การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ขนส่งสินค้าที่มีต่อระบบการจัดการขนส่ง ตามลักษณะทางกายภาพคลังสินค้าและลักษณะงาน

THE COMPARISON OF THE SATISFACTION OF THE TRUCK FLEET WITH PHYSICAL ENVIRONMENT AND WORK ATMOSPHERE

วราภรณ์ คล้ายประยงค์[1] และวัลลภ สถิตาภา[2]
Varaporn Klayprayong[1] and Wanlop Sthitabha[2]
[1,2]คณะบริหารธุรกิจ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
[1,2]Faculty of Business Administration, Panyapiwat Institute of Management

Received: November 9, 2018 / Revised: December 26, 2018 / Accepted: January 7, 2019

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ขนส่งสินค้าที่มีต่อระบบการจัดการขนส่งใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านสถานที่ และด้านค่าตอบแทน นำมาเปรียบเทียบความพึงพอใจดังกล่าวตามลักษณะทางกายภาพคลังสินค้าและลักษณะงาน โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่อยู่ในระบบการกระจายสินค้าของประเทศไทย สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในจังหวัดที่มีสัดส่วนของข้อมูลการขนส่งและโลจิสติกส์สูง จำนวน 10 จังหวัด ตัวอย่างจำนวน 384 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ผลข้อมูลด้วยสถิติพรรณา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยสถิติ Fisher's LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัยพบว่า จากศูนย์กระจายสินค้า 10 จังหวัด ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในภาคกลาง ร้อยละ 61.5 เป็นศูนย์กระจายสินค้าประเภทอุปโภคบริโภค (Dry Grocery Distribution Center) ร้อยละ 59.6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานขับรถที่เป็นรถของตนเอง ร้อยละ 44.3 ปฏิบัติงานมาแล้ว 1-5 ปี ร้อยละ 48.7 มีความความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่งในภาพรวมอยู่ที่ระดับความพึงพอใจปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรประเภทคลังสินค้า มีผลต่อความพึงพอใจด้านสถานที่ ตัวแปรด้านตำแหน่งงาน มีผลต่อความพึงพอใจในภาพรวม ด้านการบริหาร และค่าตอบแทน และตัวแปรระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีผลต่อความพึงพอใจด้านการบริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรด้านแหล่งที่ตั้งของคลังสินค้า ไม่พบผลต่อความพึงพอใจในทุกด้าน

คำสำคัญ: โลจิสติกส์ ความพึงพอใจ ระบบการจัดการขนส่ง

Corresponding Author
E-mail: varapornkla@pim.ac.th

Abstract

The objective of this research is to study the satisfaction of truck fleet operators with three aspects of the logistics management system, namely, management, location and compensation. The results obtained from the afore-said aspects are then compared according to physical characteristics of the warehouse and job characteristics. This research is a quantitative research. The research sample consisted of 384 truck fleet operators who run their routine jobs at the distribution centers at various provinces throughout Thailand. They were purposively selected from 10 provinces in which the logistics volumes were high. A questionnaire was used for data collection. The data was analyzed with descriptive statistics of frequency, percentage, mean, and standard deviation, and with inferential statistics of one-way analysis of variance, and Fisher's LSD (Least Significant Difference).

The research outcome indicates that the majority (61.50%) of the distribution centers in the 10 provinces are located in the Central Region of Thailand. The majority of them (59.60%) are dry grocery distribution centers. The largest group of drivers in the research sample (44.30%) consists of those who have their own carriers, and 44.30% of them have been working for 1-5 years in the service. As for their satisfaction, 48.70% of the drivers in the sample are satisfied with the logistics management system at the moderate level (satisfaction mean = 3.26). Hypothesis testing results show that the type of distribution center variable affects the satisfaction with location; the job position variable affects the satisfaction as a whole, the satisfaction with the management, and the satisfaction with compensation; and the duration of service variable affects the satisfaction with the management system at the .05 level of statistical significance; on the other hand, the warehouse location variable does not have any effect on any satisfaction variable.

