

ทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริการด้านโลจิสติกส์
กรณีศึกษา : บริษัท ไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
คณิตา อุปัญญา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2553

ทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริการด้านโลจิสติกส์
กรณีศึกษา : บริษัท ไอ ดี เอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
คณิตา อุปัญญา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2553
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริการด้านโลจิสติกส์
กรณีศึกษา : บริษัท ไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

บทคัดย่อ
ของ
คณิตา อุปัญญา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2553

คณิดา อุปัญญา. (2553). *ทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริการด้านโลจิสติกส์*
กรณีศึกษา บริษัท ไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม.
(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน.

การวิจัยในครั้งนี้ความมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานบริการของพนักงาน บริษัท ไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยคือ พนักงานบริษัท ไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 218 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติ T-test, One Way Anova และ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 26 – 33 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 ประสบการณ์ในงานโลจิสติกส์ส่วนใหญ่ 1-3 ปี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และรับผิดชอบส่วนงานกลุ่มลูกค้าธุรกิจขายปลีกเป็นส่วนใหญ่

2. พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากด้านพบว่า ทัศนคติด้านงานบริการโลจิสติกส์ ด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้าอยู่ในระดับที่ดีมาก ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดี และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง

3. พนักงานมีระดับพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานด้านการทำงานตามขั้นตอน เพื่อให้งานออกมาถูกต้องประหยัดเวลา ด้านการทำงานทุกขั้นตอนเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนจากลูกค้า ด้านความกระตือรือร้นต่อการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า ด้านการระมัดระวังดูแลสินค้าลูกค้าเป็นอย่างดี ด้านการช่วยเหลืองานของผู้อื่น อยู่ในระดับที่มากที่สุด ด้านการยึดหลักความสะอาดของลูกค้า ด้านการทำงานตามขั้นตอนที่กำหนด ด้านความสามารถในการจัดส่งได้ตรงเวลาทุกครั้ง ด้านการปฏิบัติงานตามขั้นตอนใหม่ๆ โดยไม่ต่อต้าน อยู่ในระดับที่มาก ด้านการทำงานลดขั้นตอน อยู่ในระดับปานกลาง และ ด้านการเคยทำสินค้าลูกค้าเสียหาย/สูญหาย/เสื่อมคุณภาพจากระบบการจัดเก็บด้านการหยุดงานโดยไม่แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ในระดับน้อยที่สุด

4. พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในงานตำแหน่งที่รับผิดชอบ กลุ่มลูกค้าที่ดูแล ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.ทัศนคติในการทำงานในด้านงานบริการโลจิสติกส์ ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน ยกเว้น พฤติกรรมด้านความกระตือรือร้นต่อการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า ด้านพฤติกรรมทำงานลดขั้นตอนเพื่อให้งานเสร็จเร็ว และด้านพฤติกรรมเคยทำสินค้าลูกค้าเสียหาย/สูญหาย/เสื่อมคุณภาพ ที่ทัศนคติในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

ทัศนคติด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงาน ทัศนคติด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงาน ยกเว้นพฤติกรรมด้านความกระตือรือร้นต่อการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า ที่ทัศนคติในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน of พนักงาน และทัศนคติด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้า ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงาน.

ATTITUDES AND WORKING BEHAVIOR OF LOGISTICS SERVICING EMPLOYEES
: A CASE STUDY OF IDS LOGISTICS (THAILAND) LIMITED.

AN ABSTRACT
BY
KANITA UPAN

Presented in Partial Fulfillment of the requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2010

Kanita Upan.(2010).*Attitudes and Working Behavior of Logistics Servicing Employees*
:A Case Study of IDS Logistics (Thailand) Limited.Master Project.M.B.A.
(Management).Bangkok:Graduate School,Srinakharinwirot University.
Project Advisor : Dr.Tanapoom Ativetin.

This study aims to measure attitudes influencing behavior of servicing at IDS Logistics (Thailand) limited .The sample of 218 employees at IDS logistics (Thailand) limited .A questionnaire was used to collect data. Data were analyzed by using statistics, percentage, standard deviation, T-test, One Way Anova , and Pearson Product Moment Correlation.

The result revealed as follows:

1. Most employees were male, aged between 26 - 33 years old, had lower than under graduated degree , income less than or equal 10,000 baht ,most experience in logistics service between 1-3 years, most employees were operation staffs and most customer care were Retail Businesses.

2. Employees' overall have the attitudes at a good level, when considered each aspect, it was found that their attitude toward logistics servicing, Compensation and advancement at a very good level, working environmental at a good level and personal relationship at a moderate level.

3. Employees' overall have the work behavior was at a moderate level. When considered each aspect, it was found that their work behavior toward follow up the SOP (Standard Operation Procedure) for correction and save time, follow up the SOP for preventive customer's complain, enthusiasm for resolve the customer's complain, Be careful the customer's products as well and supporting the other jobs at most level. To emphasize customer convenience, follow the SOP were required, on time delivery and no resistant the new procedure at high level. The shot cut process at moderate level and the product has damage / loss / deterioration because of storage process and leaving without notify supervisor at least level.

4. There was no significant difference at statistical level of 0.05 in work behavior from different groups of gender, age, graduated, income, experience, position and customer group.

5. Most attitudes of logistics servicing had statistically significant relationship with work behavior except behavior about enthusiasm for resolve the customer's complain, the shot cut process and the product has damage / loss / deterioration because of storage

process that not significant relationship with the attitude. Most attitude of personal relationship had statistically significant relationship with work behavior. Most attitude of working environmental had statistically significant relationship with work behavior except behavior about enthusiasm for resolve the customer's complain that not significant relationship with the attitude and most attitudes of compensation and advancement had statistically significant relationship with work behavior.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่องทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริการด้านโลจิสติกส์
กรณีศึกษา : บริษัท ไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ของคุณดา อุบุญญ์ ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการ
จัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธ์)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ดร.ลำสัน เลิศกุลประหยัด)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่เดือน มิถุนายน พ.ศ.2553

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากอาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา ตั้งแต่ตอนเริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ให้คำปรึกษา คำแนะนำในการหาทางออกของการสรุปผลการวิจัย แก้ไขจุดบกพร่องต่างๆจนงานออกมาสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบคุณรองศาสตราจารย์สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์ และอาจารย์ ดร.ลำสัน เลิศกุลประหยัด ที่กรุณาเป็นกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ และข้อซักถาม ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้นำไปปรับปรุงแก้ไขคุณภาพของเครื่องมือให้ออกมาสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตรทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือโดยตลอดและประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหาร บริษัทไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลกับพนักงานในองค์กร จนได้ผลการวิจัยอย่างเสร็จสมบูรณ์ และขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถามทุกข้อทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จและเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณคุณกัมพล วัฒนสาธิตอาภาที่ช่วยเหลือทุกอย่าง ทั้งเรื่องโปรแกรมแปลผล การให้คำแนะนำเรื่องการประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และเป็นกำลังใจให้ในทุกๆด้าน ทำให้ผู้วิจัยผ่านอุปสรรคหลายๆอย่างไปได้ด้วยดี

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณอันยิ่งใหญ่ของบิดา มารดา รวมทั้งพระคุณของครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ให้ความรู้อันเป็นสิ่งสำคัญทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้

คณิตา อุบุญญ์

สารบัญ

บทที่

หน้า

1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานในการวิจัย	8
 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	 9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	21
ข้อมูลรายละเอียดงานบริการโลจิสติกส์	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
 3 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	 30
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	30
การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	37
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	38
 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	 44
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า	73
สรุปผลการวิจัย	78
อภิปรายผล	79
ข้อเสนอแนะ	84
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	89
ภาคผนวก ก	90
ภาคผนวก ข	95
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	97

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 เกณฑ์ระดับคะแนนข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า.....	34
2 เกณฑ์ระดับคะแนนข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า.....	35
3 ตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One Way Anova).....	41
4 แสดงความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์.....	43
5 แสดงจำนวนและคำร้อยละลักษณะทั่วไปของกลุ่มพนักงาน.....	45
6 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน.....	48
7 แสดงพฤติกรรมในการทำงาน.....	52
8 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามเพศ.....	54
9 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามอายุ.....	55
10 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา.....	58
11 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	60
12 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามประสบการณ์ในงาน.....	62
13 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามตำแหน่งที่รับผิดชอบ.....	64
14 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่ดูแล.....	66
15 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	71

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 องค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ.....	12
3 แสดงให้เห็นถึงกระบวนการของพฤติกรรม.....	18

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์และการเปิดเสรีทางการค้าระหว่างประเทศทำให้ปัจจุบันธุรกิจโลจิสติกส์จะทวีความสำคัญต่อภาคเศรษฐกิจและการค้าของประเทศไทยเป็นอย่างมาก ในการประกอบธุรกิจของแต่ละบริษัท ทุกบริษัทต้องพยายามทำให้สินค้าและบริการถึงมือผู้บริโภค ได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง เพื่อสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจโลจิสติกส์เป็นเรื่องของการจัดการที่ควบคู่กันไปกับการผลิต เพราะการดำเนินงานของสายการผลิต เกิดขึ้นจากหลายขั้นตอนประกอบกัน เช่น การจัดสรรวัตถุดิบ การผลิต การบรรจุหีบห่อ ฯลฯ ขั้นตอนเหล่านี้อยู่ในส่วนของการผลิต แต่หลังจากนั้น ส่วนสำคัญอีกส่วนที่ช่วยเอื้ออำนวยให้สินค้านั้นถูกนำไปใช้งานตามหน้าที่การใช้อยู่ สร้างมูลค่าให้แก่สินค้าและส่งผลตอบแทนเป็นเม็ดเงินคืนไปยังผู้ผลิตคือ การขนส่งและกระจายสินค้า การเคลื่อนย้ายสินค้าจากแหล่งผลิต การจัดเก็บสินค้าในคลังสินค้า สิ่งเหล่านี้โลจิสติกส์จึงมีความสำคัญในแง่ของการเป็นกิจกรรมเชื่อมโยงระหว่างขั้นตอนการผลิตและการบริโภค ช่วยให้ง่าย การผลิตและบริโภคเป็นไปโดยสมบูรณ์

ปัจจุบันความสามารถในการสร้างความแตกต่างของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ต่างๆ ไม่มีความชัดเจนเท่าที่ควรเมื่อเทียบกับในอดีตเนื่องจากตลาดสินค้าปรับตัวสู่ตลาดแข่งขันเสรีที่ผู้บริโภคสามารถรับรู้ข่าวสารและมีความรู้ในการตัดสินใจในการบริโภคได้ดีขึ้น สำหรับการส่งเสริมการขายนั้นได้มีการพัฒนาจนไม่สามารถสร้างความได้เปรียบเพิ่มขึ้นมากนัก แต่กลยุทธ์ช่องทางการจัดจำหน่ายยังพอมิหนทางนำมาใช้เพื่อการแข่งขัน ระบบช่องทางการจัดจำหน่ายที่ดียอมก่อให้เกิดโอกาสในการจำหน่ายสินค้าเพิ่มขึ้น ระบบโลจิสติกส์ ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพจะช่วยลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการได้อย่างมาก เพราะ เป็นการนำสินค้าและบริการที่ลูกค้าต้องการไปยังสถานที่ที่ถูกต้องในเวลาที่เหมาะสม และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ลูกค้าด้วยบริการที่ดีที่สุด โดยกิจการได้รับผลกำไรหรือมีค่าใช้จ่ายที่ประหยัดด้วย โดยเฉพาะการผลิตยุคใหม่ที่นำระบบ“ทันเวลาพอดี”(Just-In-Time Production) มาใช้เพื่อลดปริมาณสต็อกสินค้าและเพิ่มความรวดเร็วและตรงเวลาในการขนส่งวัตถุดิบสินค้าสำเร็จรูป การดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ที่จะต้องพยายามทำให้เร็วที่สุดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า กิจกรรมการขนส่งที่จะต้องจัดส่งสินค้าถูกต้องครบตามจำนวนอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ และตรงเวลาตามที่กำหนด รวมทั้งการติดต่อสื่อสารทางด้านโลจิสติกส์ ระหว่างองค์กร ผู้จัดหาสิ่งของ (Supplier) และลูกค้า กิจกรรมเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งสำคัญที่จะแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจได้

ความเข้าใจในกลยุทธ์โดยรวมขององค์กรและแนวคิดในการเปรียบเทียบผลได้ผลเสีย ระหว่างกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร เป็นเรื่องสำคัญในการพัฒนากลยุทธ์ จุดมุ่งหมายแรกของ โลจิสติกส์ ใน

หลายๆองค์กร ก็คือเพื่อสนับสนุน การบริการลูกค้าด้วยวิธีที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการที่จะทำเช่นนั้นได้ ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ จะต้องทราบถึง

1. ความต้องการของลูกค้าที่คาดหวังจะได้รับในด้านระดับและปริมาณการให้บริการ
2. การให้บริการลูกค้าด้านโลจิสติกส์ของคู่แข่ง
3. การให้บริการลูกค้าขององค์กรในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

จากการวิเคราะห์นี้เอง องค์กรจะสามารถระบุจุดอ่อน จุดแข็ง รวมทั้งโอกาสซึ่งกิจการสามารถสร้างศักยภาพทางด้านการบริการโลจิสติกส์ ในตลาดได้

นิยามของการบริการลูกค้าอาจแตกต่างกันในหลายๆองค์กร หรือลูกค้าต่างมีมุมมองในเรื่องของการบริการลูกค้าที่แตกต่างกัน ความสำเร็จของธุรกิจโลจิสติกส์คือการเอาชนะใจลูกค้าและรักษาลูกค้าเอาไว้ได้ และมุ่งไปยังการเอาชนะใจลูกค้าใหม่ บุคลากรในงานบริการด้านโลจิสติกส์เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตรงนี้ได้ นอกเหนือจากการกำหนดนโยบายด้านการบริการและกำหนดการสร้างความปลอดภัยให้กับความต้องการของลูกค้า ดังนั้นการมีทัศนคติของพนักงานต่องานที่ทำไม่ว่าจะเป็นในด้านใด ก็จะมีส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานที่ตามมา และเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรว่าจะสามารถทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

จากเหตุผลและข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงเกิดแรงจูงใจที่จะศึกษา“ทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริการด้านโลจิสติกส์” โดยเลือกกรณีศึกษาบริษัท ไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งประกอบธุรกิจบริการด้านโลจิสติกส์ ที่กำลังมีการขยายและแข่งขันในธุรกิจสูง ส่วนหนึ่งที่สำคัญในงานบริการคือบุคลากรที่พร้อมและทุ่มเทในงานบริการ โดยมีพื้นฐานมาจากทัศนคติที่ดีและมีพฤติกรรมที่ดีต่อการทำงาน การศึกษาวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัท เพื่อที่จะได้ทราบว่าพนักงานมีทัศนคติเป็นอย่างไรและปัจจัยใดที่มีผลต่อ ทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานนั้นๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงบริหารงานขององค์กรต่อไป .

