

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

ธุรกิจการขนส่ง ถือเป็นธุรกิจอันเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศ ทั้งในแง่ของระบบเศรษฐกิจและระบบการคมนาคม ปัจจุบัน หลังประเทศไทยได้ผ่านภาวะวิกฤติทางการเมืองและเศรษฐกิจ ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต่างตื่นตัวเพื่อการฟื้นฟูพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในภาวะฟื้นตัว การขนส่งซึ่งเป็นส่วนสำคัญในระบบโลจิสติกส์และการก่อสร้างก็ได้ขยายตัวเพิ่มขึ้นทั้งการขนส่งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยเฉพาะการขยายตัวด้านการขนส่งภายในประเทศ ซึ่งพบว่า การขนส่งโดยใช้รถบรรทุกนั้น ได้รับความนิยมมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 88 ของการใช้บริการขนส่งทั้งหมด เมื่อเทียบกับการขนส่งผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ทางรถไฟ ทางน้ำ และทางอากาศ ดังนั้นเพื่อให้ระบบการขนส่งทางถนนโดยรถบรรทุกมีประสิทธิภาพ สามารถจัดส่งวัสดุสินค้าถึงมือผู้รับได้อย่างรวดเร็ว และมีความปลอดภัยต่อทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมากที่สุดก็คือพนักงานขับรถนั่นเอง (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2550: ออนไลน์)

ปัจจุบันสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจขนส่งในจังหวัดเชียงใหม่ทวีความรุนแรงมากขึ้นภายใต้ความกดดันทางสภาพเศรษฐกิจ และความคาดหวังของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากลูกค้ามีทางเลือกในการเลือกผู้ให้บริการมากขึ้น ทั้งบริษัทคู่แข่งในภาคเหนือด้วยตนเอง เช่น บริษัท ลานนาไทยขนส่ง จำกัด และบริษัทขนส่งในต่างจังหวัด เช่น บริษัท อุทัยไพศาล จำกัด บริษัท เอกรัฐบริการ จำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด เกียรติเทรตดิ้ง เป็นต้น และบรรดาธุรกิจรับเหมารายย่อยประเภทรับช่วงต่อ (Subcontractor) ซึ่งล้วนกำหนดค่าบริการด้านการขนส่งในอัตราที่เท่าเทียมกัน (ฝ่ายบัญชีและการเงิน บริษัท บุญประเสริฐสุภโชติขนส่ง จำกัด, 2553: สัมภาษณ์) ดังนั้น เพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดแก่ลูกค้า ผู้ประกอบการแต่ละรายจึงจำเป็นต้องพัฒนาธุรกิจของตนเองตั้งแต่ปัจจัยอันเป็นรากฐานของธุรกิจ นั่นคือ ปัจจัยด้านบุคคลนั่นเอง

ทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจการขนส่ง ซึ่งแต่ละครั้งล้วนแล้วแต่ขึ้นอยู่กับบุคคลผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ การรับมือและการจัดการกับทรัพยากรมนุษย์จึงถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญที่ ผู้บริหารจะต้องมีวิธีการในการสรรหาบุคคลเข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้พนักงานที่มีคุณภาพเหมาะกับงานที่กำหนดไว้ นอกจากนั้นผู้บริหารยัง

ต้องอาศัยกลยุทธ์การบริหารงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาคุณภาพ และฝีมือในการทำงาน มีการประเมินผลงาน มีการชำระรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีค่าเอาไว้ มีการจ่าย ค่าตอบแทนสวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูลแก่บุคคลที่อยู่ในองค์กร การสร้างขวัญกำลังใจ สร้าง จริยธรรม และทัศนคติที่ดีต่อองค์กร หรือวัฒนธรรมขององค์กรที่เหมาะสม การบริหารงานบุคคล หรือการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จึงต้องอาศัยแนวคิดที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป โดยเฉพาะการ กำหนดหลักการในการบริหารงานจะต้องเป็นที่ยอมรับระหว่างองค์กรกับผู้ปฏิบัติงานและถูกต้อง ตาม กฎหมาย หากองค์กรใดพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ ความสามารถ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หรือทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้ ผลงานที่ได้จะเป็น ประสิทธิภาพขององค์กร แต่ทำอย่างไรจึงจะรักษาคนซึ่งเป็นทรัพยากรอันมีค่าได้นั้น เป็นเรื่องที่ทุก องค์กรจะต้องหายุทธศาสตร์ในการพัฒนาบุคลากรให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตลอดไปได้ (บรรยงค์ ไตจินดา, 2543)