Keywords: Logistics, Satisfaction, Logistics Management System

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของประเทศไทยจากยุคไทยแลนด์ 3.0 เข้าสู่ไทยแลนด์ 4.0 เกิดกระแสที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในวิถีชีวิตของคนในสังคม 5 มิติ ได้แก่ มิติ Globalization ที่เป็นแรงขับเคลื่อนให้เกิดการเคลื่อนไหลของทุน สินค้าและบริการ ผู้คนอย่างเสรี การเปลี่ยนจากหนึ่งประเทศหนึ่งจุดหมาย (One Country, One Destiny) เป็นหนึ่งโลกหนึ่งจุดหมาย (One World, One Destiny) มิติการเปลี่ยนแปลงเป็นดิจิทัล (Digitization) การติดต่อสื่อสารที่เปลี่ยนจากการติดต่อสื่อสารในโลกจริงและในโลกเสมือนดิจิทัล มิติความเป็นเมือง (Urbanization) การเพิ่มขึ้นของสัดส่วนประชากรในเมือง โดยในปี 1995 โลกมีคนในเมืองเพียงร้อยละ 30 และเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 54 ในปี 2014 และคาดว่าจะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 66 ในปี 2050 ดังนั้น วิถีชีวิต พฤติกรรมและปฏิสัมพันธ์ของผู้คนจะเปลี่ยนแปลงไปจากสังคมชนบท สู่เมืองอัจฉริยะ (Smart Cities) มิติความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualization) บุคคลมีความคิดความอ่านเป็นของตัวเองมากขึ้น ต้องการแสดงออกมากขึ้น โอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งจะมีอยู่สูง และมิติการบริโภคข่าวชุดเดียวกัน (Commonization) ผู้คนต้องการพึ่งพิงกันมากขึ้น ความเสี่ยงและภัยคุกคามมิได้

ส่งผลกระทบต่อประเทศใดประเทศหนึ่ง แต่จะส่งผลกระทบต่อโลกโดยรวม (The Knowledge Management Institute Foundation, 2018: 4-5) จากกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวถือเป็นการปฏิวัติกระบวนการพัฒนาของประเทศทั้งระบบให้ก้าวเข้าสู่ประเทศที่มีรายได้สูง (High Income Country) ที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี ในช่วงเวลาของการปฏิรูปประเทศและสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเชื่อมโยงใกล้ชิดกันมากขึ้นนั้น รัฐบาลได้จัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ขึ้น ซึ่งประเด็นหลักที่สำคัญในแผนพัฒนาฉบับที่ 12 นี้ มุ่งเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เป็นระบบเครือข่ายมากขึ้น ในประเด็นสำคัญด้านการสร้างความเชื่อมโยงระหว่างภาคการผลิต เพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ ขยายฐานเศรษฐกิจให้กว้างขึ้น และต่อยอดห่วงโซ่การผลิตให้เข้มแข็งขึ้น โดยการเชื่อมโยงเครือข่ายการผลิต และนำผลการวิจัยและการพัฒนาที่เกี่ยวข้องมาใช้ประโยชน์ในการสร้างผลิตภัณฑ์เชิงพาณิชย์ที่หลากหลาย และสอดคล้องกับความต้องการของตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาความเชื่อมโยงด้านคมนาคมขนส่งโลจิสติกส์ และโทรคมนาคม (Prime Minister's Office, 2018) จากเป้าหมายของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ต้องการให้ประเทศไทยสามารถยกระดับระบบโลจิสติกส์ของประเทศไปสู่การเป็นศูนย์กลางทางการค้า การบริการ และการลงทุนในภูมิภาค แต่ทั้งนี้ข้อมูลต้นทุนโลจิสติกส์ของประเทศไทยมีภาวะลดลงอย่างต่อเนื่องจากร้อยละ 17.1 ต่อ GDP ในปี 2550 เป็นร้อยละ 14.0 ต่อ GDP ในปี 2558 และปี 2559 ซึ่งมีแนวโน้มลดลงเหลือร้อยละ 13.9 ต่อ GDP ที่ประกอบด้วยต้นทุนค่าขนส่งสินค้า ร้อยละ 7.5 ต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลังและต้นทุนการบริหารจัดการ ร้อยละ 5.1 และร้อยละ 1.3 จากข้อมูลดังกล่าวทำให้ Office of The National Economic and Development (2018: 1-43) จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) ภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี เพื่อรองรับนโยบายดังกล่าวประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์หลัก ได้แก่ 1) การพัฒนาเพิ่มมูลค่าระบบห่วงโซ่อุปทาน 2) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก 3) การพัฒนาปัจจัยสนับสนุนด้านโลจิสติกส์ เพื่อสนับสนุนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ซึ่งปัจจัยสนับสนุนหลักถือเป็นการพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล มีความเป็นมืออาชีพ และมีจริยธรรม รวมถึงการวางแผนจัดการกำลังคนด้านโลจิสติกส์ให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจ

ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ให้เป็นมืออาชีพ และสอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจได้นั้นจึงควรศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ขนส่งสินค้าที่มีต่อระบบการจัดการขนส่งว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและส่งผลต่อความพึงพอใจ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการระบบขนส่งที่เอื้อต่อการพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ของไทยให้มีความเป็นมืออาชีพ ได้มาตรฐานสากล เพื่อรองรับการแข่งขันที่รุนแรงของตลาดการค้าและเศรษฐกิจโลก