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะปัจจัยทางด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในงาน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ กลุ่มลูกค้าที่ดูแลที่มีต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในงานบริการโลจิสติกส์.

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลที่ได้มาทำความเข้าใจกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการทำงาน
2. เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการบริหารงานบุคลากรในองค์กรให้มีทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานที่ดีขึ้น
3. เพื่อประโยชน์ต่อองค์กรในข้อมูลที่ได้ ผู้บริหารสามารถที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางประกอบการพิจารณาการกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการแก่ลูกค้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานบริษัทไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ทั้งหมด 479 คน (แหล่งข้อมูลจากแผนกทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นจำนวนพนักงานในระดับเฉลี่ย)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานบริษัทไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งแต่ระดับบริหารลงไปจนถึงระดับปฏิบัติการ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดตัวอย่างโดย การคำนวณจากสูตรที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = 5% = 0.05

ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 218 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว จำนวน 218 คน ผู้วิจัยจึงใช้การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น คือ วิธีการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มตามลักษณะธุรกิจลูกค้าที่ดูแล กำหนดสัดส่วนความน่าจะเป็นต่อชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) แล้วจึงใช้วิธีการแบบสะดวก (Convenience Sampling) ในแต่ละกลุ่มเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของแต่ละกลุ่มจนครบตามจำนวน 218 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

1. ปัจจัยพื้นฐานทางด้านบุคคล

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 18 – 25 ปี

1.2.2 26 – 33 ปี

1.2.3 34 – 41 ปี

1.2.4 42 – 49 ปี

1.2.5 50 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 ปริญญาตรี

1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.4.1 ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท

1.4.2 10,001 – 18,000 บาท

1.4.3 18,001 – 26,000 บาท

1.4.4 26,001 – 34,000 บาท

1.4.5 มากกว่า 34,000 บาท

1.5 ประสบการณ์ในงานโลจิสติกส์

1.5.1 ต่ำกว่า 1 ปี

1.5.2 1 – 3 ปี

1.5.3 3 – 5 ปี

1.5.4 มากกว่า 5 ปี

1.6 ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ

1.6.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ (Operator)

1.6.2 พนักงานธุรการ (Administrator)

1.6.3 พนักงานระดับหัวหน้างาน (Supervisor)

1.6.4 พนักงานระดับผู้จัดการขึ้นไป (Manager)

1.7 ลักษณะกลุ่มลูกค้า

- 1.7.1 FMCG (Fast Moving Consumer Goods)
- 1.7.2 ธุรกิจเครื่องนุ่งห่มและรองเท้า (Apparel and Footwear)
- 1.7.3 ธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรม (Industrial)
- 1.7.4 ธุรกิจขายปลีก (Retail)
- 1.7.5 ฝ่ายสนับสนุน (Supporting)

1.8 ทักษะของพนักงาน

- 1.8.1 ด้านงานบริการโลจิสติกส์
- 1.8.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 1.8.3 ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
- 1.8.4 ด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้า

2. ตัวแปรตาม

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ปัจจัยพื้นฐานทางด้านบุคคล** หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ และ ลักษณะกลุ่มลูกค้า
2. **พนักงาน (Employee)** หมายถึง พนักงานทุกระดับทุกตำแหน่งที่บริษัทไอดีเอสฯทำสัญญา และว่าจ้างปฏิบัติงานประจำ ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานจากองค์กรหรือจากผู้บริหารให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ
3. **ลักษณะกลุ่มลูกค้า (Classified Customers)** หมายถึง ลูกค้าที่ว่าจ้างให้บริษัทไอดีเอสฯดูแล ให้บริการทางด้านโลจิสติกส์ให้กับลูกค้า โดยจัดกลุ่มได้เป็นกลุ่มธุรกิจประเภทเครื่องนุ่งห่ม และรองเท้า (Apparel&Footwear) , ธุรกิจประเภทสินค้าที่ขายได้รวดเร็ว หรือ FMCG (Fast Moving Consumer Goods) , ธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรม (Industrial) , ธุรกิจเกี่ยวกับการขายปลีก (Retail) , และรวมถึงฝ่ายสนับสนุน (Supporting)
4. **ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ (Positioning and Responsibilities)** หมายถึง หน้าที่ที่ได้รับ มอบหมายและการได้ใช้ความรู้ความสามารถ ความถนัดและความสอดคล้องกับตำแหน่งงาน ปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี
5. **ทัศนคติ (Attitude)** หมายถึง การผสมผสานของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ ความเข้าใจ ของพนักงานต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีผลจากสิ่งแวดล้อมหรือประสบการณ์ ที่ออกมาในรูปแบบหรือแนวโน้มไปในทางบวกหรือลบในแง่ความรู้สึกที่แสดงออกต่องาน
6. **งานบริการโลจิสติกส์ (Logistics Services)** คือ ส่วนหนึ่งของกระบวนการโซ่อุปทานซึ่ง เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดซื้อจัดหา การควบคุม การจัดเก็บสินค้าคงคลัง การขนส่ง และ สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ระหว่างแหล่งผลิตไปยังจุดบริโภคอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
7. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Relationship)** หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานใน บริษัทในด้านพนักงานกับพนักงาน พนักงานกับผู้บังคับบัญชา การได้รับความร่วมมือจาก เพื่อนพนักงาน การได้รับความร่วมมือจากผู้บังคับบัญชา และรวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์กับ ลูกค้า
8. **สิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Working Environmental)** หมายถึง สถานที่ สภาพแวดล้อม ต่างๆที่เกี่ยวกับการทำงาน เช่น บรรยากาศในที่ทำงาน บริเวณสถานที่ทำงานมีความคล่องตัว อุปกรณ์ที่ใช้ในงาน ความสะอาดสบายต่างๆ
9. **ผลตอบแทนและความก้าวหน้า (Rewarding and Progression)** หมายถึง สิ่งที่บริษัทให้กับ พนักงานทั้งในรูปตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงินรวมทั้งการได้รับการสนับสนุนให้มีตำแหน่งที่สูงขึ้น ตามขีดความสามารถ การได้รับความรู้นอกเหนือจากที่ทำอยู่

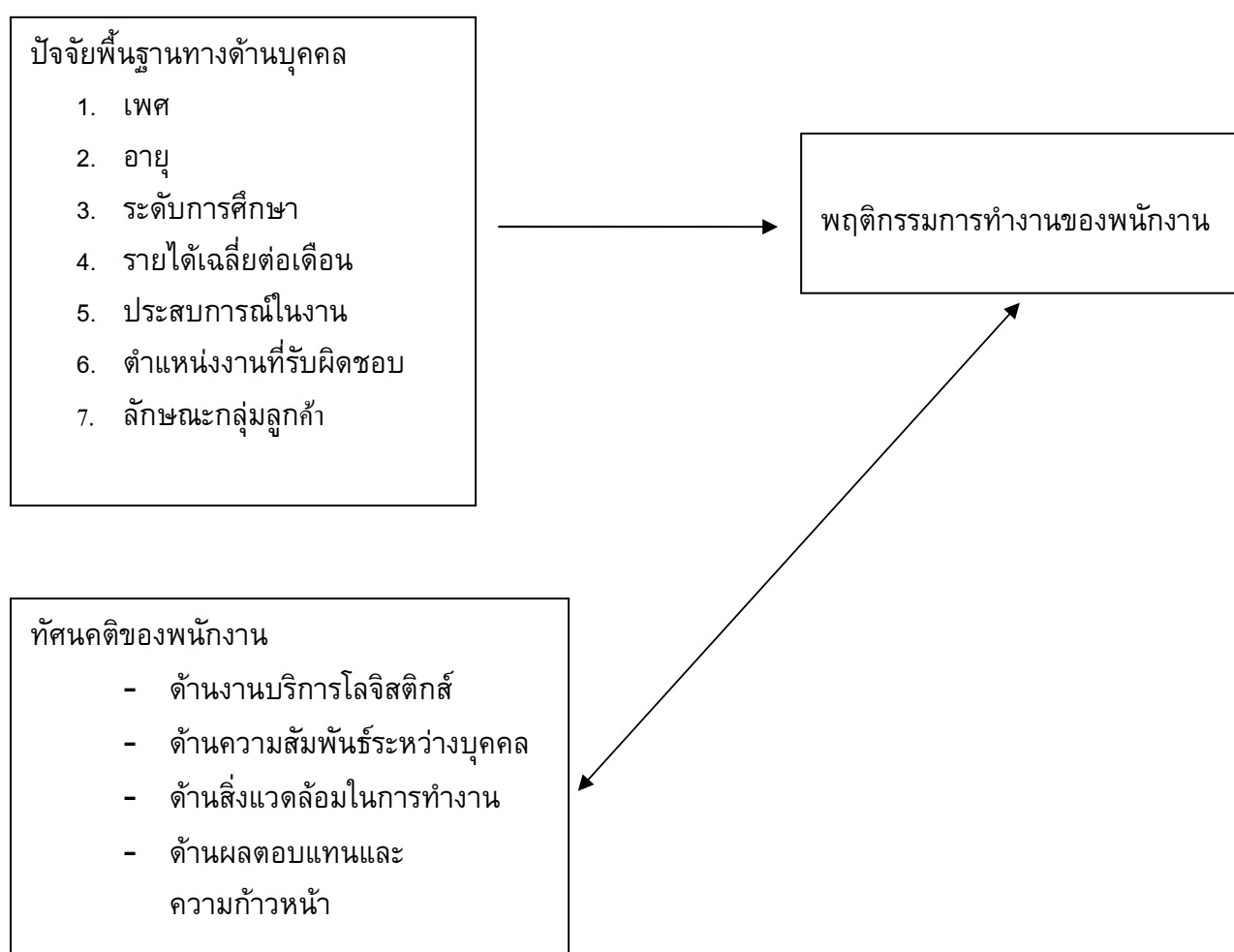
10. พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การประพฤติ หรือการกระทำกิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับการปฏิบัติของพนักงาน ซึ่งอาจเป็นผลมาจากค่านิยม ความเชื่อ สิ่งแวดล้อมที่เผชิญ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง"ทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริการด้านโลจิสติกส์ กรณีศึกษา : บริษัท ไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด "ผู้วิจัยได้จัดกรอบแนวคิดในการศึกษา ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยทางด้านบุคคลที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ประสบการณ์ในงาน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ กลุ่มลูกค้าที่ดูแลที่แตกต่างกันมีผลต่อ พฤติกรรมโดยรวมในการทำงานแตกต่างกัน
2. ทักษะของพนักงานที่มีต่อการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของ พนักงาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
4. ข้อมูลรายละเอียดงานบริการโลจิสติกส์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ราชบัณฑิตยสถาน (2534: 33) ได้ให้ความหมายทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง แนวโน้มที่บุคคลได้รับมาหรือเรียนรู้มา และกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสนับสนุน หรือคัดค้านบางสิ่งบางอย่าง หรือต่อบุคคลอันเป็นไปในทางบวกหรือลบก็ได้

