Standardized RMR	น้อยกว่า .05	Hair et al. (2010)	.0078	
RMSEA	น้อยกว่า .08	Schumacher & Lomax (2010)	.000	



ภาพที่ 2 แสดงเส้นทางความสัมพันธ์แบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ พบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังแสดงในตารางที่ 5 และภาพ

ที่ 2 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .801 และ .563 ตามลำดับ สามารถอธิบายความแปรปรวนหรือร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้า

ระหว่างประเทศ ได้ร้อยละ 95.8 ผลจากเส้นทางอิทธิพล สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยจูงใจ เจ้าหน้าที่ให้มีความสำคัญกับ 1) ด้านโอกาสและความก้าวหน้า การพัฒนาความรู้ความสามารถจากการปฏิบัติงานได้ และได้รับโอกาสให้แสดงความสามารถเพื่อเลื่อนตำแหน่ง 2) ด้านลักษณะงาน คือ ความรู้ความเข้าใจในเอกสารที่เกี่ยวข้องและขั้นตอนการดำเนินงาน และ 3) ด้านการได้รับการยอมรับ คือ การมีอิสระในการทำงานและรู้สึกว่ามีคุณค่าและมีความสำคัญ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

รวมถึงปัจจัยค้ำจุน เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับ 1) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จะต้องปลอดภัย ไม่เป็นอันตราย ในขณะที่ปฏิบัติงาน 2) ด้านบริษัทหรือองค์กร ต้องมีการบริหารจัดการที่ดี มีรูปแบบโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม 3) ด้านค่าตอบแทน มีการตอบแทนเงินพิเศษ รวมถึงสวัสดิการที่เหมาะสม ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ		t	R ²
	b	S.E.		
ปัจจัยจูงใจ (MOTI)	0.801			
ด้านการได้รับการยอมรับ (AC)	0.130	--	--	0.017
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า (OP)	0.573	0.748	5.928***	0.329
ด้านลักษณะงาน (WD)	0.550	0.671	5.968***	0.303
ปัจจัยค้ำจุน (HYGI)	0.563			
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (WE)	0.902	--	--	0.814
ด้านค่าตอบแทน (CM)	0.288	0.182	2.847**	0.083
ด้านบริษัทหรือองค์กร (OR)	0.758	0.107	9.867***	0.575
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (JOBPERF)				0.958
ด้านระยะเวลา (TIME)	0.834	--	--	0.695
ด้านคุณภาพงาน (QL)	0.694	0.063	13.708***	0.482
ด้านค่าใช้จ่าย (COSTS)	0.547	0.088	9.890***	0.299
ด้านปริมาณงาน (QN)	0.749	0.064	13.986***	0.561

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (p - value<.01)

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (p - value<.001)

อภิปรายผล

การศึกษาในครั้งนี้พบว่า ตัวแปรแฝง ปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ปัจจัยจิตใจ 1) ด้านโอกาสและความก้าวหน้า การพัฒนาความรู้ความสามารถจากการปฏิบัติงานได้ บริษัทหรือองค์กรต้องเพิ่มทักษะและความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีแนวโน้มที่จะทำให้เจ้าหน้าที่นั้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการจัดการฝึกอบรม ทักษะ ความรู้ใหม่ ๆ หรือส่งพนักงานเข้าอบรม และเปิดโอกาสให้แสดงความสามารถ เพื่อเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีสองปัจจัย (Two - factor theory) ของ Herzberg et al. (1959) และผลการศึกษาของ Patimeteeporn (2013) ที่พบว่า ด้านการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้ไปอย่างโปร่งใสให้กับพนักงาน และการสนับสนุนในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส ซึ่งจะเป็นการพัฒนา ศักยภาพในการปฏิบัติงาน 2) ด้านลักษณะงาน คือ ความรู้ความเข้าใจในเอกสารที่เกี่ยวข้องและขั้นตอนการดำเนินงาน หากเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและขั้นตอนการดำเนินงานที่ถูกต้อง สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ พนักงานที่ปฏิบัติงานต้องมีความเป็นมืออาชีพ มีทักษะความรู้ในหน้าที่ มีความรับผิดชอบและเข้าใจกระบวนการให้บริการ โลจิสติกส์อย่างถ่องแท้ ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ต้องเพิ่มทักษะและความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดการฝึกอบรมทักษะ