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ขนส่งสินค้าที่มีต่อระบบการจัดการขนส่ง
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ขนส่งสินค้าที่มีต่อระบบการจัดการขนส่งตามลักษณะทางกายภาพคลังสินค้าและลักษณะงาน

ทบทวนวรรณกรรม

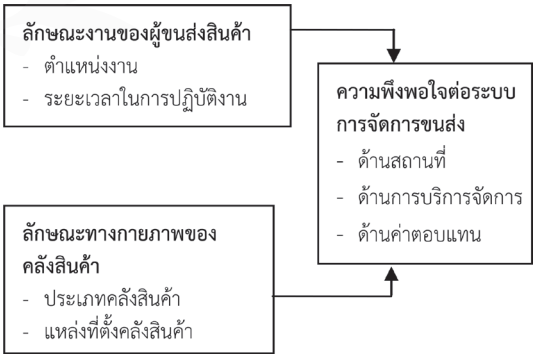
ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบการบริหารจัดการขององค์กร Morse (1977) ได้สรุปแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจว่าเป็นการบ่งบอกถึงระดับการเติมเต็มความต้องการและความปรารถนาของบุคคล ขึ้นอยู่กับสิ่งที่แต่ละคนต้องการจากสภาพแวดล้อมและสิ่งที่ได้รับ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับองค์กร สภาพแวดล้อมดังกล่าวจึงหมายรวมถึงระบบการบริหารจัดการองค์กร ซึ่ง Bhatti & Qureshi (2007) มีแนวคิดว่าความพึงพอใจของพนักงานเป็นตัววัดความสุขของคนงานที่มีต่องานและ

สภาพแวดล้อมการทำงานของพวกเขา ทั้งนี้ความพึงพอใจของพนักงานยังส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร จึงสามารถสรุปได้ว่า องค์กรที่มีประสิทธิภาพควรมีวัฒนธรรมและกระบวนการบริหารจัดการที่ส่งเสริมความพึงพอใจของพนักงาน ทั้งนี้จากการศึกษาถึงสภาพแวดล้อมและการบริหารงานขององค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจ การเติบโตขององค์กร (ส่งผลให้จำนวนพนักงานเพิ่มขึ้น) โดยทั่วไปคิดว่าจะส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานลดลง (Beer, 1964) การเติบโตขององค์กรมักส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านอื่นๆ ขององค์กรด้วย เช่น การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเป็นผู้นำองค์กร โครงสร้างและทัศนคติของพนักงาน ดังนั้นองค์กรยิ่งมีขนาดใหญ่เท่าใด ระดับความพึงพอใจในการทำงานจะลดลง เนื่องจากโครงสร้างการบริหารงานที่มีสายการบังคับบัญชากว้าง พนักงานจึงไม่มีความใกล้ชิดกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Cross & Travaglione (2004) ยืนยันว่าการลดขนาดองค์กรจะส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของพนักงานสูงขึ้น รวมถึงการศึกษาของ Field & Johnson (1993) ที่ศึกษาผลของการเติบโตขององค์กรในสมาคมอาสาสมัครที่เติบโตขึ้นจากองค์กรขนาดเล็กไปจนถึงขนาดใหญ่ กระบวนการบริหารจัดการงานจึงมีการผสมผสานแนวทางจากหลายหน่วยงาน จากการบริหารงานดังกล่าวส่งผลให้จำนวนอาสาสมัครลดลงเรื่อยๆ เนื่องจากความพึงพอใจต่อระบบการทำงานที่ลดลง อาสาสมัครจึงออกจากองค์กร

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรสาขาโลจิสติกส์ ได้มีการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการโลจิสติกส์ กระบวนการบริหารจัดการด้านขั้นตอนการสั่งซื้อ คุณภาพของข้อมูล ระยะเวลาที่เหมาะสม ความถูกต้องของการสั่งซื้อ คุณภาพของคำสั่ง เงื่อนไขของการสั่งซื้อ ขั้นตอนกระบวนการของการสั่งซื้อ และทัศนคติของพนักงานเป็นปัจจัยในการสร้างบริการโลจิสติกส์ที่ดี (Mentzer, Daniel & Kent, 1999) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Sun, Yoo & Yang (2016) ศึกษาปัจจัยด้านโลจิสติกส์ที่มีผลต่อเขตข้อมูลและการรับรู้ของพนักงานฝ่ายบริหารเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการทั้งหมดมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในบริการ แม้ว่าจะมีความแตกต่างในมุมมองระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติงานภาคสนามและเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร

นอกจากนั้นทฤษฎีความพึงพอใจในงานกลุ่มที่เน้นสถานการณ์ (Situational Theories) มีแนวคิดว่าความพึงพอใจในงานเป็นผลมาจากธรรมชาติของตัวงานและองค์ประกอบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน เช่น ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย และลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน จากทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเกิดขึ้นจากกลุ่มปัจจัยที่แยกจากกัน 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยป้องกัน (Hygiene Factor) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะขององค์กร และปัจจัยหนึ่งที่งานวิจัยนี้นำมาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาคือ สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน รวมถึงอุปกรณ์ต่างๆ ในการทำงาน และปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ทั้งความสำเร็จของงาน ความยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า ลักษณะงาน โดยงานวิจัยนี้นำความรับผิดชอบของงาน ภาระหน้าที่ ความสำคัญของงานที่พิจารณาจากตำแหน่งงานมาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิด (Smithikrai, 2014: 276-278, 312)

จากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อระบบการบริหารจัดการขององค์กร และแนวคิดในองค์กรสาขาโลจิสติกส์ ทำให้ได้กรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

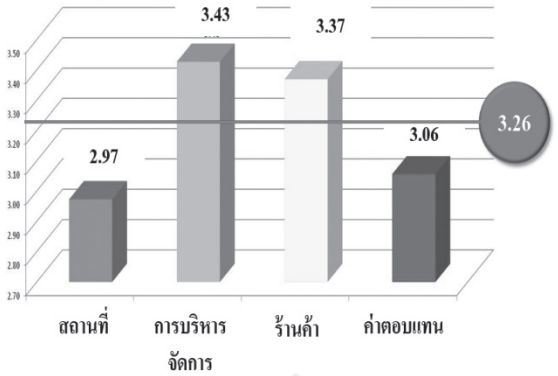
เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในประเด็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ขนส่งสินค้าที่มีต่อระบบการจัดการขนส่งตามลักษณะทางกายภาพคลังสินค้าและลักษณะงานตามกรอบวัตถุประสงค์และขอบเขตของการวิจัยความพึงพอใจ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านการบริการจัดการ และด้านค่าตอบแทน ลักษณะทางกายภาพคลังสินค้า ได้แก่ ประเภทคลังสินค้า และตำแหน่งที่ตั้ง ในส่วนของลักษณะงาน ได้แก่ ตำแหน่งงาน และอายุงาน

ประชากรเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ขนส่งที่อยู่ในระบบการกระจายสินค้าของประเทศไทย ด้วยสูตรการหาขนาดตัวอย่าง W.G. Cochran ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 384 คน โดยแบ่งสัดส่วนสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในจังหวัดที่มีสัดส่วนของข้อมูลการขนส่งและโลจิสติกส์สูง จำนวน 10 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรสงคราม สมุทรปราการ สมุทรสาคร นครสวรรค์ ปทุมธานี สุราษฎร์ธานี หาดใหญ่ ภูเก็ต สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะงานของผู้ขนส่ง ลักษณะทางกายภาพของคลังสินค้า และความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านการบริการจัดการ และด้านค่าตอบแทน ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check list) และแบบการประเมิน Likert Scale 5 วิเคราะห์ผลข้อมูลด้วยสถิติพรรณา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ Fisher's LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผู้ขนส่งสินค้ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน จากศูนย์กระจายสินค้า 10 จังหวัด โดยแบ่งเป็นภูมิภาคแหล่งที่ตั้งคลังสินค้า ได้แก่ ภาคกลาง ร้อยละ 61.5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 19.3 ภาคเหนือ ร้อยละ 13.8 และภาคใต้ ร้อยละ 5.5 จำแนกเป็นศูนย์กระจายสินค้าอุปโภคบริโภค (Dry Grocery Distribution Center) ร้อยละ 59.6 ศูนย์กระจายสินค้าควบคุมอุณหภูมิ (Chilled Distribution Center) ร้อยละ 27.3 ศูนย์กระจายสินค้าเบเกอรี่ (Bakery Distribution Center) ร้อยละ 13.0 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานขับรถที่เป็นรถของตนเอง ร้อยละ 44.3 รองลงมาคือ พนักงานขับรถที่ไม่ใช่รถของตนเอง ร้อยละ 26.6 นอกนั้นเป็นพนักงานประจำรถที่เป็นรถของตนเอง ร้อยละ 14.5 และพนักงานประจำรถที่ไม่ใช่รถของตนเอง ร้อยละ 14.8 ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1-5 ปี ร้อยละ 48.7 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 39.3 ระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 8.6 ท้ายสุดคือ ปฏิบัติงานมาแล้วมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 3.1

