

ความพึงพอใจของผู้รับเหมาขนส่ง ที่มีผลต่อการดำเนินการภายใน  
ศูนย์กระจายสินค้า DC5 สุวรรณภูมิ

**Job Satisfaction of Third Party Logistics Service Providers for  
Suvarnabhumi Distribution Centers**

ขวัญตา รัตนสกุลศักดิ์

**Khwanta Rattanasakulsak**

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ จังหวัดนนทบุรี 11120

Tel: 02-832-0227 Fax: 02-832-0392

Faculty of Master degree of Business Administration Panyapiwat Institute of Management Nonthaburi 11120

Tel: 02-832-0227 Fax: 02-832-0392

**Abstract**

This independent study was aimed to evaluate the job satisfaction of third-party logistics (3PL) providers which had the influence on the operation in Suvarnabhumi Distribution Center (DC5). The objective of this research was to focus on demographic factor to the job satisfaction. The data of 259 individuals were collected by questionnaire. The data were analyzed for percentage, means, and standard deviation. T-test and F-test were used to test the differences between groups and multiple regression were used to analyze for the associations of data

Once the hypothesis in the relationship of demography and satisfaction was tested, it was found that the 3PL provider had overall job satisfaction approximately at the same level. However when the relationship was considered in details, it was found that male respondents with over 36 years of age and primary school certificate had low job satisfaction in four areas in the operations within DC5; these areas were career growth, work status, job security and salary as well as welfare.

In addition to the study of 3PL providers' job satisfaction, the researcher suggested that in further study in the relationship of should be considered since most of the respondents to the questionnaire had work experience of less than 3 years. If this study is done, 3PL providers will be able to utilize this additional information for improvement and maintain skill workers, thus creation sustainable work improvement.

**Keyword:** *Job Satisfaction Logistics Service*

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับเหมาขนส่ง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 259 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานในการทดสอบค่าที (t-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่า (F-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท

ผู้ตอบส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 3 ปี ส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการดำเนินงานภายในศูนย์กระจายสินค้า DC5 สุวรรณภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับกลาง ผู้รับเหมาขนส่งที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่ต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาด้านความสัมพันธ์รายข้อพบว่า เพศชายที่มีอายุมากกว่า 36 ปี ที่มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานภายในศูนย์ DC5 สุวรรณภูมิ อยู่ในระดับน้อยมี 4 ด้าน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในอนาคต ด้านสถานภาพในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงานรวมทั้งเงินเดือนและสวัสดิการ

ดังนั้น นอกเหนือจากการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับเหมาขนส่ง ที่มีผลต่อการดำเนินงานภายในศูนย์กระจายสินค้า DC5 สุวรรณภูมิ แล้วนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในด้านความผูกพันของผู้รับเหมาต่อศูนย์กระจายสินค้า เพราะผู้รับเหมาที่ตอบจากแบบสอบถามมีอายุงานที่ต่ำกว่า 3 ปี ในสัดส่วนที่มาก ซึ่งถ้ามีการวิจัยเพิ่มเติม จะทำให้ทราบข้อมูลเพื่อแก้ไขและเป็นการจูงใจให้ผู้รับเหมาทำงานอยู่กับองค์กรนานๆ เมื่อศูนย์กระจายสินค้าได้คนที่มีความสามารถและทักษะ พร้อมทั้งความชำนาญที่มาก ทำให้เกิดการพัฒนากิจการงานด้านการขนส่งที่มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการทำงาน ศูนย์กระจายสินค้า

### บทนำ

การพัฒนากระบวนโลจิสติกส์ของประเทศไทยในปี 2550-2554 โดยกำหนดวิสัยทัศน์ให้ประเทศไทยมีรูปแบบโลจิสติกส์ที่ได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อสนับสนุนการเป็นศูนย์กลางทางด้านธุรกิจและการค้าในภูมิภาคอินโดจีน ซึ่งกิจกรรมทางโลจิสติกส์ รวมทั้งการกระจายสินค้าผ่านศูนย์กระจายสินค้า นับเป็นอีกหนึ่งรูปแบบในการขนถ่ายสินค้านี้จะช่วยในการเพิ่มคุณค่าของสินค้าให้มากขึ้น และสามารถจัดส่งสินค้าตามที่ลูกค้าต้องการ มยุพันธ์ ไชยมั่นคง และไชยยศ ไชยมั่นคง (2550) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า บริษัทที่มีความสามารถที่จัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชนที่ดี ทำให้สามารถประสบความสำเร็จ

บริษัทอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ของประเทศไทย ส่วนใหญ่วางแผนการขนส่งด้วยการให้บริการด้านขนส่งเอง หรือมีการใช้บริการจาก บุคคลที่ 3 หรือ (Third Party Logistics : 3PL) ที่มีศักยภาพในการกระจายสินค้า ให้สามารถจัดส่งตามเวลาที่นัดหมายให้แก่เจ้าของสินค้าได้ ซึ่งศูนย์กระจายสินค้า DC5 สุวรรณภูมิ มีการใช้วิธีจัดจ้างขนส่งภายนอก Outsource หรือ Third Party Logistics Service Providers ซึ่งใช้ศัพท์แทนว่า ผู้รับเหมาขนส่ง และทำการจัดจ้างให้ผู้รับเหมาเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดส่งสินค้ากับร้านสาขาของ 7Eleven ทั้งหมด แต่ละพื้นที่ DC5 สุวรรณภูมิ รับผิดชอบ ดังนั้น ผู้วิจัยพบว่า หนึ่งในความพึงพอใจในการทำงาน โดยเฉพาะด้านการ

จัดส่งสินค้าไปยังร้านสาขา เพราะเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจ จะส่งผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงตามมาด้วยเช่นกัน ถ้ามาวิเคราะห์ในมุมมองของปัจจัยอย่างความสำเร็จ หรือปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนสู่ความสำเร็จ ของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด มหาชน

ในด้านลูกค้าคือ การยอมรับ และความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อสาขาทุกแห่งของ 7Eleven ซึ่งได้รับความนิยมาจากลูกค้า เพราะมีสินค้าที่สามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าและมีความสะดวกในการเลือกซื้อ โดยมีการสร้างความเชื่อมั่นคุณภาพสินค้าและบริการทำให้ลูกค้าไว้วางใจ ซึ่งเป็นผลมาจาก 7Eleven ให้ความสำคัญในการคัดเลือก และตรวจสอบคุณภาพสินค้า ก่อนที่จะนำมาวางขายในร้านสาขา แต่ถ้ามองในทางกลับกัน ปัจจัยเสี่ยงที่เกิดขึ้นนั้น เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากความผิดพลาด และข้อขัดแย้งของศูนย์กระจายสินค้า เนื่องจากสินค้าส่วนใหญ่ที่จำหน่ายในร้าน 7Eleven ประมาณร้อยละ 95 จะถูกส่งผ่านมาจากศูนย์กระจายสินค้าที่รับผิดชอบในแต่ละพื้นที่ ดังนั้นการดำเนินการของศูนย์กระจายสินค้าจึงมีความสำคัญต่อธุรกิจของ 7Eleven เป็นอย่างมาก

ในส่วนของศูนย์กระจายสินค้า ที่เป็นส่วนที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บและกระจายสินค้าไปยังร้านสาขานั้น มีส่วนในการกำกับดูแล และจัดจ้างบริษัทภายนอก ให้มาทำการขนส่งสินค้าจึงยอมเป็นภาระยิ่งใหญ่ในการที่จะกำกับดูแลรักษา และการสร้างให้บุคลากรภายในองค์กร และการจัดการให้ผู้รับเหมาขนส่งมีความเต็มใจและความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับศูนย์กระจายสินค้า จึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการทุกองค์การ ต้องให้ความสำคัญมาเป็นอันดับแรกๆ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุบุคลากรที่มีฝีมือ และมีคุณภาพ