บรยงค์ โตจินดา (2546: 42) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ คือ ความพร้อมในด้านความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่มีผลมาจากสิ่งแวดล้อมหรือประสบการณ์ ที่จะทำ ให้บุคคลแสดงปฏิกิริยา และแสดงสิ่งนั้นในทางสนับสนุนหรือคัดค้าน เป็นความโน้มเอียงที่จะตอบสนองต่อบุคคล สมาชิกกลุ่ม สิ่งของและความคิดเห็นต่าง ๆ ไปในทางบวกหรือลบ ทัศนคติเป็น สิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน การที่บุคคลใดจะมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือ รู้สึกว่าสิ่งนั้นถูกหรือผิด ย่อมขึ้นกับวัฒนธรรม ค่านิยม และหรือมาตรฐานของกลุ่ม ที่บุคคลนั้นร่วม ใช้ชีวิตอยู่

ยุทธนา ธรรมเจริญ (2544: 233) ทัศนคติ เป็นความรู้สึก อารมณ์ และวิวัฒนาการด้าน ความชอบหรือไม่ชอบ ของคนเรามาเนิ่นนานแล้ว นอกจากนี้ การแสดงออกจึงมีแนวโน้มเอียงไปผิด นิัยหรือความคิดบางอย่างได้

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2543: 167) ทัศนคติ หมายถึง การประเมินความสามารถของผู้บริโภค ในการใช้ทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการที่จะบริโภคและการซื้อ ซึ่งแสดงให้เห็นในรูปที่เป็น “เกณฑ์” ในการประเมินค่า (Evaluative Criteria) การประเมินนี้ได้ใช้ข่าวสารที่

ผู้บริโภครับรักษาไว้ในศูนย์สั่งการและผลของการประเมินจะถูกนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจซึ่งจะทำให้ทัศนคติกลายเป็นตัวแปรที่สำคัญมากของศูนย์สั่งการ

ดารา ทีปะปาล (2542: 123) ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง ว่ามีลักษณะอย่างไร มีความรู้สึกทางบวกหรือทางลบ (Positive or Negative) ขึ้นชอบ (Favorable or Unfavorable) หรือ เห็นด้วยหรือคัดค้าน (Pro or Con)

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2541: 64) ทัศนคติ หมายถึง ผลผสมผสานของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ที่ออกมาในรูปการประเมินค่าอันอาจเป็นในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านั้นมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น

เชิดศักดิ์ โฆवासินธุ์ (2525: 79) ทัศนคติหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งต่างอันเป็นผลเนื่องมาจาก การเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือแนวโน้มที่จะสนองต่อสิ่งเร้านั้นๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง อาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือคัดค้านได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกระบวนการอบรมให้เรียนรู้ระเบียบวิธีของสังคม (Socialization) ฉะนั้นทัศนคติซึ่งเป็นสิ่งปลูกฝังและพัฒนามาตั้งแต่วัยทารกมาจนกระทั่งวัยผู้ใหญ่ซึ่งทัศนคตินี้จะแสดงออกหรือปรากฏให้เห็นได้ชัดในกรณีที่สิ่งเร้านั้นเป็นสิ่งเร้าทางสังคม

ทัศนคติเป็นสิ่งที่กำหนดให้บุคคลประพฤติปฏิบัติ หรือตอบสนองในการที่จะชอบหรือไม่ชอบต่อบุคคล วัตถุ สถานการณ์หรือแม้กระทั่งความคิดเห็นต่างๆ ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถวัดได้โดยตรง แต่สามารถอ้างอิงได้จากพฤติกรรมหรือการตอบสนองของบุคคลนั้นๆ

Loudon and Della Bitta (1993: 423) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง ว่ามีลักษณะอย่างไร มีความรู้สึกทางบวกหรือทางลบ (positive or negative) ขึ้นชอบหรือไม่ขึ้นชอบ (favorable or unfavorable) หรือเห็นด้วยหรือคัดค้าน (pro or con) (ซึ่งตามนิยามนี้ เป็นการมองทัศนคติในแง่ความรู้สึก หรือปฏิกิริยาทำที่ที่มีต่อวัตถุ (object))

Assael (1998: 282) ทัศนคติ หมายถึง ความมีใจโน้มเอียงอันเกิดจากการเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อวัตถุหรือระดับชั้นของวัตถุ ในลักษณะเห็นดีเห็นชอบหรือไม่ชอบอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างสม่ำเสมอเช่นทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้า ก็หมายถึงความโน้มเอียงของผู้บริโภคอันเกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่จะประเมินตราสินค้าว่าชอบตรานั้น หรือไม่ชอบตรานั้นอย่างสม่ำเสมอคงเส้นคงวา

Onkvisit and Shaw (1994:202) ทัศนคติ หมายถึง (1) เป็นความรู้สึกนึกคิดที่ก่อขึ้นจากการเรียนรู้ (learned construct) (2) ความโน้มเอียงที่จะต้องสนองต่อ (tendency to response to)

(3) วัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง (an object) (4) ในลักษณะที่มั่นคงสม่ำเสมอ (consistently) (5) ในแนวทางเห็นชอบด้วยหรือไม่ชอบ (favorable or unfavorable way)

จากความหมายของทัศนคติดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความเชื่อ ความเข้าใจ และความรู้สึกนึกคิดส่วนบุคคล ที่เกิดจากการรับรู้ในการที่จะตอบสนองต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรม ความรู้สึก และความคิดเห็นต่าง ๆ ต่อเหตุการณ์นั้น ๆ และสรุปเป็นความคิดรวบยอดได้ว่า ทัศนคติ ก็คือแนวทางที่เราคิดรู้สึก หรือมีท่าทีที่จะกระทำต่อบางสิ่งบางอย่างในสิ่งแวดล้อมรอบตัวเรา เช่น ทัศนคติต่อร้านค้าปลีก ทัศนคติต่อผลิตภัณฑ์ หรือทัศนคติต่อรายการโทรทัศน์ เป็นต้น โดยทัศนคติจะแสดงให้เห็นถึงทิศทางความรู้สึกต่อสิ่งเหล่านั้นว่าเรามีความรู้สึกอย่างไร ซึ่งอาจรู้สึกในทางบวกหรือทางลบ ชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี พอใจหรือไม่พอใจ เป็นต้น

ลักษณะสำคัญของทัศนคติ

ดารา ที่ปะปาล (2542: 124) กำหนดลักษณะสำคัญของทัศนคติ 5 ประการ ดังนี้คือ

1. ทัศนคติไม่ใช่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นติดตัวมาแต่กำเนิด แต่เป็นความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ทั้งจากประสบการณ์ตรงและทางอ้อม
2. ทัศนคติโดยตัวมันเองไม่ใช่พฤติกรรม กล่าวคือ ทัศนคติเป็นความโน้มเอียง หรือสภาพความพร้อมที่จะตอบสนองต่อวัตถุ เช่น ผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะชอบหรืออยากจะทำซื้อผลิตภัณฑ์ซูเปอร์มาร์เก็ตมากกว่า ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมสุขภาพอื่น เป็นต้น
3. ทัศนคติจะไม่อาจเกิดขึ้นได้ด้วยตัวมันเอง (Self-generated) แต่จะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับวัตถุสิ่งของทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้
4. ทัศนคติมีลักษณะค่อนข้างคงทนถาวร (Enduring) ไม่ใช่อยู่ในสภาพชั่วคราวชั่วขณะที่เปลี่ยนแปลงได้ง่าย ๆ แต่ไม่ได้หมายความว่า ทัศนคติเปลี่ยนแปลงไม่ได้ แท้จริงแล้วทัศนคติเปลี่ยนแปลงได้ เพียงแต่ว่า กระบวนการเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นช้ามาก และมักจะเผชิญกับการต่อต้านค่อนข้างมาก
5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับวัตถุจะไม่เป็นกลาง (Not Neutral) แต่จะแสดงทิศทางและความเข้มข้นของทัศนคติในทางชอบหรือไม่ชอบทางใดทางหนึ่ง

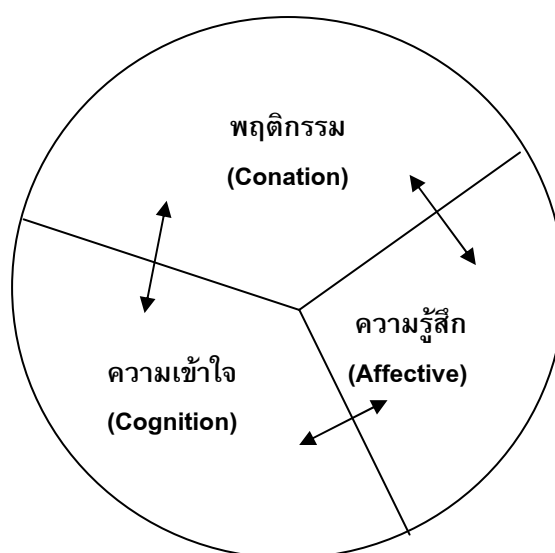
องค์ประกอบของทัศนคติ

เฮนรี (Henry 1995: 267) ได้เสนอแนวคิดว่าองค์ประกอบของทัศนคติประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบทางความคิด หรือการรับรู้ เป็นความเชื่อ ความรู้หรือความเข้าใจ เกี่ยวกับสิ่งใด เช่น ตราสินค้า ซึ่งความเชื่อในวัตถุเดียวกันอาจจะแตกต่างกันได้ในแต่ละบุคคล

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก คือ ความรู้สึกโดยรวมในเรื่องของความชอบและอารมณ์ที่มีต่อวัตถุนั้น ๆ เช่น อาจเกิดจากผลของการประเมินในคุณสมบัติหลาย ๆ คุณสมบัติของสินค้าก็ได้ เรื่องของความรู้สึกนั้นขึ้นอยู่กับบุคคลและสถานการณ์ด้วย
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม คือ แนวโน้มในการกระทำหรือการแสดงออก ความโน้มเอียงที่จะซื้อผลิตภัณฑ์

Schiffman and Kanuk (2000 : 200) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่าเป็นความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ ทำให้มีพฤติกรรมลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อสิ่งหนึ่ง และได้กำหนดองค์ประกอบ ทัศนคติไว้ 3 ส่วน ดังแสดงไว้ในภาพ



ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ

ที่มา: Schiffman, Leon G. and Kanuk, Leslie Lazar (2000: 203)

จากภาพประกอบ 2 แสดงถึงองค์ประกอบของทัศนคติ 3 ส่วน ดังมีรายละเอียดดังนี้

1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive component) คือ ความรู้ (Knowledge) การรับรู้ (Perception) ความเชื่อ (Beliefs) อาจแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ซึ่งในส่วนของความเชื่อและการรับรู้จะได้รับจากประสบการณ์และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหลายแหล่งข้อมูล และความรู้ี้จะมีผลกระทบต่อความเชื่อ (Beliefs)
2. ส่วนของความรู้สึก (Affective component) จะสะท้อนอารมณ์ (Emotion) หรือความรู้สึก (Feeling) ของผู้บริโภคที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ในเรื่องความชอบและอารมณ์ที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ

3. ส่วนของพฤติกรรม (Behavior Component หรือ Doing) จะสะท้อนถึงแนวโน้มจะมีพฤติกรรมของผู้บริโภค หรือแนวโน้มการกระทำที่แสดงออกหรือความโน้มเอียงที่จะซื้อสินค้า

มิติของทัศนคติ

Shaw & Wright (เชดส์คัตต์ โฆวาลินส์ 2525:79-80) ได้แบ่งมิติของทัศนคติไว้ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นผลหรือขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลประเมินผลสิ่งเร้าแล้วแปรเปลี่ยนมาเป็นความรู้สึกภายใน ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรม
2. ทัศนคติของบุคคลจะแปรค่าได้ทั้งในด้านคุณภาพ และความเข้มโดยจะครอบคลุมช่วงของทัศนคติ (Continuum) นั้น ซึ่งจะแปรค่าได้ทั้งมาก – ปานกลาง – และน้อย นั่นคือทัศนคติจะมีค่าทั้งทางบวกและทางลบ
3. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้มากกว่าสิ่งที่กำเนิดขึ้นเอง หรือเป็นผลมาจากลักษณะโครงสร้างภายในตัวบุคคลหรือบุคลิกภาพ
4. ทัศนคติขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าเฉพาะอย่างทางสังคม
5. ทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้าที่เป็นกลุ่มเดียวกันอาจจะมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน
6. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วจะมีลักษณะที่คงที่และเปลี่ยนแปลงได้ยาก

ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ลูดอน และ เดลลา บิททา (Loudon and Della Bitta, 1993:428-432) ทฤษฎีทัศนคติ (Attitude theories) ส่วนมากจะพูดถึงว่า ทัศนคติพัฒนาขึ้นมาได้อย่างไรและจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร ทฤษฎีทัศนคติที่กล่าวถึงกันมากที่สุดในวงวิชาการมีอยู่ 3 ทฤษฎี อันเกิดจากหลักทฤษฎีเบื้องต้นที่กล่าวไว้ว่า “มนุษย์นั้นจะพยายามรักษาจิตของตนให้เกิดความกลมกลืนสมดุลหรือความสอดคล้องเสมอท่ามกลาง ทัศนคติที่เกิดจากการรับรู้ต่อสิ่งต่างๆ ในขณะนั้น” เพราะหากจิตเกิดความไม่ลงรอยขัดแย้งกันภายในโครงสร้างของทัศนคติ ภาวะความตึงเครียดทางจิต (mental tension) ก็เกิดขึ้นเพื่อให้กลับสู่สภาวะเดิม ทฤษฎีคลาสสิกที่เกี่ยวกับความสอดคล้องของจิต 3 ทฤษฎี ดังกล่าวได้แก่