บริษัท บุญประเสริฐสุข โขติชนสง จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 43/5 หมู่ 3 ถนนเชียงใหม่-ลำปาง ตำบลท่าศาลา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบธุรกิจให้บริการขนส่งสินค้าในเครือ ชิเมนต์ไทย (SCG) มานานเกือบ 3 ทศวรรษ นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2526 ถึง ปัจจุบัน มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 155 คน ในจำนวนนั้น เป็นพนักงานขับรถบรรทุกจำนวน 130 คน (ฐานข้อมูลฝ่ายทรัพยากร บุคคล บริษัท บุญประเสริฐสุข โขติชนสง จำกัด, 2553) ทางบริษัท บุญประเสริฐสุข โขติชนสง จำกัด ได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาโดยตลอด โดยได้มีการปรับปรุง เสริมสร้าง แรงจูงใจในการทำงาน ในด้านต่างๆให้กับพนักงานของบริษัทอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เช่น เงินเดือน ตำแหน่งงาน สวัสดิการของพนักงาน เป็นต้น แต่ในส่วนของพนักงานขับรถบรรทุกซึ่งแต่ ก่อนยังไม่มีผู้ดูแลโดยตรงจึงได้รับการดูแลพัฒนาในส่วนนี้ไม่เต็มที่นัก ปัญหาที่ทางบริษัทประสบ อยู่ในปัจจุบัน คืออัตราการเข้า-ออก (Turnover Rate) ของพนักงานขับรถบรรทุกสูงขึ้นตลอดในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา จากสถิติปี 2550 2551 และ 2552 ที่ผ่านมาจากจำนวนพนักงานขับรถบรรทุกเฉลี่ย 130 คนต่อปี จะมีพนักงานเข้า-ออกงาน โดยเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละต่อปีประมาณ ร้อยละ 7.0 7.7 และ 9.2 ตามลำดับ (ฐานข้อมูลฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท บุญประเสริฐสุข โขติชนสง จำกัด, 2552) ซึ่งอัตรา การเข้าออก ที่สูงขึ้นนี้มีผลมาจากหลายสาเหตุ เช่น ค่าจ้าง สวัสดิการ หัวหน้างาน การเลื่อน ตำแหน่ง สภาพการทำงาน เป็นต้น (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท บุญประเสริฐสุข โขติชนสง จำกัด, 2553 :สัมภาษณ์) โดยอัตราการเข้าออก ถือเป็นหนึ่งในดัชนีบ่งชี้ซึ่งแสดงให้เห็นถึงปัญหาด้านขวัญ และกำลังใจของพนักงานอันเป็นสาเหตุให้ต้องออกจากงาน และอัตราการเข้าออกงานที่สูงนั้นยัง เป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นว่า ผู้บริหารมีความรับผิดชอบหรือมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเล็กน้อย

เพียงใด ซึ่งหากผู้บริหารไม่ได้ให้ความสนใจ ก็อาจจะทำให้ปัญหาเหล่านี้กลายเป็นปัญหาหลักขององค์กรได้ในที่สุด (บริษัท วันสต้อปเอ็ชอาร์ จำกัด, 2552: ออนไลน์)

ปัจจุบันพนักงานขับรถบรรทุกของบริษัท ได้รับเงินเดือนสุทธิโดยเฉลี่ย 15,000 บาท แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นด้วย เช่น อายุงาน ประเภทของสินค้าที่ขนส่ง ระยะทางต่อเดือน ปริมาณงาน ล่วงเวลา เป็นต้น และมีสวัสดิการอื่นอีก เช่น ประกันสังคม การตรวจสอบสุขภาพประจำปี เป็นต้น ส่วนตำแหน่งของพนักงานขับรถบรรทุกของบริษัท แบ่งเป็น 3 ระดับคือ พนักงานขับรถบรรทุก ระดับ 1 ระดับ 2 และ ระดับ 3 โดยมีหัวหน้าพนักงานขับรถบรรทุก เป็นผู้จัดการขนส่งให้พนักงานขับรถบรรทุกแต่ละคน สำหรับการเลื่อนตำแหน่งนั้นขึ้นอยู่กับ อายุงาน การประเมินผลจากหัวหน้า และฝ่ายบริหารของบริษัท ยิ่งไปกว่านั้นทางบริษัท ยังให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน of พนักงานอีกด้วย เช่น มีระบบป้องกันเสียงรบกวนจาก ความดังจากเสียงเครื่องยนต์ มีห้องพักในช่วงเวลาพัก มีระบบระบายความร้อนและอุณหภูมิภายในห้องพักพนักงาน มีเครื่องแบบพนักงาน เป็นต้น (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท บุญประเสริฐสุโขตขินส่ง จำกัด, 2553: สัมภาษณ์)

จากเหตุผลข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของพนักงานขับรถบรรทุกของบริษัท บุญประเสริฐสุโขตขินส่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีจุดมุ่งหวังเพื่อการพัฒนา และผลักดันให้พนักงานของบริษัทมีคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อสนองความต้องการและเป็นการสร้างขวัญ กำลังใจ และสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการศึกษาที่ได้ จึงสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลที่ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพิจารณากำหนดแนวทางการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกของ บริษัท บุญประเสริฐสุโขตขินส่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกของ บริษัท บุญประเสริฐสุโขตขินส่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

1.3.2 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบการ พิจารณาในการปรับกลยุทธ์ การจัดการด้านบุคลากร เสริมสร้างขวัญกำลังใจ และแรงจูงใจในการทำงาน ของ บริษัท บุญประเสริฐสุโขตขินส่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ให้สอดคล้องกับความต้องการของ พนักงาน และนโยบายของบริษัทฯ

#### 1.4 นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิด จากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทนคือ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกพอใจและ กระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจ โดยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกของบริษัท บุญประเสริฐสุโขทัยขนส่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ค่าจ้างที่ได้รับ โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การยอมรับ ผลประโยชน์ สภาพการทำงาน หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และนโยบายการจัดการและการบริหาร

**พนักงานขับรถบรรทุก** หมายถึง พนักงานของบริษัท บุญประเสริฐสุโขทัยขนส่ง จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งขับรถบรรทุก โดยแบ่งเป็นพนักงานขับรถบรรทุก ระดับ 1 ระดับ 2 และ ระดับ 3 ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งหมด 130 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท บุญประเสริฐสุโขทัยขนส่ง จำกัด, ตุลาคม: 2553)

**บริษัท บุญประเสริฐสุโขทัยขนส่ง จำกัด** หมายถึง บริษัทที่ดำเนินธุรกิจให้บริการขนส่งสินค้าในเครือซิเมนต์ไทย (SCG) ตั้งอยู่เลขที่ 43/5 หมู่ 3 ถนนเชียงใหม่-ลำปาง ตำบลท่าศาลา อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่