ดังนั้นผู้วิจัย จึงมีความสนใจศึกษาปัจจัย ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานศูนย์กระจายสินค้า ที่ส่งผลต่อผู้รับเหมาขนส่ง ที่ทำการขนส่งสินค้าไปยังร้านสาขา ให้ศูนย์กระจายสินค้า DC5 สุวรรณภูมิ บริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ว่าพนักงานศูนย์กระจายสินค้าที่ได้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้รับเหมาขนส่งอยู่ในระดับใด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์กระจายสินค้า DC5 สุวรรณภูมิเพราะการทำงานของศูนย์กระจายสินค้าจะเป็นสิ่งที่ส่งผลให้ การส่งมอบงาน และตัวสินค้าจากศูนย์กระจายสินค้า DC5 สุวรรณภูมิ ไปยังร้านสาขาได้ตรงตามเวลาได้เกิดประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับเหมาขนส่ง ที่มีต่อการดำเนินงานภายในศูนย์กระจายสินค้า DC5 สุวรรณภูมิ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ กับปัจจัยความพึงพอใจด้านปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค้ำจุน ที่มีผลต่อการดำเนินงานของศูนย์กระจายสินค้า DC5 สุวรรณภูมิ

### วิธีการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีรูปแบบดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อความพึงพอใจของผู้รับเหมาขนส่ง ที่มีต่อการดำเนินงานภายในศูนย์กระจายสินค้า DC5 สุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ดำเนินการด้วยการสุ่มพนักงานของผู้รับเหมาขนส่งที่ดำเนินการในปี 2553 มีจำนวนทั้งหมด 259 คน โดยประชากรในการศึกษาค้นคว้าวิจัยอิสระครั้งนี้ คือ พนักงานผู้รับเหมาขนส่งสินค้าจำนวนทั้งสิ้น 259 คน ณ เดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ปี 2554 โดยจะศึกษาจากประชากรทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานผู้รับเหมาขนส่ง

สินค้าจำนวน 259 คน ที่ศูนย์กระจายสินค้า DC5 สุวรรณภูมิ ทำการจัดจ้างผู้รับเหมาขนส่ง ให้ทำการขนส่งสินค้า จาก DC เพื่อไปยังร้านสาขา ภายในเขตภาคตะวันออกเฉียง ภาคกลาง และกรุงเทพฯ ฟังตะวันตก การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลา ทั้งสิ้น ประมาณ 3 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2554

เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่พัฒนาโดยผู้วิจัยประกอบด้วย 3 ส่วน โดยส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับสถานะผู้ตอบมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Question) ส่วนที่ 2 เป็นคำถามปลายเปิด และส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะ โดยผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ค่าทาง สถิติที่ใช้มีดังนี้

1. สถิติพรรณนา เพื่อวิเคราะห์บรรยายลักษณะของข้อมูลประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สัดส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าทีเทส (t-test) ในกรณี การเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟเทส (F-test) หรือการทดสอบความ แปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบ ด้วยการเปรียบเทียบรายคู่ (Multiple Comparisons) จะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยที่การ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ผลการวิจัยและอภิปราย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับเหมาที่มีผลต่อการดำเนินงานภายในศูนย์กระจายสินค้า DC5 สุวรรณภูมิ และทำการศึกษาคความพึงพอใจต่อด้านประชากรศาสตร์ดังนี้

1. จากข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้รับเหมาขนส่งทั้งหมด 259 คนนั้น ส่วนใหญ่เป็นเพศชายที่จำนวน 170 คน (ร้อยละ 65.60) และเพศหญิงจำนวน 89 คน (ร้อยละ 34.40) ซึ่งในการ ทำงานของผู้รับเหมาขนส่งนั้น เป็นการขับรถบรรทุกเพื่อบรรทุกสินค้าและอุปกรณ์ไปส่งยังร้านสาขา ตามรอบสาย ส่งและเวลาที่กำหนดไว้ โดยจากการศึกษาพบว่าผู้รับเหมาขนส่งที่เป็นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการ ปฏิบัติงานของศูนย์กระจายสินค้า DC5 สุวรรณภูมิ โดยรวมไม่ต่างกัน