1. ทฤษฎีความสอดคล้องกัน (Congruity Theory)

ลูดอน และ เดลลา บิททา (Loudon and Della Bitta, 1993:430) ซึ่งสามารถทำความเข้าใจได้โดยการพิจารณาจากสถานการณ์สมมุติ ดังนี้ สมมุติ นาย ก. เป็นผู้บริโภคคนหนึ่ง นาย ก. มีทัศนคติในตอนแรกต่อดารารายยนตร์ ข. ในทางบวก (วัดค่าตามสเกลได้ +2) และมีทัศนคติในทางลบต่อกาแฟยี่ห้อ ค. (วัดค่าตามสเกลได้ -2) ต่อมาสมมุติ นาย ก. ดูโฆษณากาแฟ ค.ทางโทรทัศน์ ซึ่งมีดารารายยนตร์ ข.เป็นพิธีกร (Presenter) กล่าวถ้อยคำ แสดงความชอบกาแฟ ค. แง่ดี นาย ก. จึงเกิดความขัดแย้งทางทัศนคติขึ้น (Inconsistent attitudes) ในลักษณะ “ดารารายยนตร์ ข.ที่ฉันชอบ ไปโฆษณาแสดง

ความชอบกาแฟ ค. ที่ฉันไม่ชอบ” ผู้บริโภคจึงตกอยู่ในสภาวะของความไม่สอดคล้องกันในจิตใจ (State of incongruity) เกิดความตึงเครียดทำให้รู้สึกไม่สบายใจ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องหาทางแก้ปัญหาเพื่อให้สภาวะความไม่สอดคล้องหายไปเข้าสู่สภาวะความสมดุล จากทฤษฎีความสอดคล้องกัน ก็จะทำนายได้ว่า นาย ก. จะลดทัศนคติความชอบที่มีต่อ ดารา ข. ลดลง และจะเพิ่มทัศนคติที่ดีต่อ กาแฟ ค. เพิ่มขึ้น มาบรรจบกันที่สเกล 0 คือ ทัศนคติจะเคลื่อนเข้าหากัน เข้าสู่จุดเป็นกลางในทิศทางตรงกันข้ามฝ่ายละ 2 หน่วย เพราะว่าผู้บริโภครับรู้ต่อวัตถุ 2 อย่าง มีความเข้มข้นเท่ากัน ทั้งทางบวกและทางลบ

2. ทฤษฎีความสมดุล (Balance Theory)

Mowen and Minor (1998:287-290) เป็นการกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ 3 อย่าง เรียกว่า “triads” ดังนี้คือ

o = ผู้สังเกตการณ์ (observer) หรือ “ผู้บริโภค”

p = บุคคลอีกคนหนึ่ง (another person) หรือ ผู้รับรองสินค้า

x = วัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง (object) เช่น สินค้าตราหนึ่ง

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 3 ($o - p - x$) จะเกิดภาวะสมดุลหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้สังเกตการณ์ หรือผู้บริโภคประเมินบุคคลอีกคนหนึ่งและวัตถุ (ตราสินค้า) ว่ามีทิศทางไปทางใด ซึ่งอาจเป็นบวก (+) ซึ่งหมายถึง “ชอบ” (liking หรือ favorable) หรือเป็น ลบ (-) ซึ่งหมายถึง “ไม่ชอบ” (disliking หรือ unfavorable) ตามทฤษฎีความสมดุล กล่าวไว้ว่าโดยปกติแล้ว คนเราต้องการให้องค์ประกอบทั้ง 3 อย่าง อยู่ในสภาวะสมดุล ซึ่งก็จะทำให้สภาวะทางจิตใจกลมกลืนสอดคล้องกัน จึงไม่มีความตึงเครียดที่จะต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติเพื่อแก้ปัญหา ซึ่งสภาวะความกลมกลืน (harmony) จะเกิดขึ้นเมื่อเครื่องหมายแสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ มีผลออกมาเป็นค่าเป็น “บวก” (+) ในกลุ่ม ก. สภาวะสมดุล (balanced state) จะเกิดจากมีเครื่องหมาย (+) ทั้ง 3 เครื่องหมาย หรือมีเครื่องหมาย (-) 2 เครื่องหมาย กับเครื่องหมาย (+) 1 เครื่องหมาย ส่วนในกลุ่ม ข. สภาวะความไม่สมดุล (imbalanced state) จะเกิดขึ้นเมื่อมีเครื่องหมาย (+) 2 เครื่องหมาย กับมีเครื่องหมาย (-) 1 เครื่องหมาย หรือเมื่อมีเครื่องหมาย (-) ทั้ง 3 เครื่องหมาย

3. ทฤษฎีความขัดแย้งทางความคิด (Cognitive Dissonance)

ลูดอน และ เดลลา บิททา (Loudon and Della Bitta, 1993:431) โดยกล่าวถึงความขัดแย้งทางความคิดว่าเป็นสภาพทางจิตวิทยา เกิดขึ้นเนื่องจากบุคคลเผชิญกับความขัดแย้ง 2 ความคิด ซึ่งเขาเชื่อว่าความคิดทั้งสองนั้นเป็นความจริง แต่ทว่าความคิดทั้งสองนั้นไม่สามารถเข้ากันได้ นั่นคือ เกิด

ความขัดแย้งไม่ลงรอยกัน จนเป็นเหตุทำให้เกิดความตึงเครียดไม่สบายใจ จนกลายเป็นแรงจูงใจ กระตุ้นให้บุคคลนั้นหาทางลดความขัดแย้ง หรือความเครียดทางจิต ให้กลับคืนสู่สภาพความกลมกลืนขึ้นมาใหม่

ความขัดแย้งทางความคิดสามารถเกิดขึ้นได้ 3 ทางด้วยกัน ดังนี้คือ

3.1 ความขัดแย้งทางตรรกวิทยา (Logical inconsistency) ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้เสมอ ตัวอย่างเช่น “ลูกกวาดทุกชนิดมีรสหวาน แต่ลูกกวาดของฉันมีรสเปรี้ยว” เป็นต้น

3.2 ความขัดแย้งระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม (Conflict between attitudes and behaviors) ตัวอย่างเช่น “ฉันรู้ว่าการสูบบุหรี่เป็นสาเหตุให้เกิดมะเร็ง” กับ “ฉันสูบบุหรี่” เป็นต้น

3.3 ความขัดแย้งเกิดจากความคาดหวังไม่เป็นไปอย่างที่คาดคิด (Expectation is disconfirmed) ตัวอย่างเช่น ผู้บริโภคที่คาดหวังจะซื้อสินค้าราคาถูกเพื่อต้องการประหยัดจึงตัดสินใจไปซื้อสินค้าที่วางขายข้างถนนนอกห้างสรรพสินค้า แต่กลับพบกับความผิดหวังเพราะมีแต่สินค้าที่ไม่ดี มีตำหนิและไม่ทันสมัย เป็นต้น

ไม่ว่าความขัดแย้งทางความคิดเกิดจากสาเหตุใดก็ตาม บุคคลจะรู้สึกไม่สบายใจหงุดหงิด จึงจำเป็นต้องหาทางลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนี้ ซึ่งวิธีการลดความขัดแย้ง (Dissonance reduction) ที่เป็นหลักสำคัญมี 3 แนวทาง ดังนี้ คือ (Loudon and Della Bitta. 1993:431)

(1) การหาเหตุผลมาอ้างเข้าข้างตัวเอง (Rationalization) จากตัวอย่างข้างต้น คนที่สูบบุหรี่ก็อาจหาเหตุผลมาอ้างว่า เพราะต้องทำงานกลางคืนช่วยให้ไม่่วงนอน หรือเพราะไม่ชอบอยู่เฉยๆ โดยไม่ทำอะไร การสูบบุหรี่จะทำให้ไม่เหงา รู้สึกเท่ และให้ความเพลิดเพลินดี เข้าลักษณะทำนองงุ่นเปรี้ยว มะนาวหวาน เป็นการป้องกันตนเองให้เกิดความรู้สึกสบายใจ

(2) การหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนหรือยืนยันการกระทำของตน (Seeking additional information that is supportive of or consistent with his behavior) ตัวอย่างเช่นคนที่สูบบุหรี่อาจหาบุคคลสำคัญที่สูบบุหรี่เหมือนกันมาอ้างเช่นแม่แต่หม่อเองยังสูบบุหรี่ หรือบุคคลบางคนสูบบุหรี่จนกระทั่งวันตายเมื่ออายุ 90 ปี เป็นต้น

(3) หาวิธีการกำจัดหรือเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความขัดแย้งบางประการ (Eliminating or altering some of the dissonant elements) ซึ่งอาจทำได้ด้วยการเลิกสูบบุหรี่ โดยคิดถึงผลการวิจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างการสูบบุหรี่กับการเกิดมะเร็งมาพิจารณาใคร่ครวญ เพื่อเปลี่ยนทัศนคติใหม่ก็อาจเป็นได้

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

ความหมายของพฤติกรรม

คำว่า "พฤติกรรม"หรือ"Behavior" หมายถึง กิริยาอาการที่แสดงออกหรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมมา เกิดจากความเคยชินอันได้รับจากประสบการณ์และการศึกษาอบรมต่างๆในการแสดงออกนี้เป็นได้ทั้งในรูปแบบของการคล้อยตามหรือการต่อต้าน เป็นได้ทั้งคุณประโยชน์และโทษซึ่งมีผลต่อตัวเองและสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน หน่วยงานที่ทำ เป็นต้น

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิดหรือความรู้สึก

ราชบัณฑิตยสถาน (2534: 3) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมมนุษย์ (Human Behavior) ว่าหมายถึง กิริยาอาการที่ได้มาภายหลังกำเนิด กล่าวคือ บุคคลจะมีพฤติกรรมเช่นนั้นเพราะเคยรวมสังสรรค์กับเพื่อนมนุษย์อื่นมาก่อนแล้ว พฤติกรรมมนุษย์ต่างกับพฤติกรรมที่มีมาในกำเนิดสันดานอันเป็นสามัญที่อยู่ในชีวิตสัตว์ทั่วไป

ชัยพร วิชาวุธ (2523:1) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรม (Behavior) ว่าหมายถึงการกระทำของมนุษย์ การกระทำทุกอย่างของมนุษย์ไม่ว่าการกระทำนั้นผู้กระทำจะกระทำโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว และไม่ว่าคนอื่นจะสังเกตการกระทำนั้นหรือไม่ก็ตาม การพูด การเดิน การกระพริบตา การไถ่ยืม การเข้าใจ การรู้สึกโกรธ การคิด ฯลฯ ต่างเป็นพฤติกรรมทั้งนั้น

โสภา ชูพิกุลชัย (2521: 3) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรม (Behavior) ว่าหมายถึง การกระทำกิจกรรมต่างๆซึ่งสิ่งมีชีวิตหรือบุคคลอื่นสามารถสังเกตได้หรือใช้เครื่องมือทดลองได้ เช่น การหัวเราะ การร้องไห้ การกิน การเล่น การนอน ฯลฯ

พฤติกรรมของบุคคลบางประการกำหนดบุคลิก (Personality) และประสบการณ์ในการเรียนรู้ได้ พฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไปมีผลมาจากปัจจัยหรือตัวแปรต่างๆมากมาย เช่น ภูมิหลังของบุคคล (Biographical characteristics) ความสามารถ (Ability) บุคลิกภาพ (Personality) การเรียนรู้ (Learning) โดยปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อผลการทำงานและความพึงพอใจของพนักงานด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะฯ 2541:47)

พฤติกรรมแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 2 ประเภท คือ

1. พฤติกรรมปลื้กย่อย (Molecular Behavior) เป็นพฤติกรรมที่ไม่มีเป้าหมายแน่ชัด พฤติกรรมเหล่านี้เกิดขึ้นจากการกระทำโดยอัตโนมัติของกล้ามเนื้อ และมักเป็นไปโดยสัญชาตญาณ เช่น การกระพริบตา การใช้มือปิดจมูกเมื่อมีสิ่งมารบกวน เป็นต้น
2. พฤติกรรมที่มีเป้าหมาย (Molar Behavior) เป็นพฤติกรรมที่มีเป้าหมายในการกระทำพฤติกรรมนั้นเช่นการศึกษาเล่าเรียน การทำงาน เป็นต้น

