

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

มูลค่าการนำเข้า - ส่งออก สูงสุดของปี 2552 มีการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ ผ่านด่านศุลกากรท่าอากาศยานเชียงใหม่ มีมูลค่ารวม 3370.90 ล้านบาท แยกเป็น นำเข้าผ่านฝ่ายบริการศุลกากรเชียงใหม่ 7104.50 ล้านบาท และ ฝ่ายบริการศุลกากรลำพูน 166.2 ล้านบาท ส่วนการส่งออกสินค้าไปยังประเทศต่างๆ ทางด่านศุลกากรท่าอากาศยานเชียงใหม่ มีมูลค่ารวม 42,675.20 ล้านบาท แยกเป็น ส่งออกทางฝ่ายบริการศุลกากรเชียงใหม่ 40.50 ล้านบาท และ ทางฝ่ายบริการศุลกากรลำพูน 1,934.7 ล้านบาท เมื่อเปรียบเทียบกับมูลค่าสูงสุดของปี 2551 สินค้านำเข้า ในปีงบประมาณ 2551 มีการนำเข้าสินค้าจากประเทศต่างๆ ผ่านด่านศุลกากรท่าอากาศยานเชียงใหม่ มีมูลค่ารวม 14900 ล้านบาท แยกเป็น นำเข้าผ่านฝ่ายบริการศุลกากรเชียงใหม่ 894.40 ล้านบาท และ ฝ่ายบริการศุลกากรลำพูน 454.70 ล้านบาท ส่วนการส่งออกสินค้าไปยังประเทศต่างๆ ทางด่านศุลกากรท่าอากาศยานเชียงใหม่ มีมูลค่ารวม 61,552.80 ล้านบาท แยกเป็น ส่งออกทางฝ่ายบริการศุลกากรเชียงใหม่ 251.80 ล้านบาท และ ทางฝ่ายบริการศุลกากรลำพูน 60,300.90 ล้านบาท พบว่ามูลค่าการนำเข้า - ส่งออกมีแนวโน้มลดลงทุกกิจกรรม (ธนาคารแห่งประเทศไทย 2553: ออนไลน์)

บริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าที่มีสำนักงานอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน ในปี 2550 จำนวน 43 รายและในปี 2552 เพิ่มขึ้นเป็น 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.30 โดยทั้งหมดเป็นสมาชิกชมรมตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศภาคเหนือ (Northern Region International Forwarder Club : NIFC) (ศูนย์ส่งเสริมการส่งออกภาคเหนือ, 2553)

จากการสัมภาษณ์ นาย จักรพล เวียงศรีพนาวัลย์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายระดับบริหารบริษัท นอร์ทเทิร์น โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด 9 สิงหาคม 2553 พบว่ามีภาวะการแข่งขันกันสูงในเรื่องของการให้บริการ เช่น การรับส่งสินค้าที่สถานประกอบการ การจัดทำเอกสาร การเดินพิธีการทางศุลกากร และการติดตามสถานะของสินค้า นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่องการแข่งขันทางด้านราคาของตัวแทนขนส่งที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของชมรม ทำให้ราคาตลาดเสีย แต่ในที่สุดแล้วผู้ส่งออกจะกลับมาใช้บริการบริษัทเดิมเนื่องจากราคาที่ต่ำของตัวแทนขนส่ง การบริการด้วยคุณภาพ รวมถึงขอบเขตความรับผิดชอบที่ต่ำลงไปด้วย

อย่างไรก็ตามในปี 2553 แนวโน้มการขยายตัวของรถบรรทุกขนาดใหญ่จะเติบโต 3-5% ขณะที่รถบรรทุกขนาดกลางและขนาดเล็กจะเติบโตอยู่ที่ 10% ตามตัวเลขเศรษฐกิจ