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ขนส่งสินค้าที่มีต่อระบบการจัดการขนส่งในภาพรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับความพึงพอใจปานกลางคือ 3.26 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.43 รองลงมาคือ ด้านค่าตอบแทน ค่าเฉลี่ย 3.06 และอันดับสุดท้าย ด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ย 2.97 (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ขนส่งสินค้าที่มีต่อระบบการจัดการขนส่งจำแนกรายด้าน

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบผลการวิเคราะห์ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ขนส่งที่ปฏิบัติงานอยู่ในประเภทคลังสินค้าต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่งที่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วยสถิติ One-way Analysis of Variance พบว่า ผู้ขนส่งที่ปฏิบัติงานอยู่ในประเภทคลังสินค้าต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่งไม่แตกต่างกันในภาพรวม โดยค่า F = 2.742 ค่า Sig. = 0.066 แต่เมื่อทดสอบโดยการจำแนกความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่งรายด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านการบริหาร และด้านค่าตอบแทน พบว่า ผู้ขนส่งที่ปฏิบัติงานอยู่ในประเภทคลังสินค้าที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่งในด้านสถานที่แตกต่างกัน โดยค่า F = 4.202 ค่า Sig. = 0.016 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยสถิติ LSD พบว่า ผู้ขนส่งที่ปฏิบัติงานอยู่ในศูนย์กระจายสินค้าอุปโภคบริโภค (ค่าเฉลี่ย = 2.95) กับศูนย์กระจายสินค้าควบคุมอุณหภูมิ (ค่าเฉลี่ย = 3.06) มีความพึงพอใจต่อระบบการบริหารจัดการในด้านสถานที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ไม่พบผลความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่งในด้านอื่นๆ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่งในภาพรวมและรายด้านจำแนกตามประเภทคลังสินค้า

ประเภทคลังสินค้า	จำนวน	ค่าเฉลี่ย			
		ภาพรวม	สถานที่	การบริหาร	ค่าตอบแทน
Dry DC	229	3.21	2.95	3.40	3.04
Chill DC	105	3.34	3.15	3.53	3.09
Bakery DC	50	3.22	3.06	3.40	3.00
รวม	**384**	**3.25**	**3.02**	**3.43**	**3.05**
F		2.742	4.202*	2.888	0.397
Sig.		0.066	0.016	0.057	0.673

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ผู้ขนส่งที่ปฏิบัติงานอยู่ในแหล่งที่ตั้งคลังสินค้าต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่งที่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วยสถิติ One-way Analysis of Variance พบว่า ผู้ขนส่งที่ปฏิบัติงานอยู่ในแหล่งที่ตั้งคลังสินค้าต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่งไม่แตกต่างกันในภาพรวม โดยค่า F = 0.875 ค่า Sig. = 0.454 และเมื่อทดสอบโดยการจำแนกความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่งรายด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านการบริหาร และด้านค่าตอบแทน ก็ไม่พบผลความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่งในทุกด้าน รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่งในภาพรวมและรายด้านจำแนกตามแหล่งที่ตั้งคลังสินค้า

ประเภทคลังสินค้า	จำนวน	ค่าเฉลี่ย			
		ภาพรวม	สถานที่	การบริหาร	ค่าตอบแทน
ภาคกลาง	236	3.26	3.02	3.47	3.02
ภาคเหนือ	53	3.31	3.01	3.47	3.19
ภาคใต้	74	3.19	2.96	3.32	3.08
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	21	3.21	3.20	3.32	2.99
รวม	**384**	**3.25**	**3.02**	**3.43**	**3.05**
F		**0.875**	**0.894**	**2.309**	**1.215**
Sig.		**0.454**	**0.444**	**0.076**	**0.304**