ความรู้ใหม่ ๆ หรือส่งพนักงานเข้าอบรมกับหน่วยงานภายนอก ทั้งนี้ควรพิจารณาจาก ศักยภาพของพนักงานแต่ละคนที่เหมาะสม ซึ่งเป็นผลประโยชน์ ที่ธุรกิจโลจิสติกส์จะได้รับ เพราะพนักงานสามารถใช้ทักษะ ความรู้จากการฝึกอบรมมาใช้ในการทำงานที่รับผิดชอบ สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น (Nunthong, Suvannin & Ployjun, 2021) ในส่วนของด้านของเวลา สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Naenudorn (2018) โดยการตรวจทานเอกสารเพิ่มขึ้น ให้พนักงาน มีการติดตามประสานงาน เสร็จจากลูกค้าเพื่อขอข้อมูล และเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการทำ ใบขนส่งสินค้าอย่างน้อย 1 - 2 วันก่อนเรือออก สามารถลดระยะเวลาการทำงานของพนักงาน ในการทำงานเอกสารใบขนส่งสินค้า ลดข้อผิดพลาด ในการทำเอกสารได้ 3) ด้านการได้รับการยอมรับ คือ การมีอิสระในการทำงาน ตามความมีอิสระในงานว่าเป็นลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน มีอิสระเสรีภาพ สามารถใช้ดุลพินิจ และตัดสินใจด้วยตนเองในการกำหนดเวลาทำงาน และวิธีปฏิบัติงาน บุคลากรได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ จะมีความรู้สึกว่าต้องทุ่มเทกำลังความสามารถ ทำประโยชน์ให้แก่องค์การ และยังทำให้เกิด ความรู้สึกของความเป็นเจ้าขององค์กร ซึ่งจะเพิ่มความรับผิดชอบมากขึ้น (Steers, 1977; Engchuan & Jadesadalug, 2017) และเมื่อพนักงานรู้สึกว่าจะตน มีคุณค่าและมีความสำคัญ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้น ความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่กล่าวว่า Self - Esteem Needs

หรือ ความต้องการได้รับการยอมรับ การนับถือ ยกย่อง เป็นความต้องการที่ช่วยให้บุคคลสามารถ สร้างสรรค์ความรู้สึกรักใคร่คิดในการเพิ่มขีดความสามารถของตนเอง และมีคุณค่าสำหรับองค์กรที่ตนเองมีส่วนร่วมหรือปฏิบัติงานอยู่ (Sun, Gergen, Avila & Green, 2016) ผลการศึกษาของ Jitmun (2014) พบว่าการเห็นคุณค่าในตนเองหรือการรับรู้คุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน แล้วจึงจะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

ปัจจัยคำจูน 1) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะสิ่งอำนวยความสะดวกหากบริษัทหรือองค์กรให้ความสำคัญในสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิเช่น เทคโนโลยีสารสนเทศจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ Dokmai & Sriwilai (2020) ที่ได้เสนอว่า การนำระบบการติดตามและตรวจสอบ (Tracking and Tracing) มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการขนส่งและโลจิสติกส์ เช่น การติดตามยานพาหนะ (GPS Tracking) และระบบติดตามสินค้าด้วย RFID ทำให้มีการติดตามและตรวจสอบการให้บริการมากขึ้น ทั้งนี้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานจะต้องปลอดภัยไม่เป็นอันตรายในขณะปฏิบัติงาน สอดคล้องตามแนวคิดของ Delamotte & Takezawa (1984) ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีการพัฒนาให้บุคคลนั้น ๆ มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี โดยให้พนักงานมีสภาพการทำงานที่ดีอยู่ภายใต้การทำงานที่เหมาะสม มีความปลอดภัย ได้รับประโยชน์และสิทธิต่าง ๆ อย่างยุติธรรมและเสมอภาค

ในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรจะได้รับ การพิจารณาเป็นพิเศษเกี่ยวกับการส่งเสริมชีวิตการทำงานในแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งผลต่อการทำงานอีกด้วย 2) ด้านบริษัทหรือองค์กร ต้องมีการบริหารจัดการที่ดี มีรูปแบบโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมและชัดเจนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทุกบริษัทหรือองค์กรไม่ควรมองข้าม ซึ่งมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ Chuenwong (2017) ที่เน้นเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจ จำเป็นต้องมีแนวคิดการบริหารจัดการที่สร้างสรรค์ มีแรงขับเคลื่อนกระตุ้น และเป็นการบริหาร ที่ให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น และเมื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างตรงจุด เมื่อนั้น พนักงานก็จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ อย่างมีประสิทธิภาพ 3) ด้านค่าตอบแทน มีการตอบแทนเงินพิเศษ รวมถึงสวัสดิการที่เหมาะสม ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับ Tancharoen (2018) ที่เสนอว่า องค์กรควรจัดสรรสวัสดิการให้มีความเหมาะสม โดยพิจารณาจากสภาพเศรษฐกิจ ความเดือดร้อน ความจำเป็น รวมถึงรายได้ของบุคลากรที่ได้รับนั้น เพียงพอในการดำรงชีวิตหรือไม่ เช่น ควรมีการให้รางวัลเมื่อมีผลงานเป็นที่ประจักษ์หรือมีผลงานที่สร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร อำนาจความสะดวกในการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตรให้รวดเร็วยิ่งขึ้น จัดให้มีเบี้ยเลี้ยง และค่าทำงานล่วงเวลาด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย บริษัท หรือองค์กรควรมีนโยบายหรือเส้นทางในสายอาชีพที่ชัดเจน เพื่อเป็นการส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน

2) ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ หน่วยงานที่รับผิดชอบในการผลิตบุคลากรด้านการบิน เช่น การพัฒนาหลักสูตรให้มีความสอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โดยมุ่งเน้นการประยุกต์ทั้งความรู้และทักษะโดยการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อฝึกฝนให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจและมีความคุ้นเคยกับอุปกรณ์เหล่านั้น นำไปสู่การผลิตบุคลากรที่มีประสิทธิภาพได้

3) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ บริษัท หรือองค์กรควรถ่ายทอดให้บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจในกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ซึ่งความรู้และความเข้าใจนี้ จะส่งผลให้บุคลากร

ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยลง

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งถัดไป

1) ควรศึกษาสมรรถนะที่ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ เพื่อหาความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

2) ควรศึกษาปัจจัยจูงใจด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก และนำมาพัฒนาเป็นนโยบายขององค์กร เพื่อให้การทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสถาบันการบินพลเรือน ประจำปีงบประมาณ 2565

REFERENCES

- Aarabi, M. S., Subramaniam, I. D., & Akeel, A. B. A. A. B. (2013). Relationship between motivational factors and job performance of employees in Malaysian service industry. *Asian Social Science*, 9(9), 301-310.
- Ángeles López-Cabarcos, M., Vázquez-Rodríguez, P., & Quiñoa-Piñeiro, L. M. (2022). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research*, 140(Complete), 361-369. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.006>
- Byrne, B.M. (2005). Factor analytic models: Viewing structure of an assessment instrument from three different perspectives. *Journal of Personality Assessment*, 85(1), 17-32.

- Chuenwong, P. (2017). Operational efficiency of workers: a case of transportation business in Chiang Rai Province. **Journal of Economics and Management Strategy**, 4(2), 92-100.
- Delamotte, Y., & Takezawa, S. (1984). **Quality of work life in international perspective**. Geneva: International Labour Office.
- Department of Trade Negotiations. (2021). **Overview of logistics services**. Retrieved from <https://api.dtn.go.th/files/v3/60659602ef414053f375cea1/download> [2021, 16 Nov.] (In Thai)
- Dokmai, A. & Sriwilai, S. (2020). Guidelines to increase the efficiency of exporting air freight. **Journal of Management Science Review**, 22(1), 233-240.
- Drucker, P.F. (1967). **The Effective Executive**. Harper & Row Publishers, New York.
- Engchuan, C. & Jadesadalug, V. (2017). The influences of job autonomy-openness to experience personality and conscientiousness personality-perceived self-efficacy on effectiveness of academic performance. **Electronic Journal of Open and Distance Innovative Learning**, 7(1), 104-123 (In Thai)
- Foy, T., Dwyer, R. J., Nafarrete, R., Hammoud, M. S. S., & Rockett, P. (2019). Managing job performance, social support and work-life conflict to reduce workplace stress. **International Journal of Productivity and Performance Management**, 68(6), 1018–1041. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2017-0061>
- Hair, Jr. J. F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2010). **Multivariate data analysis: A global perspective**. 7th ed. New York: Pearson Prentice Hall, Harper Collins College.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Synderman, B. (1959). **The Motivation to work**. New York: John Wiley.
- Jitmun, C. (2014). **The relationship between the self - esteem, quality of work life affects the work happiness of employees of Krung Thai Bank Public Company Limited, Ratchathewi district, Bangkok** (Thesis in Master of Science, Industrial psychology and Organization). Ramkhamhaeng University.
- Kline, R. B. (2016). **Principles and Practice of Structural Equation Modeling** (4th ed). New York: The Guilford Press.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining sample sizes for research activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30, 607-610.

