

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง
ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย
The Performance of Employees at a Subcontracting Company in
Thailand's Petroleum Exploration and Production Industry

ศุภราภรณ์ เพ็ชรมาลัย¹

ดร. นิลนารา วงษ์เกิด²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของผู้รับเหมาช่วงในอุตสาหกรรมสำรวจและบริการขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย และเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของผู้รับเหมาช่วงในอุตสาหกรรมสำรวจและบริการขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย จำแนกตาม ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และ พฤติกรรมการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการจากบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสองค่า และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ผลการเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพการทำงานของผู้รับเหมาช่วงในอุตสาหกรรมสำรวจและบริการขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย จำแนกตาม ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า เพศ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วน อายุ ระดับการศึกษา สถานที่ปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน และจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า ความถี่ในการเข้ารับบริการ ระยะเวลาในการใช้บริการ และประเภทการให้บริการ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

สำคัญ: ประสิทธิภาพการทำงาน, พฤติกรรมการใช้บริการ

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษาคณค้วอัสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The objectives of this research are to study the performance of subcontractors in Thailand's petroleum exploration and production industry and to compare the performance of subcontractors in Thailand's petroleum exploration and production industry, classified by demographic factors and service usage behaviors. The sample group was a total of 400 clients of a subcontracting company in Thailand's petroleum exploration and production industry. The data were collected by a questionnaire. The analytical statistics were percentage, mean, standard deviation, T-Test and one-way ANOVA.

The results of the research indicated that the overall performance of employees at a subcontracting company in Thailand's petroleum exploration and production industry was at the highest level. When considering each aspect, it was found that the quality of work had the highest mean, followed by work quantity, period of time, and expenses. The comparison results of the performance of subcontractors in Thailand's petroleum exploration and production industry, classified by demographic factors could be found that those with different gender had different opinions on the performance of employees at a subcontracting company in Thailand's petroleum exploration and production industry with a statistical significance level of 0.05. For those with different age, educational level, place of work and work position had indifferent opinions on the performance of employees at a subcontracting company in Thailand's petroleum exploration and production industry. After classified by service usage behaviors, it was found that different frequency of service usages, service usage periods and types of service usage had different opinions on the performance of employees at a subcontracting company in Thailand's petroleum exploration and production industry with a statistical significance level of 0.05.

Keywords: performance, service usage behaviors

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันพลังงานเชื้อเพลิงเป็นปัจจัยในการดำเนินชีวิตสำคัญอีกอย่างหนึ่ง และน้ำมันเชื้อเพลิงเป็นเชื้อเพลิงประเภทที่ได้รับความนิยมสูงสุดในประเทศไทย อย่างไรก็ตามประเทศไทยมีแหล่งผลิตปิโตรเลียม ทั้งน้ำมันดิบและก๊าซธรรมชาติอยู่หลายแหล่งทั่วประเทศ แบ่งเป็นแหล่งในอ่าวไทย และบนบก โดยแหล่งก๊าซธรรมชาติ ซึ่งด้วยเหตุนี้ ประเทศไทยยังเปิดให้

ภาคเอกชนเข้ามาถือสัมปทานเพื่อดำเนินงานการสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียม นับเป็นแหล่งรายได้มหาศาล โดยทรัพยากรธรรมชาติเหล่านี้ล้วนเป็นสมบัติของชาติโดยมีกระทรวงพลังงาน กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ เป็นผู้กำกับดูแล ทำหน้าที่จัดสรรและกำกับดูแลการให้สัมปทานการสำรวจและขุดเจาะให้กับเอกชนโดยผ่านประมูลงาน ตามแบบบังคับที่ได้ประกาศไว้ในพระราชบัญญัติปิโตรเลียม เอกชนผู้ชนะการประมูลจะต้องปฏิบัติตามสัญญาที่ให้ไว้กับรัฐบาล และเริ่มการสำรวจและขุดเจาะต่อไป