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ผู้ขนส่งที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่งที่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วยสถิติ One-way Analysis of Variance พบว่า ผู้ขนส่งที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่งแตกต่างกันในภาพรวม โดยค่า F = 6.166 ค่า Sig. = 0.000 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยสถิติ LSD พบว่า พนักงานขับรถ (ไม่ใช่รถของตนเอง) (ค่าเฉลี่ย = 3.28) กับพนักงานประจำรถ (ไม่ใช่รถของตนเอง) (ค่าเฉลี่ย = 3.46) มีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่งแตกต่างกันในภาพรวม และเมื่อทดสอบโดยการจำแนกความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่งรายด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านการบริหาร และด้านค่าตอบแทน พบว่า ผู้ขนส่งที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่งในด้านการบริหาร และด้านค่าตอบแทนแตกต่างกัน โดยค่า F = 5.715 ค่า Sig. = 0.001 และ ค่า F = 4.466 ค่า Sig. = 0.004 ตามลำดับ ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยสถิติ LSD พบว่า ผู้ขนส่งที่เป็นพนักงานประจำรถ (ไม่ใช่รถของตนเอง) มีความพึงพอใจต่อระบบการบริหารจัดการในด้านการบริหาร (ค่าเฉลี่ย = 3.66) และด้านค่าตอบแทน (ค่าเฉลี่ย = 3.32) แตกต่างกับผู้ขนส่งทุกกลุ่ม ในทั้ง 2 ด้าน ทั้งนี้ไม่พบผลความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่งของผู้ขนส่งในด้านสถานที่ รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่งในภาพรวมและรายด้านจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย			
		ภาพรวม	สถานที่	การบริหาร	ค่าตอบแทน
พนักงานขับรถ (ไม่ใช่รถของตนเอง)	102	3.28	3.10	3.46	3.06
พนักงานขับรถ (รถของตนเอง)	170	3.18	2.96	3.35	2.98
พนักงานประจำรถ (ไม่ใช่รถของตนเอง)	57	3.46	3.10	3.66	3.32
พนักงานประจำรถ (รถของตนเอง)	55	3.19	2.94	3.40	2.99
รวม	**384**	**3.25**	**3.02**	**3.43**	**3.05**
F		**6.166***	**1.719**	**5.715***	**4.466***
Sig.		**0.000**	**0.163**	**0.001**	**0.004**

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ผู้ขนส่งที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่งที่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบด้วยสถิติ One-way Analysis of Variance พบว่า ผู้ขนส่งที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่งไม่แตกต่างกันในภาพรวม โดยค่า F = 2.113 ค่า Sig. = 0.098 และเมื่อทดสอบโดยการจำแนกความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่งรายด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านการบริหาร และด้านค่าตอบแทน พบว่า ผู้ขนส่งที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่งในด้านการบริหารแตกต่างกัน โดยค่า F = 4.265 ค่า Sig. = 0.006 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยสถิติ LSD พบว่า ผู้ขนส่งที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.54) มีความพึงพอใจด้านการบริหารแตกต่างกับผู้ขนส่ง

ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.36) และผู้ขนส่งที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี (ค่าเฉลี่ย = 3.35) ทั้งนี้ไม่พบผลความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่งของผู้ขนส่งในด้านอื่นๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่งในภาพรวมและรายด้านจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย			
		ภาพรวม	สถานที่	การบริหาร	ค่าตอบแทน
น้อยกว่า 1 ปี	151	3.32	3.08	3.54	3.05
1-5 ปี	187	3.21	2.98	3.36	3.07
6-10 ปี	33	3.15	2.99	3.35	2.88
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	12	3.26	2.75	3.46	3.23
รวม	**383**	**3.25**	**3.02**	**3.43**	**3.05**
F		2.113	1.542	4.265*	1.188
Sig.		0.098	0.203	0.006	0.314

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายและสรุปผล

สรุปผลการวิจัยที่ค้นพบจากกลุ่มตัวอย่างที่ส่วนใหญ่เป็นพนักงานขับรถ ร้อยละ 70.9 และเป็นพนักงานประจำรถขนส่ง ร้อยละ 29.3 โดยกระจายไปตามแหล่งที่ตั้งคลังสินค้าตามภูมิภาคต่างๆ จำนวน 4 ภาค โดยมีสัดส่วนของภาคกลางมากที่สุด ร้อยละ 61.5 เนื่องจากภาคกลางถือเป็นศูนย์กลางการใช้ประโยชน์เชิงพื้นที่ในการเป็นศูนย์กลางโลจิสติกส์ (Logistics Hub) เชื่อมโยงกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับระบบโลจิสติกส์ทั้งหมดไว้อย่างเป็นระบบ ได้แก่ การขนส่ง การเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการ ข้อมูลข่าวสาร และการเคลื่อนย้ายทุน ถือว่ามีความพร้อมเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานระบบคมนาคมขนส่ง และระบบสาธารณูปการ ภายใต้การสนับสนุนจากนโยบายภาครัฐ ซึ่งประเทศไทยมีความได้เปรียบเชิงภูมิศาสตร์ มีพื้นที่ภาคกลางที่ติดทะเลทั้งทางด้านอ่าวไทยและทะเลอันดามัน และสามารถเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านโดยรอบทั้งประเทศพม่า ลาว กัมพูชา มาเลเซีย เวียดนาม และจีน (Sorat, 2007)