ภายในประเทศที่คาดว่าจะเติบโตอยู่ที่ 3.2-3.4% ทั้งนี้ ภาครัฐจะต้องมีการผลักดันนโยบายและยุทธศาสตร์ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการขนส่งอย่างจริงจัง โดยเฉพาะผู้ให้บริการโลจิสติกส์ และผู้ให้บริการโลจิสติกส์ โดยการส่งเสริม หรือสร้างภูมิคุ้มกันการขนส่ง ตลอดจนผลักดันให้ผู้ประกอบการขนส่งออกไปขนส่งสินค้าต่างประเทศ เช่น ประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อให้ผู้ประกอบการขนส่งสามารถที่จะขยายธุรกิจต่อไปได้ ขณะเดียวกัน เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถที่จะแข่งขันได้นั้น ผู้ประกอบการเองจะต้องมีการปรับตัวโดยการพัฒนาด้านมาตรฐานในการขนส่งสินค้า ระบบไอที เวลา ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากในอนาคตมองว่าการแข่งขันด้านเทคโนโลยีจะมีมากขึ้น โดยเฉพาะระบบ GPS ระบบบริการขนส่งหรือ TMS ระบบ RFID ตลอดจนระบบจัดการพื้นฐาน ซึ่งผู้ประกอบการขนส่งจะต้องมีการปรับตัว (ตลาดขนส่งออนไลน์, 2553)

บริษัท นอร์ทเทิร์น โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด เปิดดำเนินธุรกิจมาตั้งแต่ 26 กุมภาพันธ์ 2534 ตั้งอยู่เลขที่ 162 หมู่ 7 ตำบลป่าแค อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบธุรกิจการให้บริการด้านโลจิสติกส์อันประกอบไปด้วยการขนส่งสินค้าและการกระจายสินค้าไปยังจุดหมายที่ลูกค้าต้องการ รวมทั้งการให้บริการจัดหาอุปกรณ์เสริมเพื่อการขนส่งสินค้า การให้คำปรึกษาหรือคิดหาแนวทาง วิธีการ หรือรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสมแก่ลูกค้า นอกจากนี้ ยังมีบริการให้คำปรึกษาและบริการดำเนินพิธีศุลกากรในการนำเข้าและส่งออกสินค้า โดยได้รับการอนุญาตให้เป็นตัวแทนออกของรับ อนุญาต ลำดับที่ 14 จากกรมศุลกากร ให้บริการดำเนินการเพื่อขอสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกสินค้า ให้บริการดำเนินการเพื่อขอเอกสารหรือใบอนุญาตต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินพิธีการด้านศุลกากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการจัดหาบริการเสริมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง ให้บริการในเรื่องการบริหารจัดการคลังสินค้า บริการบรรจุสินค้า ยกขนสินค้า การจัดส่งสินค้า การจัดเก็บ และการกระจายสินค้า ซึ่งมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกบรรทุกสินค้าทุกชนิด และมีคลังสินค้า ที่พร้อมให้บริการ เนื่องจากบริษัทฯ ประกอบธุรกิจด้านโลจิสติกส์ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท จะต้องมีความรู้หลักในการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานต้องมี ความรู้เกี่ยวกับการจัดการรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม มีความรู้เกี่ยวกับเส้นทางขนส่ง มีความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์และเงื่อนไขการชำระเงินระหว่างประเทศ สถานะการแข่งขันทางตลาด ทักษะในการจัดลำดับความสำคัญของงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนด ทักษะในการเข้าใจและทำตามคำสั่ง คุณสมบัติเหล่านี้พนักงานระดับปฏิบัติการจำเป็นต้องใช้ในกิจกรรมการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบ การบริหารจัดการคลังสินค้า การขนส่งการหีบห่อ และบรรจุภัณฑ์การจัดการสินค้า รับคืนและการจัดส่งย้อนกลับ จะเห็นได้ว่าการจัดการข้อมูลข่าวสารและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานโลจิสติกส์ ต้องพึ่งพาบุคลากรจำนวนมาก ทั้งนี้ในช่วงหลังวิกฤติปีที่ผ่านมามีสถิติจำนวนพนักงานรวมทุกแผนกมีจำนวนทั้งหมด 242 คน จำแนกเป็น 3 ระดับคือ ระดับบริหารจำนวน