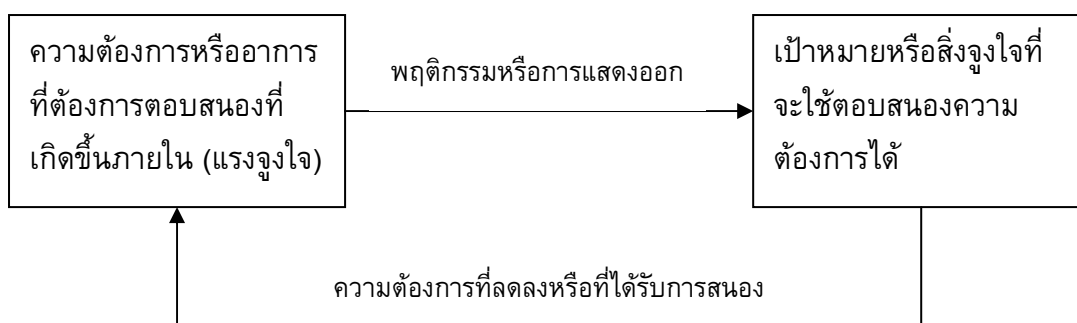
พฤติกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นมักเกิดจากการที่มีแรงจูงใจมาช่วยกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมนั้นขึ้น แรงกระตุ้นที่ทำให้เกิดพฤติกรรมขึ้นมา 2 ประเภท คือ

1. แรงกระตุ้นจากภายใน (Internal Stimulus) ได้แก่ ความต้องการอาหาร ต้องการพักผ่อน ต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียง
2. แรงกระตุ้นจากภายนอก (External Stimulus) ได้แก่ แรงกระตุ้นที่มาจากภายนอก เช่น เวลาเกิดอัคคีภัยจะทำให้เกิดพฤติกรรมวิ่งหนีไฟ เมื่อเห็นสัตว์ร้ายต่างๆจะเกิดพฤติกรรมให้หลบหลีกหนีสัตว์ร้ายเหล่านั้น

นอกจากแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมต่างๆขึ้นแล้ว ความสามารถของมนุษย์ยังเป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมในการทำงานของมนุษย์ด้วย มนุษย์โดยทั่วไปต่างมีสิ่งหนึ่งที่มีลักษณะเหมือนกันคือกระบวนการของพฤติกรรม (The Process of Behavior) ถึงแม้ว่าแบบของพฤติกรรมต่างๆ (Behavior Patterns) ที่แสดงออกของมนุษย์แต่ละคนจะมีลักษณะแตกต่างกันออกไปมากมายก็ตาม แต่กระบวนการของพฤติกรรมดังกล่าวจะมีลักษณะที่เหมือนกันเป็นพื้นฐานอยู่ในตัวมนุษย์ทุกคน (ธงชัย สันติวงษ์ 2533:377-378)

พฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปโดยมีข้อสมมติฐาน 3 ประการที่สัมพันธ์กันอยู่ คือ

1. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้โดยที่ต้องมีสาเหตุมาทำให้เกิด (Behavior is caused)
2. พฤติกรรมนี้จะเกิดขึ้นได้ก็โดยที่ต้องมีแรงกระตุ้นสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากระตุ้นทำให้เกิด (Behavior is motivated)
3. พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะเป็นไปโดยมีจุดมุ่งหมายเสมอ (Behavior is goal – directed)



ภาพประกอบ 3 แสดงให้เห็นถึงกระบวนการของพฤติกรรม

ที่มา: ธงชัย สันติวงษ์ 2533:377-378)

ความสำคัญของพฤติกรรม

พฤติกรรมเป็นสมบัติหรือเป็นลักษณะประจำตัวของทุกสิ่งที่มีชีวิต ซึ่งในที่นี้เราพิจารณาเฉพาะของมนุษย์เท่านั้นเพราะเหตุว่ามนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในหลายปัจจัยที่ประกอบกันเข้าเป็นองค์การเพื่อดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จที่ตั้งไว้ ดังได้กล่าวแล้วว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวขึ้นอยู่กับบุคคลและตัวบุคคลนี้หาใช่สิ่งที่ผู้บริหารจะบังคับได้รูปตามชอบของตนได้ เพราะแต่ละบุคคลที่ประกอบกันขึ้นเป็นกลุ่มนั้นต่างมีบุคลิกลักษณะมีความต้องการและมีคุณค่า (Value) แตกต่างกันไปโดยธรรมชาติ ความพยายามที่จะบังคับบุคคลให้เป็นไปตามรูปแบบที่ผู้บริหารต้องการย่อมเป็นการยากที่จะได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังจากบุคคล ฉะนั้นนักบริหารที่ฉลาดจึงใช้วิธีการจูงใจมากกว่าการใช้อำนาจบังคับพร้อมกันนั้นก็ต้องก่อให้เกิดการประนีประนอมระหว่างจุดประสงค์ขององค์กรกับจุดประสงค์ของบุคคลให้สอดคล้องกันหรือมีการขัดแย้งน้อยที่สุด

เรื่องของความแตกต่างระหว่างบุคคลนี้ โรมัส ไตรเออร์ เปรียบเทียบไว้ในหนังสือ The Executive as Human Chemist โดยกล่าวว่า ความแตกต่างของบุคคลเปรียบได้กับคุณลักษณะของธาตุแต่ละอย่างทางเคมี นักบริหารเปรียบเทียบกับนักเคมีที่ดำเนินงานในห้องทดลองที่มีธาตุทางเคมีต่างๆมากมาย การที่นักเคมีจะผสมผสานเคมีเหล่านั้นเข้าด้วยกันนักเคมีต้องทราบคุณสมบัติของสารแต่ละอย่างดีแล้ว มิฉะนั้นสารที่ผสมได้อาจเป็นได้ทั้งยารักษาโรคที่ช่วยให้คนดำรงชีวิตอยู่หรืออาจเป็นวัตถุระเบิดที่ทำลายนักเคมีหรือนักบริหารงานในองค์กรนั้นๆ ที่จะต้องรู้จักใช้สารหรือบุคคลให้ถูกต้องตามลักษณะหรือพฤติกรรมอันหมายถึง ความเข้าใจ ความสามารถ คาดคะเน และสามารถควบคุมพฤติกรรมของบุคคลได้เพื่อที่จะสามารถได้รับประโยชน์อย่างสูงสุดจากบุคคลทุกคนที่ร่วมกันในองค์กร (Dreier.1954 :3)

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ ได้สรุปแรงจูงใจและความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรม ดังนี้

1. พฤติกรรมจะต้องมีแรงจูงใจเป็นพลังผลักดันในการกระทำให้เกิดสิ่งต่างๆขึ้น
2. พฤติกรรมต้องมีเป้าหมาย แต่พฤติกรรมอย่างเดียวกันไม่จำเป็นจะต้องมีแรงจูงใจเหมือนกัน กล่าวคือ พฤติกรรมอย่างหนึ่งอาจมีแรงจูงใจหลายอย่างได้
3. เป้าหมายบางอย่างมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมนั้นมาก เช่น ผู้ได้บังคับบัญชาพยายามปฏิบัติงานด้วยความเข้มแข็งและขยันหมั่นเพียร เมื่อได้รับแรงจูงใจจากผู้บังคับบัญชาหรือพยายามอุทิศเวลาให้แก่งานเพื่อต้องการตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น
4. พฤติกรรมของคนต้องขึ้นอยู่กับระดับความต้องการหรือความหวังของแต่ละบุคคล เช่น การสอบเลื่อนระดับของข้าราชการบางคนหวังเพียงสอบได้
5. พฤติกรรมย่อมขึ้นกับสิ่งแวดล้อม เช่น สภาพแวดล้อมต่างกัน ย่อมทำให้เกิดพฤติกรรมต่างกันด้วย
6. พฤติกรรมของคนย่อมขึ้นอยู่กับการประสพการณ์และความสนใจ เช่น คนที่อยู่ในวงการธุรกิจการค้ามาเป็นเวลานานย่อมมีความสนใจในการค้า
7. พฤติกรรมย่อมขึ้นอยู่กับการสติปัญญาและวัย เช่น คนมีสติปัญญาเฉลียวฉลาดย่อมแสดงความเฉลียวฉลาดให้เห็นเป็นที่ประจักษ์ได้ง่าย เด็กกับคนชราย่อมมีความกระฉับกระเฉงแตกต่างกัน

มูลฐานที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน

พฤติกรรมส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนนั้น เมื่อบุคคลรวมเข้าเป็นองค์กรจะก่อให้เกิดพฤติกรรมขององค์กรเองขึ้น และพฤติกรรมขององค์กรนี้ก็แตกต่างกับพฤติกรรมของส่วนบุคคลเพราะพฤติกรรมในองค์กรหรือจะเรียกให้เข้าใจง่ายๆ คือ พฤติกรรมของกลุ่มบุคคล (Group) นั้นเกิดขึ้นใหม่โดยอิทธิพลของบุคคลร่วมงานกันนั่นเอง เช่น เพื่อนฝูง หัวหน้างาน ตลอดจนระเบียบแบบแผน หรือแบบธรรมเนียมขององค์กรนั้นเพราะองค์กรก็คือที่รวมจิตใจของคนหลายคนเข้าด้วยกัน (Collective Mind) อันเป็นการรวมทั้งความคิดและการกระทำซึ่งแตกต่างกันของบุคคลต่างๆเข้าด้วยกันและจะสามารถอธิบายเหตุผลของการเกิดพฤติกรรมของกลุ่มคนได้แจ่มแจ้งขึ้น หากจะยอมรับทราบความจริงอีกข้อหนึ่งทางจิตวิทยามนุษย์ว่าตัวเองเป็นสัตว์ที่สามารถปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมได้นั้นก็คือแม้จะไม่ถึงพฤติกรรมเดิมส่วนตัว แต่ก็มีแนวโน้มที่จะยอมรับอิทธิพลทางพฤติกรรมของกลุ่มหรือหน่วยงานนั้นมาเป็นของตนด้วย การที่ผู้บริหารองค์กรจะใช้ข้อเท็จจริงนี้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรโดยการพยายามที่จะพยายามที่จะให้อิทธิพลของพฤติกรรมขององค์กรอยู่เหนือพฤติกรรมของบุคคลและให้กลืนพฤติกรรมของบุคคลเสียจนจำเป็นต้องศึกษาถึงระยะแห่งอิทธิพล (Range of Influence) ที่ช่วยก่อพฤติกรรมของบุคคลให้ถ่องแท้เสียก่อนว่า สืบเนื่องสะสมมาอย่างไร (หลวงวิเชียร แพทยาคม. 2479 : 123)

มูลฐานที่มีอิทธิพลในการก่อพฤติกรรมของบุคคลแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะด้วยกันคือ

1. มูลเหตุอันเกิดจากตัวบุคคลเอง
2. มูลเหตุอันเกิดมาจากอิทธิพลของกลุ่มอื่นๆภายนอกองค์กรที่บุคคลทำงานนั้นอยู่
3. มูลฐานอันมาจากอิทธิพลของกลุ่มภายในองค์กรเอง

การพิจารณาปัจจัยต่างๆที่ช่วยฟอร์มูปลักษณะของบุคคล แบ่งเป็นปัจจัยใหญ่ๆได้เพียง 3 ประการเท่านั้นคือ (Department of Army. 1958: 12-18)

1. สืบสายเลือด (Heredity) เป็นบุคลิกลักษณะที่เกิดตามสายเลือดจากบิดามารดา เช่น ในแง่ลักษณะทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์แต่อย่างไรก็ตามบุคลิกภาพได้มาเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและประสบการณ์ของผู้นั้นด้วย ฉะนั้นประวัติบรรพบุรุษจึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะใช้ในการพิจารณาประกอบประวัติบุคคลในการมอบหมายงาน
2. สภาพแวดล้อม ซึ่งได้แก่ครอบครัว โรงเรียน ความเชื่อ (Belief and Myth) ตลอดจนวัดตามศาสนาของตนนับถือและความเคยชิน เช่นอาหารที่เคยรับประทาน ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เองที่ช่วยฟอร์มูปลักษณ์ให้แก่บุคคลนอกเหนือไปจากที่ได้รับทางสายเลือด ฉะนั้น การจัดการ การจัดหน่วยงาน การวางระเบียบหน่วยงาน ตลอดจนสวัสดิการ การมอบหมายงาน จึงจำเป็นต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่จะเป็นผลให้ผู้บริหารสามารถโน้มน้าวจิตใจผู้ร่วมงานให้สนับสนุนจุดประสงค์ขององค์กรโดยปราศจากการต่อต้าน
3. ประสบการณ์ (Experience) บุคคลแม้จะเกิดมาในสภาพแวดล้อมเดียวกันแต่หากมีประสบการณ์ต่างกันแล้ว ก็อาจจะมีบุคลิกที่แตกต่างกันได้ เพราะประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจะมีผลกระทบกระเทือนต่อลักษณะร่างกายและจิตใจ ความต่างกันของประสบการณ์จะมีบทบาทต่ออารมณ์และท่าทีของบุคคลด้วย ประสบการณ์ในที่นี้ให้พึงเข้าใจว่า หมายรวมถึง การศึกษาอบรม ความเคยผ่านงาน

พึงสังเกตว่าในการบริหารงานนั้นประสบการณ์เป็นสิ่งที่ช่วยพิจารณาใช้คนหรือบรรจุคนให้เหมาะสมกับงานและเป็นเครื่องช่วยบ่งชี้พฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์ได้อีกทางหนึ่งเพราะบุคลิกลักษณะของบุคคลไม่ใช่สิ่งตายตัว ย่อมสามารถเปลี่ยนแปลงได้หากปัจจัยที่ประกอบเป็นบุคลิกนั้นเปลี่ยนแปลง