ขั้นตอนกระบวนการสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมอัน ได้แก่ การสำรวจ (Exploration) การพัฒนาแหล่งปิโตรเลียม (Development) การผลิต (Production) และการรื้อถอน (Demobilization) ล้วนต้องอาศัยความชำนาญ จากผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านโดยตรง เช่น ขั้นตอนการสำรวจต้องอาศัยผู้มีความรู้ในด้านธรณีฟิสิกส์ ซึ่งกระบวนการดังกล่าว นั้นมีขั้นตอนที่ซับซ้อน ยังต้องใช้เงินลงทุนเป็นจำนวนมาก ใช้เวลานาน และต้องใช้ เทคโนโลยีที่ทันสมัย บริษัทเอกชนรายเดียวไม่อาจดำเนินการได้ทุกขั้นตอนที่กล่าวมาข้างต้น จึงต้องอาศัย การจ้างงานต่อโดยผ่านผู้รับเหมาช่วง ซึ่งรายละเอียดค่าตอบแทนต่างๆ จะถูกกำหนดตาม สัญญาของผู้ว่าจ้าง และด้วยราคาน้ำมันที่สูง เป็นเครื่องล่อใจให้บริษัทข้ามชาติต่างๆ เข้ามา ลงทุนในธุรกิจประเภทนี้เป็นจำนวนมาก ดังนั้นถือว่าธุรกิจการรับเหมาช่วงในอุตสาหกรรม การสำรวจและบริการขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย จึงเป็นตลาดที่มีการเติบโตพอสมควร และ เข้ามามีบทบาทกับอุตสาหกรรมสำรวจและบริการขุดเจาะปิโตรเลียมอย่างมาก ถือได้ว่าธุรกิจ เหล่านี้เป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญให้การสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมสำเร็จตามเป้าหมาย และ อย่างที่ทราบดีว่าธุรกิจในกลุ่มของผู้รับจ้างช่วงมีการแข่งขันสูงเช่นเดียวกัน มีทั้งบริษัท ภายในประเทศและต่างประเทศเข้ามาช่วงชิงกลุ่มลูกค้าคือผู้ได้รับสัมปทานสำรวจและขุดเจาะ ปิโตรเลียมจากรัฐบาลไทย นอกจากการแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาดแล้ว การรักษากลุ่มลูกค้าเดิม ไว้ก็เป็นสิ่งสำคัญ โดยการจะรักษากลุ่มลูกค้าเดิมไว้จะต้องมีผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพึงพอใจต่อ ลูกค้า นอกจากนี้แล้ว ปัจจัยที่มีผลทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพจน นำไปสู่เป้าหมาย ที่ตั้งไว้หรือสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้เกิดขึ้นได้จากหลายส่วนประกอบ เช่น คน ระบบงาน วิธีดำเนินงาน การบริหารงาน โครงสร้างองค์กรแรงจูงใจในการทำงาน สิ่ง เหล่านี้เกิดจากผลของการบริหารงานทั้งสิ้น ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ องค์กรที่มี กระบวนการบริหารงานที่ดีย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น (ศิริกาญจน์ วงษ์เสรี, 2559) จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาวิจัยให้ความสนใจในการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียม ในประเทศไทย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับใช้ในการพัฒนาการทำงาน และเพื่อใช้สำหรับการ กำหนดแผนกลยุทธ์ รวมถึงวางแผนในการดำเนินงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย จำแนกตาม ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย จำแนกตาม พฤติกรรมการใช้บริการ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้รับบริการ ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย แตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการ ที่มีลักษณะพฤติกรรมการใช้บริการ แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ ผู้รับบริการจากบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย โดยใช้การสุ่มแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Judgmental sampling) ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสำรวจ

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

คำว่า “ประชากรศาสตร์” หรือ “Demography” มาจากภาษากรีกซึ่งมีรากศัพท์มาจากคำว่า Demo แปลว่า People (ประชาชน) รวมกับคำว่า “Graphy” แปลว่า writing up, description หรือ study (การศึกษา หรือ ศาสตร์) เมื่อนำคำทั้งสองคำมารวมกันจะได้คำที่มีความหมายว่าประชากรศาสตร์ เป็นการบรรยายเกี่ยวกับคนหรือประชากร กล่าวได้ว่าการศึกษา ประชากรศาสตร์ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ คน ประชากร ที่มีมาหลายศตวรรษ เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งด้านขนาดโครงสร้าง การกระจายตัว การเปลี่ยนแปลงใน

รูปแบบต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับศาสตร์อื่นๆ เช่น เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม กฎหมาย ประวัติศาสตร์ เป็นต้น

Hanna and Wozniak (2001), Shiffman and Kanuk (2003) ได้ให้ความหมายของ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ไว้คล้ายคลึงกัน โดยกล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลที่เกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ศาสนาและเชื้อชาติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค โดยทั่วไปแล้วใช้เป็นลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาดมักจะนำมาพิจารณา สำหรับการแบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation) โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการความชอบ และอัตราการใช้จ่ายเงินของผู้บริโภค

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson & Plowman (1989) ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผน การบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลจำกัด พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก และเมื่อเปรียบเทียบ ตามปัจจัยประชากรศาสตร์พบว่า แรงงานที่มีอายุงานเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุ การศึกษา หน่วยงานและตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักร อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ส่วน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานไม่แตกต่างกัน

ลลิตา โกมลจันทร์ และฉัตรปารี อยู่เย็น (2556) ศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)สำนักงานเขตลพบุรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา การศึกษาวิจัยในครั้งนี้อาศัยประชากรในการศึกษา คือ ผู้รับบริการจากบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย มีผู้เข้ารับบริการจำนวน 2,350 คน

2. การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษา คือ ผู้รับบริการจากบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษานี้ ด้วยการใช้สูตรกำหนดขนาดของการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้สูตร Yamane ของ ทาโร ยามาเน โดย ผู้วิจัยทำการสุ่ม โดยใช้การสุ่มแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น เป็นการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง

การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลและการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยอาศัยการศึกษารวบรวมข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางการสร้างแบบสอบถามให้ตรงกับวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานที่ปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน รวมจำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความถี่ในการเข้ารับบริการ ระยะเวลาในการใช้บริการ และประเภทการให้บริการ รวมจำนวน 3 ข้อ และส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทผู้

ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย ประกอบด้วย 4 ด้าน มีคำถามทั้งหมด 20 ข้อ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบข้อมูล และประมวลผลข้อมูลที่ได้โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าสถิติในการวิจัยดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานที่ปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน ใช้วิธีวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ความถี่ในการเข้ารับบริการ ระยะเวลาในการใช้บริการ และประเภทการใช้บริการ ใช้วิธีวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ใช้วิธีวิเคราะห์ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย บัดตานี้ จำแนกตามปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ค่าสถิติ (t-test) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และใช้ค่าสถิติ F-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบว่าผลการทดสอบกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงต้องมีการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ เพื่อหาว่าคู่ใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน ตามวิธีการของ Post Hoc แบบ Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ สรุปผลการวิจัยได้ว่า เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่า เพศหญิง อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อายุ 31-40 ปี รองลงมา ได้แก่ อายุ 20-30 ปี อายุ 41-50 ปี และ 51-55 ปี ตามลำดับ **ระดับการศึกษา** พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี รองลงมา ได้แก่ ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่าตามลำดับ **สถานที่ปฏิบัติงาน** พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานแทนชุดเจาะ 3 รองลงมา ได้แก่ ปฏิบัติงานหาดีใหญ่ ปฏิบัติงานสงขลา ปฏิบัติงานกรุงเทพฯ ปฏิบัติงานพิษณุโลก ปฏิบัติงานระนอง และปฏิบัติงาน สัตหีบ ตามลำดับ ตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีตำแหน่ง วิศวกร รองลงมา ได้แก่ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประจำแผนก จำนวน ตำแหน่งช่างเทคนิค ตำแหน่งหัวหน้าแผนก และ ตำแหน่งผู้จัดการ ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ สรุปผลการวิจัยได้ว่า ความถี่ในการเข้ารับ บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เข้ารับบริการ มากกว่า 5 ครั้ง/ เดือน รองลงมา ได้แก่ เข้า รับบริการ 3-5 ครั้ง/ เดือน และเข้ารับบริการ 1-2 ครั้ง/ เดือน ตามลำดับ ระยะเวลาในการใช้ บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ น้อยกว่า 30 นาที รองลงมา ได้แก่ 30 – 60 นาที และมากกว่า 1-8 ชั่วโมงตามลำดับ ประเภทการให้บริการ พบว่า กลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้บริการประเภทงานธุรการ/เอกสาร รองลงมา ได้แก่ งานซ่อมบำรุง งานโพล์ คลิฟท์ งานคลังสินค้า และงานแม่บ้าน/ทำความสะอาด ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการ ทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและ ขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย

สรุปผลการวิจัยได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียม ในประเทศไทย ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านคุณภาพ ของงาน ค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น โดยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการ ทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและ ขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย จำแนกตาม ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

เพศ สรุปผลการวิจัยได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรม สสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย ด้านเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ.05 ส่วนด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่าย ไม่แตกต่างกัน

ส่วน อายุ ระดับการศึกษา สถานที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน สรุปผลการวิจัยได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน แตกต่างกันกัน มีความ คิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ใน อุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณ งาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย จำแนกตาม พฤติกรรมการใช้บริการ

ความถี่ในการเข้ารับบริการ สรุปผลการวิจัยได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการเข้ารับบริการแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา ไม่แตกต่างกัน ส่วน ด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

ระยะเวลาในการใช้บริการ และ ประเภทการให้บริการ สรุปผลการวิจัยได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการใช้บริการ และ ประเภทการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

อภิปรายผล

อภิปรายผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย ได้ดังนี้

อภิปรายผลการวิจัยได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น โดยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ ทั้งนี้สอดคล้องกับ งานวิจัยของอัครเดช ไม้จันทร์ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไฮน์อินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทต่อการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลลิตา โกมลจันทร์ และฉัตรปารี อยู่เย็น (2556) ได้ศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยมี

ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพนักงานให้ความสำคัญในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมากที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย จำแนกตาม ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ได้ดังนี้