โดยยังพบว่า มีความพึงพอใจในการดำเนินการของศูนย์กระจายสินค้า DC5 สุวรรณภูมิ อยู่ในระดับน้อย ยกเว้นในด้านเงินค่าจ้างและค่าที่อยู่ที่ได้รับ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ซึ่งทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และให้ข้อคิดเห็นว่า เงินค่าจ้างและค่าที่อยู่ที่ได้รับ ยังไม่คุ้มค่ากับค่าน้ำมันและค่าแรงที่จ่ายไป ในการทำงานแต่ละเที่ยว บางส่วนก็มองว่าผลตอบแทนต่อเที่ยวน้อยกว่าคลังประเภทอื่น และระบุว่าควรจัดเที่ยวขนส่งให้เหมาะสมกับเวลาที่ขนส่งไปยังร้านสาขาด้วย เพื่อลดปัญหาการจราจร รวมทั้งเป็นการเพิ่มความคุ้มค่าต่อราคาค่าขนส่งต่อเที่ยวให้มากที่สุด ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า ค่าที่อยู่ที่ได้รับยังไม่เป็นที่น่าพอใจของ ผู้รับเหมาขนส่ง ส่วนในด้านความสัมพันธ์กับคู่บังคับบัญชา ลูกน้องและเพื่อนร่วมงานพบว่าเพศหญิงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงรู้สึกว่าการศูนย์กระจายสินค้ามีความสัมพันธ์อันดีต่อผู้รับเหมาขนส่ง และสามารถ ทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจซึ่งกันและกันได้

ผลการวิจัยด้านอายุ พบว่าผู้รับเหมาขนส่งที่ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 26-35 ปี มากที่สุดจำนวน 109 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 42.10 สรุปได้ว่าผู้รับเหมาขนส่งที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ

ปฏิบัติงานของศูนย์กระจายสินค้า DC5 สุวรรณภูมิไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ส่วนใหญ่ พบว่า ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ไม่มีความแตกต่างกันเช่นกัน มีเพียงด้านความรับผิดชอบในงาน ที่พบว่าช่วงอายุที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความแตกต่างกัน และในผู้รับเหมาที่มีอายุมากกว่า 26 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานของศูนย์กระจายสินค้าอยู่ในระดับปานกลาง โดยมี 4 หัวข้อ ได้แก่ด้านการปรับรอบสายส่งของศูนย์กระจายสินค้า ในด้านความก้าวหน้าในงานนั้น พบว่า ศูนย์กระจายมีการเปิดโอกาสให้ผู้รับเหมาขนส่งได้รับข้อมูลในการทำงานอยู่เสมอ รวมทั้งด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ที่เกี่ยวข้องกับการได้รับค่าเที่ยว และด้านความมั่นคงในงานที่ผู้รับเหมาที่มีความพึงพอใจ ที่เจ้าหน้าที่ในศูนย์กระจายสินค้า ทำให้ผู้รับเหมาเชื่อมั่นในการทำงานร่วมกับศูนย์กระจายสินค้า

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศมีผลต่อความพึงพอใจต่อการทำงานของศูนย์กระจายสินค้า DC5 แตกต่างกันในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ (Sig. = 0.039) และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Sig. = 0.040) อายุมีผลต่อความพึงพอใจต่อการทำงานของศูนย์กระจายสินค้า DC5 แตกต่างกันในเรื่องความรับผิดชอบในงาน (Sig. = 0.050) ความก้าวหน้าในงาน (Sig. = 0.010) และเงินเดือนและสวัสดิการ (Sig. = 0.041) สภาพการทำงาน (Sig. = 0.039) สถานภาพมีผลต่อความพึงพอใจต่อการทำงานของศูนย์กระจายสินค้า DC5 แตกต่างกันในเรื่องสถานะทางอาชีพ (Sig. = 0.037) ระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจต่อการทำงานของศูนย์กระจายสินค้า DC5 แตกต่างกันในเรื่องความสำเร็จในงาน (Sig. = 0.001) และการได้รับการยอมรับนับถือ (Sig. = 0.004) รายได้มีผลต่อความพึงพอใจต่อการทำงานของศูนย์กระจายสินค้า DC5 แตกต่างกันในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ (Sig. = 0.048) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อความพึงพอใจต่อการทำงานของศูนย์กระจายสินค้า DC5 แตกต่างกันในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ (Sig. = 0.003)

### สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับเหมาขนส่งในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วริษฐ์ อุดมพิพัฒน์สกุล (2550). ที่ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการสำนักปฏิบัติการกรุงเทพฯ ส่วนได้บริษัท ซีพี. เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีค่าความพึงพอใจในด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบด้านสภาพการทำงาน และด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ระดับปานกลาง ส่วนด้านทีมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก และจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ ระยะเวลาในการทำงาน และฝ่ายสังกัด พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นอันดับสูงสุดเช่นเดียวกัน แต่จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับเหมาขนส่ง ที่มีผลต่อการดำเนินงานภายในศูนย์กระจายสินค้า DC5 สุวรรณภูมิ โดยพบว่ามี 4 ด้านที่ผู้รับเหมาขนส่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ความพึงพอใจในด้าน เงินเดือนและสวัสดิการ

ด้าน โอกาสก้าวหน้าในอนาคต ด้านสภาพการทำงาน และด้านความปลอดภัย และมั่นคงในงาน แต่ไม่สอดคล้องกับ ปริญญา สัตยธรรม (2550). ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเป็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความพึงพอใจในลักษณะที่ทำ อยู่ในระดับมาก

ด้านความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก ด้านความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมากเช่นกัน

### การนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์

#### 1. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับเหมาขนส่ง ที่มีผลต่อการดำเนินงานภายในศูนย์กระจายสินค้า DC5 สุวรรณภูมิ พบว่า ผู้รับเหมาขนส่งมีความพึงพอใจ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับน้อย มีผลต่อการลาออกของงานได้ ซึ่งสอดคล้องกันกับผลการวิจัยของ วรณี ชัยเฉลิมพงษ์ (2550). ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานความผูกพันต่อองค์กรและตั้งใจที่จะลาออกจากงาน เกษชกรไทย ผลการศึกษา เกษชกรในภาครัฐมีแนวโน้มที่จะมีค่าใช้จ่ายสูงกว่ารายได้เมื่อเทียบกับเกษชกรในภาคเอกชน เกษชกรในภาคเอกชนมีระดับความพึงพอใจ ในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร สูงกว่าเกษชกร ในภาครัฐ ข้อเสนอแนะ เพื่อเพิ่มอัตราการคงอยู่ในงานของเกษชกรในภาครัฐ โดยสร้างความพึงพอใจในการทำงานผ่านองค์ประกอบเรื่องการปกครอง ลักษณะงาน การได้รับการยอมรับ และค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ซึ่งจะมีผลในการเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร และลดความตั้งใจที่จะลาออกจากงานในที่สุด

ในด้านการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับเหมาขนส่ง ที่มีผลต่อการดำเนินงานภายในศูนย์กระจายสินค้า DC5 สุวรรณภูมิ ในแบบสอบถามในส่วนที่ 3 ผู้รับเหมาขนส่ง ระบุว่าได้รับผลตอบแทนต่อเที่ยวต่ำกว่าค่าจ้าง และควรจัดเที่ยวขนส่งให้เหมาะสมกับเวลาที่ขนส่ง เพื่อลดปัญหาการจราจร และเพื่อความคุ้มค่าต่อเที่ยวซึ่งทางศูนย์กระจายสินค้า ควรเพิ่มความถี่ในการประชุม หรือเปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นเพื่อชี้แจงข้อมูล