ประการสุดท้ายที่เป็นมูลฐานให้เกิดพฤติกรรมของตัวบุคคลคือ ความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ (Basic Human Needs) (Department of Army.n.d.:14) การที่รูปแบบของพฤติกรรมของบุคคลจะเป็นที่ยอมรับกันในสังคมหนึ่งๆและให้เป็นที่ยอมรับของเจ้าของพฤติกรรมด้วยนั้นจำเป็นต้องมีเงื่อนไขต่างๆที่เหมาะสม และเงื่อนไขต่างๆนี้เองอาจกล่าวได้ว่าเป็นรากแห่งพฤติกรรมกลุ่ม ซึ่งอาจอธิบายได้ในรูปความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ อันจะแยกเป็นประเด็นใหญ่ได้สองประเด็น คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physical Needs) การที่คนจะสามารถยังความพอใจให้แก่ตนเองตามความต้องการของร่างกายนั้น ความต้องการทางร่างกายนี้จะกลายเป็นจุดมุ่งหมาย (Goal) ซึ่งช่วยก่อให้เกิดแรงกระตุ้นทางใจ (Motivation) ในอันที่จะทำให้คนมีพฤติกรรมในแบบหนึ่งๆ โดยเฉพาะความต้องการทางด้านร่างกายที่ว่ามีได้แก่ความต้องการเสื้อผ้า อาหาร ที่อยู่ยารักษาโรคหรือเงินทองเพื่อจับจ่ายใช้สอยเพื่อสนองความต้องการอันนั้น
2. ความต้องการที่รับรู้มา (Learned Needs) ความจริงถ้าจะพูดให้เข้าใจง่ายๆ น่าจะเรียกว่าเป็นความต้องการทางใจซึ่งได้แก่การที่มนุษย์ประเมินค่าภาวะการณ์อันหนึ่งๆ โดยพิจารณาว่า ภาวะการณ์นั้นๆ จะเกี่ยวพันกับความเป็นอยู่ของตนแค่ไหนความต้องการดังกล่าวนี้ได้แก่ความมั่นคงและปลอดภัย (Security) ความยอมรับให้ตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social Approval) และการที่สังคมจะรับรู้ในความเป็นไปของตน (Recognition) หากจะกล่าวให้เข้าใจง่ายๆ ความต้องการอันนี้คือความจริงที่ต้องการที่จะมีความชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มก้อน (The need for communal lift) ซึ่งสืบเนื่องมาจากสัญชาตญาณของการอยู่เป็นฝูง (Hard instinct) นั้นเอง (Aeferd Adler.1949 : 26-27)

นักบริหารพึงสำนึกว่า ความต้องการของมนุษย์นี้มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อพฤติกรรมในการทำงานเพราะเมื่อมนุษย์มีความต้องการ ความต้องการอันนี้จะกลายเป็นรูปเป็นจุดมุ่งหมายในการทำงานไม่ว่าจะเป็นโดยจิตสำนึกหรือไม่ก็ตามสมดังที่ แอดเลอร์กล่าวไว้ในหนังสือเล่มเดียวกันว่า “ไม่มีมนุษย์คนใดจะคิด จะรู้สึก ตั้งใจ ผัน หากว่าสิ่งต่างๆ ทั้งหมดนี้ไม่ได้ถูกกำหนดตั้งใจหมายสืบต่อขยาย และมุ่งไปถึงจุดหมายที่สำนึกอยู่ตลอดเวลา”

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Motivation)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะฯ (2545:305) ให้ความหมายว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึงอิทธิพลภายในของบุคคลซึ่งเกี่ยวกับระดับทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง การจูงใจจึงเป็นสิ่งที่เร้าซึ่งทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุม รักษาพฤติกรรม และการกระทำ หรือเป็นสภาพภายในซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดคามเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้

ในการพยายามจูงใจให้คนทำงานหรือพยายามควบคุมพฤติกรรมของคนงานนั้น ควรจะได้ทราบถึงระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันและสัมพันธ์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อแบบพฤติกรรมที่จะแสดงออกเสมอแบบพฤติกรรมของคนงานที่จะแสดงออกจะเป็นไปอย่างไรนั้น จะเกิดขึ้นจากกระบวนการวิเคราะห์

ของพนักงานนั้นๆ ที่อาศัยระบบค่านิยมส่วนบุคคลที่มีอยู่เพื่อเทียบเคียง ประเมิน และตีความสิ่งต่างๆ ที่เป็นปัจจัยที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงาน (ธงชัย สันติวงษ์ 2533 : 382)

การปฏิบัติงานในองค์การควรจะได้ตอบสนองความต้องการของบุคคล โดยทั่วไปการทำงานของบุคคลไม่ทำเต็มความสามารถ ยกเว้นบุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำงานตามที่เข้าต้องการ โดยเฉพาะแรงจูงใจที่เหมาะสมจะทำให้พนักงานเอาใจใส่มากขึ้น หากความต้องการของพนักงานมีจุดหมายเดียวกับเป้าหมายที่ต้องการ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2001:112)

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow (Maslow's hierarchy of need)

Maslow (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.2541:109-111) กล่าวว่าความต้องการของคนเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจและความต้องการของคนมีข้อสังเกต ดังนี้ (1) คนเรามีความต้องการไม่สิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนองจากความต้องการอย่างหนึ่งแล้วก็จะเกิดความต้องการในสิ่งอื่นต่อไปไม่มีวันสิ้นสุด (2) ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะทำพฤติกรรมส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดแรงจูงใจอีกต่อไป (3) ความต้องการของคนจะเป็นลำดับขั้น โดยเริ่มจากความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นไปสู่ความต้องการในระดับสูงขึ้น ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow สามารถจูงใจให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นและมีความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยการนำทฤษฎีตามลำดับขั้นความต้องการของ Maslow มาประยุกต์ใช้ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานต่อการดำรงชีวิตเช่นความต้องการน้ำ อาหาร อากาศ การพักผ่อนนอนหลับ ขับถ่าย ความต้องการทางเพศ คนจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองทางร่างกายอย่างเพียงพอ จากนั้นจึงเริ่มต้องการในขั้นต่อไป

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) เป็นความต้องการในขั้นที่สอง ซึ่งคนมีความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน เช่นมีความเป็นอยู่ปลอดภัย ไม่มีการทำร้าย คุกคาม ตลอดจนมีหน้าที่การงานรายได้ที่มั่นคงสม่ำเสมอ มีสวัสดิการ มีบำเหน็จบำนาญ การที่ผู้บริหารจูงใจด้วยการสร้างความรู้สึกละเลยหวาดระแวง มีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ไม่หวาดหวั่นจะถูกปลดออกจากงานโดยไม่มีเหตุผล ซึ่งหมายถึงพนักงานทุกคนรู้สึกว่ามีหลักประกันความมั่นคงและปลอดภัยในหน้าที่การงาน

ขั้นที่ 3 ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation or Acceptance Needs) หรือความต้องการด้านสังคมและความรัก (Social and Love Needs) เป็นส่วนหนึ่งของสังคม เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกาย และความรู้สึกที่มั่นคงปลอดภัยแล้ว ก็จะพัฒนาความต้องการความรักจากบุคคลรอบข้าง ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกของกลุ่ม ของครอบครัว ต้องการได้รับความใส่ใจและเป็นที่รักของเพื่อน และเพื่อนร่วมงาน

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการการได้รับความนับถือความมีชื่อเสียง เกียรติยศ เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง บุคคลจึงพยายามทำสิ่งต่างให้สำเร็จเป็นที่ยอมรับของคนอื่น

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Needs for Self Actualization) เป็นความต้องการที่จะใช้ความสามารถสูงสุดที่ตนเองมีอยู่ทำในสิ่งที่สามารถทำได้ เช่น ความต้องการเป็นเจ้าของกิจการ ผู้มีชื่อเสียง

ตามทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow ได้ชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมมนุษย์ต่อการตอบสนองความต้องการตามลำดับขั้นของตนเอง ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์กรได้ โดยผู้บริหารจะต้องพิจารณาความสำคัญของแต่ละลำดับขั้นเพื่อนำมาจัดสรรให้ตามลำดับความสำคัญ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ข้อมูลรายละเอียดงานบริการโลจิสติกส์

ระบบโลจิสติกส์ เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร การเคลื่อนย้าย และการเก็บวัตถุดิบ สินค้าระหว่างการผลิต และสินค้าสำเร็จรูป รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จากจุดกำเนิด ผ่านขั้นตอนการผลิตและกระจายสินค้า จนถึงการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยวัตถุประสงค์ที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

การบริหารการกระจายสินค้าจะเป็นการมองโดยภาพรวมจากความต้องการลูกค้าและสถานการณ์ภายนอกเข้ามาสู่การจัดการทรัพยากรภายใน เพื่อให้เกิดผลสูงสุดตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กรโดยทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันกำหนดแผนงานและดำเนินการอย่างสอดคล้องกัน ดังนั้น ระบบโลจิสติกส์ จึงเป็นการนำสินค้าและบริการที่ลูกค้าต้องการไปยังสถานที่ที่ถูกต้อง ในเวลาที่เหมาะสม และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ลูกค้าด้วยบริการที่ดีที่สุด โดยที่กิจการได้รับผลกำไร หรือมีค่าใช้จ่ายที่ประหยัดด้วย กระบวนการบริหารการผลิตและการปฏิบัติการจึงต้องมีประสิทธิภาพ

การจัดการ logistics ในสถานการณ์ปัจจุบัน

โลจิสติกส์เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับช่องทางการจำหน่าย กิจกรรมเกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค ขั้นตอนการเตรียมวัตถุดิบ และการเก็บสินค้าคงคลัง กิจกรรมที่ว่าล้วนส่งผลต่อการเพิ่มกำไรหากว่าสามารถลดต้นทุนและเพิ่มระดับการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

ปัจจุบันความสามารถในการสร้างความแตกต่างของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ต่างๆไม่มีความชัดเจนเท่าที่ควร เมื่อเทียบกับในอดีตที่ผ่านมา เนื่องจากตลาดสินค้าปรับตัวสู่ตลาดแข่งขันเสรีที่ผู้บริโภคสามารถรับรู้ข่าวสารและมีความรู้ในการตัดสินใจเลือกสินค้าในการบริโภคได้ดีขึ้น สำหรับการแข่งขันทางด้านราคาดังนั้น หากมีการนำมาใช้มากย่อมก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดีผู้ผลิตในตลาด ส่วน

การส่งเสริมการขายนั้นก็ได้มีการพัฒนาจนไม่สามารถสร้างความได้เปรียบในสถานการณ์ปัจจุบัน ขณะที่กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายยังมีหนทางนำมาใช้เพื่อการแข่งขันได้อีก ระบบช่องทางการจัดจำหน่ายที่ดี ย่อมก่อให้เกิดโอกาสในการจำหน่ายสินค้าเพิ่มขึ้น ซึ่งระบบที่เกี่ยวข้องกับช่องทางการจัดจำหน่ายที่คาดว่าจะก้าวเข้ามามีบทบาทเพิ่มขึ้นในปัจจุบัน คือ ระบบโลจิสติกส์

ระบบโลจิสติกส์ เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร การเคลื่อนย้ายและการเก็บวัตถุดิบ สินค้าระหว่างการผลิต และสินค้าสำเร็จรูป รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากจุดกำเนิดผ่านขั้นตอนการผลิตและการกระจายสินค้า จนถึงการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยวัตถุประสงค์ที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า การบริหารการกระจายสินค้าจะเป็นการมองโดยภาพรวมจากความต้องการลูกค้าและสถานการณ์ภายนอกเข้ามาสู่การจัดการทรัพยากรภายใน เพื่อให้เกิดผลสูงสุดตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กรโดยทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันกำหนดแผนงานและดำเนินการอย่างสอดคล้องกัน

สรุปได้ว่า ระบบโลจิสติกส์ เป็นการนำสินค้าและบริการที่ลูกค้าต้องการไปยังสถานที่ที่ถูกต้องในเวลาที่เหมาะสม และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ลูกค้าด้วยบริการที่ดีที่สุด โดยที่กิจการได้รับผลกำไร หรือมีค่าใช้จ่ายที่ประหยัดด้วย

กิจกรรมทางโลจิสติกส์นั้นประกอบด้วยกิจกรรมหลายอย่าง ซึ่งแต่ละกิจกรรมนับเป็นองค์ประกอบของระบบที่ต้องมีการประสานให้แต่ละกิจกรรมสามารถทำงานสอดคล้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ และมีอาจจะเลยให้กิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งดำเนินไปอย่างเอกเทศได้นอกจากนี้กิจกรรมของระบบโลจิสติกส์ของแต่ละธุรกิจก็แตกต่างกันขึ้นกับปัจจัยต่างๆ เช่น โครงสร้างขององค์กร ความสำคัญที่มีผู้บริหารมีต่อกิจกรรมโลจิสติกส์ มีความสำคัญต่อกิจกรรมที่มีผลต่อการประกอบการของบริษัท ซึ่งจะแบ่งกิจกรรมได้เป็น 2 ประเภท คือ

กิจกรรมหลัก (Key activities) เป็นกิจกรรมที่ปรากฏอย่างสม่ำเสมอและเป็นกิจกรรมที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์ ประกอบด้วย