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ขนส่งสินค้าที่มีต่อระบบการจัดการขนส่งในภาพรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.26) ทำให้เห็นได้ว่า ถึงแม้หน่วยงานภาครัฐจะมีนโยบายเพื่อสนับสนุนระบบการจัดการโลจิสติกส์อย่างเต็มที่ในระดับนโยบาย แต่ในระดับปฏิบัติการแล้วผู้ขนส่งที่อยู่ในระบบยังไม่ได้รับนโยบายดังกล่าวอย่างทั่วถึง และเมื่อพิจารณาในรายด้านจะเห็นได้ว่า ด้านการบริหารจัดการได้รับความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย = 3.43) ทำให้เห็นถึงความพยายามของผู้ประกอบการโลจิสติกส์ที่ได้รับนโยบายมาจัดการกับระบบภายใน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการจัดจำนวนรอบและเส้นทางการขนส่งอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ ดังจะเห็นได้จากผลการวิเคราะห์ที่ผู้ขนส่งให้คะแนนในเรื่องนี้มากที่สุด เนื่องจากการจัดจำนวนรอบและเส้นทางการขนส่งจะส่งผลต่อค่าตอบแทนที่ผู้ขนส่งจะได้รับ จึงพบว่า ด้านค่าตอบแทนเป็นความพึงพอใจอันดับสอง (ค่าเฉลี่ย = 3.06) ที่ได้รับการประเมินจากผู้ขนส่ง จากผลสรุปข้างต้นทำให้เห็นว่า ผู้ประกอบการโลจิสติกส์ดำเนินการได้สอดคล้องกับนโยบายแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2560-2564) ภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (Office of The National Economic and Development, 2018: 54-55) ที่ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) ที่คำนึงถึงความเกี่ยวเนื่องหรือความสัมพันธ์กันแบบบูรณาการของหน่วยงานหรือแผนกภายในองค์กรและคู่ค้าที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าหรือซัพพลายเออร์ในโซ่อุปทาน โดยมีจุดประสงค์ที่จะนำส่งสินค้าหรือบริการตามความต้องการของผู้บริโภคให้ดีและทั่วถึงมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเวลา ราคา หรือคุณภาพ โดยจะบริหารจัดการในเรื่องของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการขององค์กรและคู่ค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ขจัดความล่าช้าในการทำธุรกรรมต่างๆ

รวมถึงการขจัดปัญหาในการส่งหรือรับมอบสินค้าและบริการที่มีผลมาจากระบบการจัดการด้านการเงินที่ไม่มีประสิทธิภาพ ปัจจุบันจึงถือว่า การบริหารจัดการโลจิสติกส์เป็นกระบวนการย่อย หนึ่งในการจัดการสินค้าและบริการตลอดสายของโซ่อุปทานที่มีความสำคัญ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรประเภทคลังสินค้ามีผลต่อความพึงพอใจด้านสถานที่ โดยผู้ขนส่งมีความพึงพอใจต่อศูนย์กระจายสินค้าควบคุมอุณหภูมิมากกว่าศูนย์กระจายสินค้าอุปโภคบริโภค ทั้งนี้ศูนย์กระจายสินค้าทั้ง 2 ลักษณะมีอุณหภูมิและลักษณะของพื้นที่ในการทำงานที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Pratep (2014) ที่พบว่า ปัญหาและอุปสรรคส่วนหนึ่งในการให้บริการของพนักงานบริษัทสิงห์ท่าเรือพัทลุงขนส่ง คือ ด้านสถานที่ทำงาน เสนอว่าควรจะมีการวางแผนจัดระบบการทำงานให้เป็นขั้นตอนชัดเจนมากขึ้น โดยเริ่มจากการคัดแยกสิ่งของที่ไม่จำเป็นต้องใช้ออกก่อน เพื่อเพิ่มพื้นที่ในการทำงานและจัดหมวดหมู่ของการทำงาน สำหรับตัวแปรด้านตำแหน่งงาน มีผลต่อความพึงพอใจในภาพรวม ด้านการบริหารและค่าตอบแทน ซึ่งกลุ่มพนักงานขับรถที่เป็นพนักงานรับจ้างมีความพึงพอใจสูงในด้านนี้มากกว่าทุกกลุ่ม เนื่องจากได้รับค่าจ้างเป็นรายเที่ยวหรือรายเดือน ที่แน่นอนตามจำนวนเที่ยวขนส่งหรือระยะทางการขนส่ง และไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายค่าเชื้อเพลิงที่มีการปรับขึ้นลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นพนักงานรับจ้างขนส่งได้รับการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน (Performance–related Pay หรือ Pay for Performance) ซึ่งเป็นระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่มีอัตราความก้าวหน้าของค่าตอบแทนขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ทั้งนี้ระบบการจ่ายค่าตอบแทนแบบ P4P จะช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ที่มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ซึ่งส่งผลดีต่อความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน (Maneetrakunthong, 2014) และตัวแปรระยะเวลาการปฏิบัติงานมีผลต่อความพึงพอใจด้านการบริหาร โดยพบว่า พนักงานกลุ่มที่ปฏิบัติงานในระบบขนส่งมาน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่นยกเว้นพนักงานที่ปฏิบัติงานมามากกว่า 10 ปี สำหรับด้านแหล่งที่ตั้งของคลังสินค้า ไม่พบผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมและด้านอื่นๆ

จากผลการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าลักษณะงานและลักษณะทางกายภาพของคลังสินค้าเป็นสาเหตุหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อระบบการจัดการขนส่ง ดังนั้นในการวางแนวนโยบายการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศ จึงต้องพิจารณาถึงผู้ขนส่งร่วมไปกับองค์ประกอบในด้านอื่นๆ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันของการขับเคลื่อนและการพัฒนาความก้าวหน้าของระบบโลจิสติกส์ ตามหลักการทฤษฎีระบบ (System Theory) ที่ทุกระบบต้องมีองค์ประกอบหรือสิ่งต่างๆ เพื่อดำเนินงานสัมพันธ์กันเป็นกระบวนการเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้ตั้งไว้

References

Beer, M. (1964). Organizational size and job satisfaction. *Academy of Management Journal, 7*(1), 34-44.

Bhatti, K. & Qureshi, T. (2007). Impact of employee participation on job satisfaction, employee commitment and employee productivity. *International Review of Business Research Papers, 3*(2), 54-68.

Cross, B. & Travaglione, A. (2004). The times they are a-changing: who will stay and who will go in a downsizing organization? *Personnel Review, 33*(3), 275-290.

Field, D. & Johnson, I. (1993). Satisfaction and change: a survey of volunteers in a hospice organization. *Social Science and Medicine, 36*(12), 1625-1633.

Maneetrakunthong, A. (2014). Pay for Performance and Work Culture in Thailand. *MBA-KKU Journal, 7*(1), 21-38. [in Thai]

Mentzer, J. T., Daniel, J. F. & Kent, J. L. (1999). Developing a Logistics Service Quality Scale. *Journal of Business Logistics, 20*(1), 9-32.

Morse, N. C. (1977). *Satisfactions in the white-collar job*. North Stratford: Ayer publishing.

Office of The National Economic and Development. (2018). *Thailand's Logistics Development Strategy 3th (2007-2011).* Bangkok: Prime Minister's Office. [in Thai]

Pratep, S. (2014). The Development Service of the Singtarual Phatthalung Logistics. *Veridian E-Journal, 7*(2), 1094-1102. [in Thai]

Prime Minister's Office. (2018). *The Twelfth National Economic and Social Development Plan (2017-2021).* Bangkok: Prime Minister's Office. [in Thai]

Smithikrai, C. (2014). *Industrial and Organizational Psychology* (2nd ed.). Bangkok: V print (1991) Company. [in Thai]

Sorat, T. (2007). *The importance Regional Logistics Hubs in The Greater Mekong.* Retrieved April 18, 2018, from http://www.tanitsorat.com/view.php?id=51 [in Thai]

Sun, I. S., Yoo, D. K. & Yang, H. C. (2016). The Empirical Study of Logistics Service Quality Factors influencing Service Satisfaction on Supplying the Industrial Goods in the Tourism and Leisure Industry: Focusing on the Moderating Effects of Job Types. *International Journal of u- and e- Service, Science and Technology, 9*(4), 203-212.

The Knowledge Management Institute Foundation. (2018). *Thailand 4.0 Model Drive of Thailand towards Stability, Wealth and Sustainable.* Bangkok: The Knowledge Management Institute Foundation. [in Thai]

Name and Surname: Varaporn Klayprayong
Highest Education: Master of Art (Behavior Research and Human Development), National Institute of Development Administration
University or Agency: Panyapiwat Institute of Management
Field of Expertise: Behavior Research and Marketing Research
Address: 85/1 Moo 2, Chaengwattana Rd., Bang Talat, Pakkred, Nonthaburi 11120

Name and Surname: Wanlop Sthitabha
Highest Education: Master Degree of Business Administration, Bangkok University in co-operation with University of Ohio, USA and University of Wisconsin, USA
University or Agency: Panyapiwat Institute of Management
Field of Expertise: Finance and Marketing
Address: 85/1 Moo 2, Chaengwattana Rd., Bang Talat, Pakkred, Nonthaburi 11120