รวมทั้งเป็นการทำความเข้าใจอันดีระหว่างศูนย์กระจายสินค้าและผู้รับเหมาขนส่ง เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับเหมาขนส่ง ได้เสนอความคิดเห็นต่อผู้บริหาร ได้อย่างเต็มที่ ซึ่งเมื่อเกิดความเข้าใจที่ดีต่อกันจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับเหมาขนส่ง ที่ปฏิบัติงานอยู่และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในอนาคต

#### 2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต

ศูนย์กระจายสินค้า ควรเปิดโอกาสในการรับฟังความคิดเห็น และเคารพในสิทธิส่วนบุคคล รวมทั้งพิจารณา มอบหมายงานที่เหมาะสมกับความชำนาญ ของผู้รับเหมาขนส่งหรือมีการพิจารณาจาก การเปิดโอกาสให้ผู้รับเหมาขนส่งมีโอกาสให้ได้ศึกษาหาความรู้และส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้ผู้รับเหมาขนส่ง เกิดความคิดที่ดีและเข้าใจในการทำงานร่วมกับศูนย์กระจายสินค้ามากยิ่งขึ้น

#### 3. ด้านสภาพการทำงาน

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับเหมาขนส่ง ที่มีผลต่อการดำเนินงานภายในศูนย์กระจายสินค้า DC5 สุวรรณภูมิ พบว่าผู้รับเหมาขนส่งมีความพึงพอใจ ด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับน้อย ซึ่งต่างจากผล

การศึกษางานวิจัยของ ภาสณีย์ ปัญญารัตนเมธี , วัชรพงษ์ บุญนาม และสุทธาทิพย์ ลีลาวิศาลวงศ์ (2550). ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทเนสท์เล่ (ไทย) จำกัด โรงงาน นวนคร จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยแรงจูงใจ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมากที่สุด ควรเปิดโอกาสให้ผู้รับเหมาขนส่งมีส่วนร่วมในการจัดระบบการบริหารจัดการในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อม ชั่วโมงการทำงานของผู้รับเหมาขนส่ง รวมทั้งสภาพแวดล้อมโดยรวมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน โดยพิจารณาความเหมาะสมในด้านที่จอดรถ เสียงประกาศเรียกเข้ารับงาน ด้านที่พักให้ขนส่งรวมทั้งในด้านการปรับปรุงทางเข้าคลัง โดยมีภารกิจชี้แจงความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้รับเหมาขนส่งทราบ หรือ จัดกิจกรรมกลุ่มย่อยร่วมกัน เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลและการดำเนินการในอนาคตที่ บริษัทได้จัดทำไว้

#### 4. ด้านความมั่นคงในงาน

ศูนย์กระจายสินค้า ควรพิจารณา ปริมาณการส่งมอบสินค้า พ่วงสินค้า ที่อาจส่งผลทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ รวมทั้ง พิจารณา ลักษณะการทำงานของผู้รับเหมาขนส่งที่ต้องแบกสินค้าที่ต้องส่งไปยังร้านสาขาและการจัดเที่ยวขนส่งให้เหมาะสมกับเวลาที่ขนส่ง ซึ่งเมื่อดำเนินการให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมแล้วจะเพิ่มความเข้าใจและเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานด้วย

#### บรรณานุกรม

- ปริญญา สัตยธรรม. 2550. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน. สารนิพนธ์. วท.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ภาสณีย์ ปัญญารัตนเมธี. 2550. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการของบริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด โรงงานนวนคร. สารนิพนธ์. บธ.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร. พิษณุโลก.
- มยุพันธ์ ไชยมันคง และไชยยศ ไชยมันคง. 2550. กลยุทธ์โลจิสติกส์และซัพพลายเชน เพื่อการแข่งขันในระดับโลก. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิชั่น พรีเมส.
- วรรณี ชัยเฉลิมพงษ์. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเกษตรกรไทย. วิทยานิพนธ์. ภ.ม., มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น.
- วริษฐ์ อุดมพิพัฒน์สกุล. 2550. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายปฏิบัติ สำนักปฏิบัติการกรุงเทพฯ ส่วนใต้ บมจ. ซีพี เซเว่น อีเลฟเว่น. สารนิพนธ์. ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.