อภิปรายผลการวิจัยได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2559) งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ได้ค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนกร กรวัชรเจริญ และ เขมมาวีร์ รักษ์ชูชีพ (2556) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า เพศ ที่แตกต่างกันนั้นจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

ส่วน อายุ ระดับการศึกษา สถานที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนกร กรวัชรเจริญ และ เขมมาวีร์ รักษ์ชูชีพ (2556) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า อายุงานที่แตกต่างกันของหน่วยงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรดา แก้วมูล (2562) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ที่มีอายุและระดับการศึกษา ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่าง

อภิปรายผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ ข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย จำแนกตาม พฤติกรรมการใช้บริการ

อภิปรายสรุปผลการวิจัยได้ว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ความถี่ในการเข้ารับบริการ ระยะเวลาในการใช้บริการ และประเภทการให้บริการ แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการรับเหมาช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทั้งนี้อาจสรุปได้ว่าพฤติกรรมการใช้บริการ คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไร สายกระสุน (2562) ศึกษา เรื่อง พฤติกรรมของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความจงรักภักดี ต่อดองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลทหารผ่านศึก กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลทหารผ่านศึก กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพล ชอพบุทโธ และ ดารณี เอื้อชนะจตุ (2562) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการ Mobile Banking ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานนวัตกรรมทางการเงินของพนักงานเอกชน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ Mobile Banking ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการใช้งานของ นวัตกรรมทางการเงินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- (1) บริษัทผู้ให้บริการรับเหมาฯ และบริษัทที่ประกอบกิจการที่มีลักษณะเช่นเดียวกัน ควรมีการจัดกิจกรรมที่ช่วยในการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น สำหรับเพศชาย เนื่องจากเพศชายให้ความสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลาน้อยกว่าเพศหญิง
- (2) บริษัทผู้ให้บริการรับเหมาฯ และบริษัทที่ประกอบกิจการที่มีลักษณะเช่นเดียวกัน ควรเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้สามารถทำงานได้ถูกต้อง แม่นยำ และตรงกับความต้องการของลูกค้า เพื่อลดจำนวนการให้บริการและลดค่าใช้จ่ายให้กับบริษัท
- (3) บริษัทผู้ให้บริการรับเหมาฯ และบริษัทที่ประกอบกิจการที่มีลักษณะเช่นเดียวกัน ควรมีนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการลูกค้า เพื่อลดระยะเวลาในการให้บริการ
- (4) บริษัทผู้ให้บริการรับเหมาฯ และบริษัทที่ประกอบกิจการที่มีลักษณะเช่นเดียวกัน ควรมีการกำหนดประเภทการให้บริการ ให้ตรงกับความรู้อุณหภูมิความสามารถของพนักงานผู้ให้บริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
- (5) บริษัทผู้ให้บริการรับเหมาฯ ช่วงแห่งหนึ่ง ในอุตสาหกรรมสำรวจและขุดเจาะปิโตรเลียมในประเทศไทย ควรให้ความสำคัญ ในด้านค่าใช้จ่าย เนื่องประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับน้อยกว่าด้านอื่นๆ หากเป็นไปได้ควรมีนโยบายให้พนักงานใช้ทรัพยากรขององค์กร อย่างประหยัด และคุ้มค่า

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆที่สอดคล้องกับองค์กรประเภทธุรกิจเอกชน เพื่อดูว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพื่อจะได้เป็นแนวทางของการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร เนื่องจากในปัจจุบันมีการแข่งขันทางด้านการตลาดกันสูงมาก

เอกสารอ้างอิง

- กิตติยา วุฒิคุณรัตน์. (2556). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด*. ภาคนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จังหวัดจันทบุรี.
- ชนกร กรวัชรเจริญ และ เขมมาวีร์ รักษ์ชูชีพ. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชวมงคลธัญบุรี.
- พีรดา แก้วมูล. (2562). *ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ลลิตา โกมลจันทร์ และฉัตรปารี อยู่เย็น. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชวมงคลธัญบุรี.
- ศิริกาญจน์ วงษ์เสรี. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีสถาบันการเงินเฉพาะกิจ*. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อรรถพล ชอบพุกโท และ ดารณี เอื้อชนะจตุต. (2562). *พฤติกรรมการใช้บริการ Mobile Banking ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานนวัตกรรมทางการเงินของพนักงานเอกชน*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อุไร สายกระสุน. (2562). *พฤติกรรมของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความจงรักภักดี ต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลทหารผ่านศึก กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Hanna and Wozniak. (2001). *Consumer behavior: An applied approach*. New Jersey: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988) "SERVQUAL : A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality." *Journal of Retailing* 64 (1) : 12-40.
- Shiffman and Kanuk. (2003). *Consumer behavior*. New Jersey: Prentice Hall.