- การกำหนดการให้บริการแก่ลูกค้า นับเป็นกิจกรรมที่ต้องดำเนินการควบคู่กับการตลาด เพราะมีความสัมพันธ์กันโดยตรง ทั้งนี้จะต้องมีการตั้งมาตรฐานการบริการด้วยว่าจะมีบริการใดบ้างเสนอแก่ลูกค้า

- การขนส่ง (Transportation) นับเป็นกิจกรรมที่มีความจำเป็น และเป็นต้นทุนส่วนที่สำคัญที่สุด ซึ่งกิจกรรมด้านการขนส่ง การกำหนดเส้นทางการขนส่ง การวางแผนด้านเวลาที่ใช้ในการขนส่ง การเลือกเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการขนส่ง รวมถึงการวางแผนการจำหน่าย (Distribution planning) ซึ่งเป็นการเตรียมงานและเตรียมการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจำแนกจำหน่าย และการจัดส่ง (Handing) เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการนำส่งวัตถุดิบ หรือผลิตภัณฑ์ในลักษณะที่เหมาะสม ไม่ว่าจะจัดส่งอย่างไร ในปริมาณเท่าไร
- การบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management) เป็นการจัดการให้ผลิตภัณฑ์มีขายในตลาดโดยไม่ขาดแคลน และอยู่ในปริมาณที่เหมาะสมคือไม่มากหรือน้อยเกินไป นอกจากนี้ยังต้องมีการคาดคะเนยอดขาย เนื่องจากยอดขายที่เกิดขึ้นจะเกี่ยวข้องกับการจัดเตรียมสินค้าคงคลังให้เหมาะสม ซึ่งถ้าเกินความต้องการย่อมก่อให้เกิดต้นทุนการรักษาสินค้า ขณะที่ถ้าไม่เพียงพอกับความต้องการ ก็จะก่อให้เกิดการเสียโอกาสในการจำหน่าย
- กระบวนการสั่งซื้อ (Order processing) นับเป็นกิจกรรมสุดท้ายของกิจกรรมหลักในระบบโลจิสติกส์ โดยทำหน้าที่ในการสั่งซื้อสินค้าหรือวัตถุดิบในปริมาณที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้เกิดการสูญเสียผลประโยชน์

กิจกรรมเสริม (Support Activities) เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์ และอาจขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจ ซึ่งแต่ละธุรกิจอาจมีกิจกรรมนี้หรือไม่ก็ได้ ได้แก่

- การบรรจุหีบห่อ (Packaging) การบรรจุหีบห่อมีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาและคุ้มครองสภาพสินค้าและบริการให้อยู่ในสภาพที่ดี และเกิดความเสียหายน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ซึ่งเมื่อลูกค้าได้รับสินค้าแล้วไม่เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการ ย่อมก่อให้เกิดความไว้วางใจในการใช้บริการครั้งต่อไปในอนาคตด้วย
- การจัดการคลังสินค้า (Warehousing) เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทิศทางของการเคลื่อนไหวของสินค้า การกำหนดสถานที่จัดเก็บผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท การกำหนดทำเลที่ตั้งของคลังสินค้า เพื่อให้เกิดการประหยัดทั้งในส่วนของเวลาและค่าใช้จ่ายในการเคลื่อนย้าย
- การใช้เครื่องจักรและเครื่องใช้ต่าง ๆ ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการเลือกเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการทำงานรวมถึงการวางแผนนโยบายในการซื้อเครื่องจักรใหม่ทดแทนเครื่องจักรเก่าด้วย
- การจัดซื้อ เป็นกิจกรรมที่เริ่มต้นตั้งแต่การเลือกแหล่งผลิตหรือแหล่งที่จะซื้อระยะเวลาในการซื้อ จนถึงกำหนดปริมาณและคุณภาพของวัตถุดิบหรือสินค้าอื่น ๆ ที่จะซื้อ
- การประสานงานกับฝ่ายผลิตเพื่อรับทราบตัวเลขของปริมาณผลิตทั้งหมดในช่วงระยะเวลาต่าง ๆ รวมถึงลำดับและเวลาที่ใช้ในการผลิตเพื่อประโยชน์ในการจัดการระบบโลจิสติกส์ขององค์กร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับการบริการของลูกค้า

- เวลาที่ใช้ในการขนส่ง ลูกค้าต้องการสินค้าหรือบริการภายในกำหนดเวลาที่ตกลงกันการขนส่งที่ล่าช้านั้น อาจเนื่องมาจากอุปกรณ์การขนส่งที่ล้าสมัย หรือโรงงานอยู่ห่างไกลหรือการทำงานของบุคลากร เวลาที่ใช้ในการขนส่งของบริษัทคู่แข่งเป็นปัจจัยสำคัญที่บริษัทต้องพิจารณาด้วย ถ้าการบริการของคู่แข่งดีกว่า ดังนั้นซัพพลายเออร์จึงต้องพยายามปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งมีผลทำให้ต้นทุนของกิจการเพิ่มขึ้นด้วย
 - บทบาทในการให้บริการซึ่งกิจการต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้รับสินค้าปลายทางเป็นสำคัญด้วย
 - ข้อดีเด่นที่แตกต่างจากคู่แข่ง และความซื่อสัตย์ของกิจการที่มีต่อลูกค้า
 - ต้นทุนที่ใช้ในการเสนอระดับการให้บริการเพราะการปรับปรุงการให้บริการ จะทำให้ต้นทุนเพิ่มขึ้น
- จะเห็นว่าทั้ง 3 ส่วน คือ Logistics, Supply Chain และ Value Chain ล้วนสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องทั้งกระบวนการการขาดส่วนหนึ่งส่วนใดย่อมหมายถึงการดำรงอยู่ในห่วงโซ่อาจหลุดออกจากห่วงโซ่อุปทานนั้นๆ

เหตุผลในการเลือกศึกษา บริษัท ไอดีเอส โลจิสติกส์

บริษัท ไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัท Third Party Logistics ทำหน้าที่รับจ้างให้บริการด้านโลจิสติกส์ให้กับลูกค้า ทั้งที่เป็น Consumer , Retailer และ Modern Trade ต่างๆ มีลูกค้าหลักหลากหลายอุตสาหกรรม เช่น Automotive/Electronics, FMCG & Healthcare และ Retail sectors

ความสามารถในดำเนินงาน (Our Capabilities)

- High Standard Facilities and Logistic Resources :
มีความใส่ใจในการให้บริการ และจัดส่งสินค้า ให้กับลูกค้าด้วยมาตรฐานที่สูง
- Leadership in Customer Services : เป็นผู้นำในการให้บริการลูกค้าในเรื่องต่างๆดังต่อไปนี้
 - Shorter Delivery Lead Time :
จัดส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
 - Order & Delivery Tracking Capability / Value Chain Visibility :
สามารถตอบสนอง และให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วในเรื่องของการสอบถามสถานะของการสั่งซื้อ และสถานะของการจัดส่งสินค้า โดยผ่านทางระบบ computer network ตลอดจนเรายังรับให้คำปรึกษาในส่วนของการบริหารงานที่เกี่ยวกับ Value chain อีกด้วย
 - Stock and Delivery Accuracy :

มีการบริหารจัดการเกี่ยวกับการจัดเก็บ Stock สินค้า และการจัดส่งสินค้า ด้วยความแม่นยำสูง

- Strategic Stock Holding :

มีวิธีการบริหารงานการจัดเก็บสินค้าที่มีประสิทธิภาพ

- Postponement Services :

มีความสามารถในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าเพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

- Excellence In Process, Systems & Technology :

บริษัทมีความเป็นมืออาชีพสำหรับการดำเนินการทำงานในธุรกิจและมีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวก ในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

- Performance Measured against Agreed KPIs :

ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ตัวชี้วัดจาก KPI

- Single Supply Chain Management Partner :

มีความคล่องตัวในการจัดการเกี่ยวกับระบบ supply chain เพราะมีหุ้นส่วนเพียงหนึ่งเดียว

- Flexibility to Meet Changing Market Requirements :

มีความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดในทุกๆช่วงเวลา และสถานการณ์

- Experience with Retailers – All Segment :

มีประสบการณ์เกี่ยวกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจค้าปลีกในทุกๆกระบวนการ

ทำเลที่ตั้ง

บริษัท ไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 505 หมู่ 2 ถนนอุดม-ศรยุทธ ตำบลคลองจิก อำเภอบางปะอิน จังหวัด พระนครศรีอยุธยา 13160

มี Distribution center ในนิคมบางปะอินโดยมีพื้นที่รวมประมาณ 41,000 ตารางเมตรและยังมีสินค้าที่เป็น Depot (โรงเก็บ) ที่อยู่ตามต่างจังหวัดอีก 5 แห่ง ทางภาคเหนือ (จังหวัดเชียงใหม่) , ภาคอีสาน(ขอนแก่น,โคราช) ภาคใต้(หาดใหญ่,สุราษฎร์ธานี) สนับสนุนกลยุทธ์ในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในเรื่องการจัดส่งอย่างรวดเร็ว

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มธุรส แชรรัมย์ (2547:บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท การ์เด็นวิทาวเวอร์ จำกัด ได้ผลการวิจัยเป็นดังนี้ พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่ทำงาน ด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในระดับมาก พนักงานที่มีเพศ อายุ และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีทัศนคติในการทำงานด้านสถานที่ทำงานด้านผลตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานไม่แตกต่างกันส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาและประเภทของงานแตกต่างกันมีทัศนคติในการทำงานด้านผลตอบแทนและด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

ณัฏฐา วรรณากิจพัฒน์ (2548:บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา กรณีศึกษา บริษัท พี ตรีกร แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด ได้ผลการวิจัยเป็นดังนี้ ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยากับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ทวีชัย อ่ำวิจิตร (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัดคอมโพเนนท์ เทค เซ็นเตอร์ พบว่าควรมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์โดยให้ความสำคัญกับตัวพนักงานโดยการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มทัศนคติที่ดีของพนักงานและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานควรมีการเปิดโอกาสให้กับพนักงานเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนโดยการให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมควรมีการจัดปริมาณพนักงานให้เหมาะสมกับงาน

การปฐมนิเทศเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพนักงานใหม่ ควรมีการเพิ่มข้อมูลลักษณะการทำงาน ลักษณะโครงสร้างองค์กร ระบบการทำงานขององค์กร และระเบียบวิธีการปฏิบัติงานเมื่อเข้ามาเป็นพนักงานขององค์กรให้มีความชัดเจนมากขึ้น ควรมีการคัดเลือกหลักสูตรการฝึกอบรมที่น่าสนใจ จำเป็นและนำไปใช้ประโยชน์ได้หลักสูตรดังกล่าว จะทำให้เพิ่มทักษะ ความรู้ ความชำนาญ และประสิทธิภาพในการทำงานส่งผลให้ประสิทธิภาพของพนักงานเพิ่มขึ้น การคัดเลือกการอบรมต่างๆ

ควรคำนึงถึงความเหมาะสมและสมควรใจมากกว่าการบังคับการจัดฝึกอบรมให้มีแบบต่อเนื่องและทั่วถึง ทุกๆแผนจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีแก่พนักงาน

สุชาติ ตรีพัฒนสุวรรณ (2545:บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับดีโดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถในการทดลองใช้ได้และด้านความสามารถในการสังเกตเห็นได้ พนักงานมีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้านในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถในการทดลองใช้และด้านความสามารถในการสังเกตได้้อยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีเพศ การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และตำแหน่งงาน ต่างกัน มีการยอมรับในมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถในการทดลองใช้ และด้านความสามารถในการสังเกตได้ไม่ต่างกัน พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับในมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัดด้านความสามารถในการสังเกตได้ไม่ต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ต่างกัน ทัศนคติของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมอยู่ในทิศทางเดียวกัน

วิภาวี ลีมนตร (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานกรณีศึกษา : บริษัท เนวรัตน์ พัฒนาการ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติด้านสถานที่ทำงานของพนักงานที่มีผลต่อการทำงานโดยรวมนั้นอยู่ในระดับที่ดี และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับที่ต่ำ ทัศนคติด้านการเงินและสวัสดิการของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับที่ไม่แน่ใจและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ทัศนคติด้านความสำเร็จของงานโดยรวมอยู่ในระดับดี และมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ทัศนคติด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ทัศนคติด้านการได้รับการยอมรับนับถือของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับดี และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติในการทำงานในด้านสถานที่ทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการยอมรับนับถือ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาเรื่อง “ทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริการด้านโลจิสติกส์”

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้าดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ขอบเขตของเนื้อหาในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา “ทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริการด้านโลจิสติกส์”

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัทไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัดทั้งหมด 479 คน (แหล่งข้อมูลจากแผนกทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นจำนวนพนักงานในระดับเฉลี่ย)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานบริษัทไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งแต่ระดับบริหารลงไปจนถึงระดับปฏิบัติการ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดตัวอย่างโดย การคำนวณจากสูตรที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95%