- Maichan, A. (2016). **The factors affecting performance efficiency among employees in machine installed production line, Songkhla province.** (Master Theses). Prince of Songkla University, Songkhla. (In Thai)
- Naenudorn, T. (2018). A study and guidelines for the process of export documentation: a case study of Mitsui-Soko (Thailand) Co., Ltd. **Journal of Innovation and Management Suan Sunandha Rajabhat University, 3**, 5-14. (In Thai)
- Nunthong, K., Suvannin, W., & Ployjun, D. (2021). Logistics service quality factors influencing customer loyalty to Logistics service businesses in Thailand. **Journal of Business Administration and Social Sciences Ramkhamhaeng University, 4**(3), 42-63 (In Thai)
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2022). **Thailand's Logistics Report 2021.** Retrieved from https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=12898 [2022, 29 Dec.] (In Thai)
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2017). **The National Economic and Social Development Plan : The Twelfth Plan (2017-2021).** Retrieved from https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422 [2022, 29 Dec.] (In Thai)
- Paais, M., & Pattiruhu, J. R. (2020). Effect of motivation, leadership, and organizational culture on satisfaction and employee performance. **The Journal of Asian Finance, Economics and Business, 7**(8), 577–588.
- Pasunon, P. (2014). Reliability of Questionnaire in Quantitative Research. **Parichart Journal, 27**(1), 143-163. (In Thai)
- Patimeteeporn, D. (2013). **Work motivation related to job performance efficiency of employees in a private air cargo company in Bangkok metropolis.** (Master Theses). Srinakharinwirot University, Bangkok. (In Thai)
- Peterson, E. & Plowman, G.E. (1953). **Business organization and management.** Irwin, IL.
- Phongsajiraangkul, N. & Rangkoon, A. (2021). Approaches to increasing the efficiency of personnel working in the new normal era : a case study of maintenance division, operation and maintenance department provincial electricity authority area 1 (Northeastern). **Journal of Modern Learning Development, 7**(1), 301-312. (In Thai)

- Schumacher, R. E., and Lomax, R. G. (2010). **A beginners guide to structural equation modelling**. 3rd ed. New York, NY: Taylor & Francis.
- Steers, R.M. (1977). **Organization effectiveness**. California: Goodyear Publishers Inc.
- Sun, Y., Gergen, E., Avila, M., & Green, M. (2016). Leadership and job satisfaction: implications for leaders of accountants. **American Journal of Industrial and Business Management**, 6, 268-275.
- Tancharoen, S. (2018). **Factors affecting efficiency of customs officer in investigation and suppression bureau, Thai customs department**. Ramkhamhaeng University. Bangkok.
- Wang-kaning, N. (2020). **Operational effectiveness of top executives' secretaries in autonomous universities**. Administration Department, National Institute of Development Administration. Retrieved from <https://www.km.nida.ac.th/th/images/PDF/research/nipare.pdf> [2021, 19 Nov.] (In Thai)
- Xu, X., Wang, Y., Li, M. & Kwan, H.K. (2021). **Paradoxical effects of performance pressure on employees' in - role behaviors: An Approach/Avoidance Model**. Front. Psychol. 12:744404. doi: 10.3389/fpsyg.2021.744404
-