7 คน ระดับจัดการจำนวน 8 คน และระดับปฏิบัติการจำนวน 227 คน โดยพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกได้ดังนี้ แผนกขนส่งจำนวน 147 คน แผนกชิปปีงจำนวน 20 คน แผนกบัญชีและการเงิน จำนวน 14 คน แผนกธุรการจำนวน 10 คน แผนกการตลาดจำนวน 8 คน แผนกลูกค้าสัมพันธ์และบริการลูกค้าจำนวน 18 คน แผนกทรัพยากรบุคคลจำนวน 5 คน แผนกจัดซื้อและจัดจ้างจำนวน 5 คนพบว่าปัจจุบันจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท มีอัตราการเข้าออก 3 ปีซ้อนหลังสูงถึง 17.25 % ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ถึงปัญหาการทำงานของพนักงานที่อาจจะไม่มีความเต็มใจและจริงจังในการทำงาน ส่งผลต่อศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ (บริษัท นอร์ทเทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด รายงานจำนวนพนักงานประจำเดือน สิงหาคม 2553)

จากที่กล่าวมาในข้างต้น จะพบได้ว่าบริษัทควรจะตระหนักถึงการให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมกับพนักงานในองค์กร โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีความจำเป็นต้องอาศัยการจูงใจหลาย ๆ ด้าน เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานในการดำเนินชีวิตโดยไม่มี การเปลี่ยนงาน การจูงใจให้พนักงานในองค์กรทุกคนแสดงศักยภาพดังกล่าวออกมาให้มากที่สุดในช่วงภาวะเศรษฐกิจถดถอยและความผันผวนเช่นนี้ จึงเป็นสิ่งท้าทายของผู้บริหารเป็นอย่างยิ่ง ผู้ศึกษาจึงสนใจจะศึกษาถึง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท นอร์ทเทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด เพื่อจะใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องจะ ใช้วางแผนงานด้านบุคลากร เพื่อรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าไว้และเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในอนาคตต่อไป เพื่อให้สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ขององค์กรและความต้องการของพนักงาน นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท นอร์ท- เทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท นอร์ทเทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรเพื่อที่จะธำรงรักษา ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าให้อยู่กับองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ได้รับการตอบสนองทั้งจิตใจ ร่างกาย และอารมณ์ ซึ่งในที่นี้หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการตาม ทฤษฎีสองปัจจัย **ปัจจัยบำรุงรักษา** ที่เป็นความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันประกอบด้วย นโยบายการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งงาน ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว และ สภาพการทำงาน **ปัจจัยจูงใจ** ที่เป็นความพึงพอใจต่อลักษณะงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้การยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ลักษณะงานที่ทำ โอกาสในการเจริญเติบโต และความรับผิดชอบ

พนักงาน หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท นอร์ทเทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด จำนวน 227 คน ได้แก่ แผนกขนส่งจำนวน 147 คน แผนกบัญชีและการเงินจำนวน 14 คน แผนกซิปป์จำนวน 20 คน แผนกธุรการจำนวน 10 คน แผนกการตลาดจำนวน 8 คน แผนกลูกค้าสัมพันธ์และบริการลูกค้าจำนวน 18 คน แผนกทรัพยากรบุคคลจำนวน 5 คน แผนกจัดซื้อและจัดจ้างจำนวน 5 คน ซึ่งได้รับการว่าจ้างให้ทำงานกับบริษัท โดยได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งและปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

บริษัท นอร์ทเทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด หมายถึง บริษัทที่ดำเนินธุรกิจตัวแทนออกของผู้นำเข้าและผู้ส่งออกให้บริการการดำเนินพิธีการศุลกากร (Customs Formality) และระบบรถบรรทุกขนส่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่เลขที่ 162 หมู่ 7 ตำบล ป่าแดด อำเภอ เมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50100