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = 5% = 0.05

$$n = \frac{479}{1+479(0.05)^2}$$

$$n = \frac{479}{2.2}$$

$$n = 217.72 \approx 218$$

ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 218 คน

1.3 การวางแผนการเลือกตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาวิจัยจะสุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มตามลักษณะธุรกิจลูกค้าที่ดูแลดังนี้

1. ธุรกิจประเภทสินค้าที่ขายได้รวดเร็ว (FMCG: Fast Moving Consumer Goods) จำนวน 90 คน
 2. ธุรกิจเครื่องนุ่งห่มและรองเท้า (Apparel and Footwear) จำนวน 34 คน
 3. ธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรม (Industrial) จำนวน 46 คน
 4. ธุรกิจเกี่ยวกับการขายปลีก (Retail) จำนวน 283 คน
 5. ฝ่ายสนับสนุน (Supporting) จำนวน 26 คน
- รวมประชากรทั้งสิ้น 479 คน

ขั้นที่ 2 ใช้กำหนดสัดส่วนความน่าจะเป็นต่อขนาดตัวอย่าง (Proportional Stratified Sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของแต่ละกลุ่มที่แบ่งไว้จนครบตามจำนวน 218 คนได้ดังนี้

1. ธุรกิจประเภทสินค้าที่ขายได้รวดเร็ว (FMCG: Fast Moving Consumer Goods) จำนวน 41 คน
2. ธุรกิจเครื่องนุ่งห่มและรองเท้า (Apparel and Footwear) จำนวน 15 คน
3. ธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรม (Industrial) จำนวน 21 คน
4. ธุรกิจเกี่ยวกับการขายปลีก (Retail) จำนวน 129 คน
5. ฝ่ายสนับสนุน (Supporting) จำนวน 12 คน

ขั้นที่ 3 ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ, พนักงานธุรการ, พนักงานระดับหัวหน้างาน, พนักงานระดับผู้จัดการขึ้นไป ที่เต็มใจและสะดวกที่จะให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการศึกษา ค้นคว้าเกี่ยวกับ "ทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริการด้านโลจิสติกส์" กรณีศึกษา บริษัท ไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบ คำตอบหลายตัวเลือก (Multiple choices) และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสมที่สุดจำนวน 7 ข้อ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับ การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งกำหนดช่วง อายุคำนวณได้ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ผู้วิจัยกำหนดให้อายุ 18 ปี เป็นค่าอายุต่ำสุดที่ใช้ในการกำหนดช่วงเนื่องจากเป็นค่าอายุเริ่มต้นที่สามารถสมัครงานกับบริษัทได้และใช้ข้อมูลสูงสุดของพนักงานที่สามารถทำงานกับบริษัทจนเกษียณที่ อายุ 60 ปี โดยแบ่งช่วงดังนี้

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{60 - 18}{5} = 8$$

จากการคำนวณอายุข้างต้น สามารถแสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

อายุ

1. 18 – 25 ปี
2. 26 – 33 ปี
3. 34 – 41 ปี
4. 42 - 49 ปี
5. 50 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้จากการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้วิจัยได้กำหนดอ้างอิงข้อมูลฐานเงินเดือนในระดับปฏิบัติการจนถึงระดับฝ่ายบริหารในช่วงเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ไปจนถึงระดับ 50,000 บาทขึ้นไป โดยแบ่งเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\text{ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน} = \frac{50,000 - 10,000}{5} = 8,000$$

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000
2. 10,001 – 18,000 บาท
3. 18,001 – 26,000 บาท
4. 26,001 – 34,000 บาท
5. มากกว่า 34,000 บาท

ข้อที่ 5 ประสบการณ์ในงานโลจิสติกส์ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งกำหนดระยะเวลาในการทำงานบริการเกี่ยวกับโลจิสติกส์ดังนี้

1. ต่ำกว่า 1 ปี
2. 1 – 3 ปี
3. 3 – 5 ปี
4. มากกว่า 5 ปี

ข้อที่ 6 ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ แบ่งประเภทตำแหน่งงานที่รับผิดชอบดังนี้ พนักงานระดับปฏิบัติการ (Operator) พนักงานธุรการ (Administrator) พนักงานระดับหัวหน้างาน (Supervisor) พนักงานระดับผู้จัดการขึ้นไป (Manager) เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 7 ลักษณะส่วนงาน / กลุ่มลูกค้า แบ่งประเภทธุรกิจลูกค้าที่รับผิดชอบดังนี้ ธุรกิจเครื่องนุ่งห่มและรองเท้า (Apparel&Footwear), ธุรกิจประเภทสินค้าที่ขายได้รวดเร็ว หรือ FMCG (Fast Moving Consumer Goods), ธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรม (Industrial), ธุรกิจเกี่ยวกับการขายปลีก (Retail), และรวมถึงฝ่ายสนับสนุน (Supporting)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของพนักงาน ซึ่งลักษณะคำถามเป็นการวัดทัศนคติแบบ Likert Scale เพื่อวัดระดับทัศนคติของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ scale แบบ 5 Point Scale จัดเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) การวัดทัศนคติในแบบสอบถามส่วนที่ 2 นี้ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการตอบออกเป็น 5 ระดับดังนี้

ตาราง 1 เกณฑ์ระดับคะแนนข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่องานของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยและการแปลความหมายของทัศนคติเป็น ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ
4.21 – 5.0	มีทัศนคติที่ดีมาก
3.41 – 4.20	มีทัศนคติที่ดี
2.61 – 3.40	มีทัศนคติปานกลาง
1.81 – 2.60	มีทัศนคติไม่ค่อยดี
1.00 – 1.80	มีทัศนคติไม่ดี

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นของทัศนคติต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน ซึ่งคำถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended response question) ให้พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นได้ 5 ระดับ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการตอบออกเป็น 5 ระดับดังนี้

ตาราง 2 เกณฑ์ระดับคะแนนข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยและการแปลความหมายของทัศนคติต่อพฤติกรรมการทำงานเป็น ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ
4.21 – 5.0	มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับที่ดีมาก
3.41 – 4.20	มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับที่ดี
2.61 – 3.40	มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับไม่ค่อยดี
1.00 – 1.80	มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับไม่ดี

ความเที่ยงตรง (Validity)

สำหรับการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยเรื่อง "ทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริการด้านโลจิสติกส์ กรณีศึกษา: บริษัท ไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด" จะใช้การทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยจะต้องมีเนื้อหาที่ตรงกับเรื่องที่ศึกษาสามารถวัดในเนื้อหาที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้อง โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาหรือผู้ที่มีความชำนาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และนำไปทดสอบ (Pretest) ก่อนหนึ่งครั้งจำนวน 30 ชุด จากนั้นรวบรวมข้อผิดพลาดและดำเนินการแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนการเก็บข้อมูลจริง

ความเชื่อมั่น (Reliability)

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการศึกษาวิจัยเรื่อง "ทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริการด้านโลจิสติกส์ กรณีศึกษา: บริษัท ไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด" ครั้งนี้เป็นการหาค่าความคงที่ภายใน (Internal Consistency) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้รับการทดสอบ (Pretest) แล้ว จำนวน 30 ชุด มาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยวิธีการคำนวณของ Cronbach' s α หรือเรียกว่า สูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟา (α - Coefficient) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งมีสูตรคำนวณ ดังนี้

$$\alpha = \frac{(k) \frac{\text{covariance}}{\text{variance}}}{1+(k-1) \frac{\text{covariance}}{\text{variance}}}$$

เมื่อ	α	แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	k	แทน จำนวนคำถาม
	$\frac{\text{Covariance}}$	แทน ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนระหว่างคำถามต่างๆ
	$\frac{\text{Variance}}$	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์หลายขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม จากขอบเขตและจำนวนตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ตามกระบวนการสุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังบริษัท ไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 ส่งหนังสือขออนุญาตให้กับฝ่ายบริหารของบริษัท พร้อมทั้งส่งแบบสอบถามให้ทางฝ่ายบริหารได้รับทราบรายละเอียดการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 ส่งแบบสอบถามวัดทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานให้กับพนักงานบริษัท ไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ให้กรอกรายละเอียดและเก็บรวบรวมข้อมูลภายใน 3 สัปดาห์
- 3.5 เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามคืนได้ทั้งหมดแล้ว ทำการทดสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การจัดกระทำข้อมูล

- 4.1.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม
- 4.1.2 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำมาลงรหัส (Coding) ในแบบรหัสสำหรับประมวลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
- 4.1.3 นำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Windows และทำการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา จะใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ลักษณะกลุ่มลูกค้า ทักษะคติของพนักงานต่องานและบริษัทในด้านต่างๆ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

4.2.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

ในการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดยใช้สถิติ T-test และ One way ANOVA (F-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างในการวิเคราะห์ความแตกต่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ลักษณะกลุ่มลูกค้า การวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยทางด้านบุคคลที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในงาน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ กลุ่มลูกค้าที่ดูแล ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมโดยรวมในการทำงานแตกต่างกัน

โดยลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ใช้ค่าสถิติแบบ T-test และลักษณะทางประชากรศาสตร์อื่นๆ ของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เช่น อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ลักษณะกลุ่มลูกค้า ใช้ค่าสถิติแบบ One way ANOVA (F-test) ในการหาความแตกต่างของตัวแปรเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

สมมติฐานข้อที่ 2 ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อการทำงานในด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน การวิเคราะห์ใช้การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. สถิติขั้นพื้นฐาน ได้แก่

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 1

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่ม} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

1.2 สูตรหาค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 36)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน จำนวนตัวอย่าง

1.3 สูตรหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้สูตร(ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$n\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละหน่วยยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ตรวจสอบแบบคุณภาพของแบบสอบถามการหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of Test) โดยใช้วิธีค่าครอนบักแอลฟา (Cronbach's alpha) โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. "การใช้ SPSS For Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล" : 2546)

$$\alpha = \frac{(k) \frac{\text{covariance}}{\text{variance}}}{1+(k-1) \frac{\text{covariance}}{\text{variance}}}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

k แทน จำนวนคำถาม

$\frac{\text{Covariance}}{\text{Variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนระหว่างคำถามต่างๆ

$\frac{\text{Covariance}}{\text{Variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

3.1 สถิติค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ด้าน เพศ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 155)

กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน ($S^2_1 = S^2_2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\left[\frac{S_{p1}^2}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน ($S^2_1 \neq S^2_2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S^2_1}{n_1} + \frac{S^2_2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left[\frac{S^2_1}{n_1} + \frac{S^2_2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S^2_1}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S^2_2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution

$\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยประชากรกลุ่มที่ 1

$\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยประชากรกลุ่มที่ 2

S^2_1 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มประชากรที่ 1

S^2_2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มประชากรที่ 2

n_1, n_2 แทน ขนาดกลุ่มประชากรที่ 1 และขนาดกลุ่มประชากรที่ 2

df แทน องศาแห่งความเป็นอิสระ

3.2 สถิติค่า F-test ใช้แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ด้าน อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ลักษณะกลุ่มลูกค้า (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2542 : 393)

ตาราง 3 ตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างประชากร	$k - 1$	$SS(B) = \sum_{i=1}^k \frac{T_i^2}{n_i} - \frac{T^2}{n}$	$MS(B) = \frac{SS(B)}{k - 1}$	$\frac{MS(B)}{MS(W)}$
ภายในประชากร	$n - k$	$SS(W) = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^N X_{ij}^2 - \sum_{i=1}^k \frac{T_i^2}{N_i}$	$MS(W) = \frac{SS(W)}{N - k}$	
รวม	$N - 1$	$SS(T) = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^N X_{ij}^2 - \frac{T^2}{N}$		

เมื่อ k แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

n_i แทน จำนวนตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรที่ i

X_{ij} แทน ค่าสังเกตซึ่งได้จากประชากรที่ j ที่เลือกมาจากประชากรกลุ่มที่ i

T_i แทน ผลรวมของค่าสังเกตจากประชากรที่เลือกมาจากประชากรกลุ่มที่ i

- T แทน ผลรวมของค่าสังเกตจากประชากรที่เลือกมาจากประชากรทุกประชากร
- SS (B) แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างประชากร (Between Sum of Square)
- k – 1 แทน องศาแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่ม (Between Degree of Freedom)
- SS (W) แทน ผลรวมกำลังสองภายในประชากร (Within Sum of Square)
- N – k แทน องศาแห่งความเป็นอิสระของภายในกลุ่มประชากร (Within Degree of Freedom)
- MS (B) แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่มประชากร
(Mean Square Between Groups)
- MS(W) แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่มประชากร
(Mean Square Within Groups)
- F แทน ค่าสถิติที่จะใช้พิจารณาใน F - distribution

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545 : 333)

$$LSD = \frac{t-\alpha}{2} ; N - k \sqrt{MSE \left[\frac{1}{N_i} + \frac{1}{N_j} \right]}$$

โดยที่ $N_i \neq N_j$

$df = N - k$

- เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มประชากร กลุ่มที่ i และ j
- MSE แทน ค่า Mean Square Error หรือความแปรปรวนภายในกลุ่ม MS(W)
- k แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มประชากร
- N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด
- α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

3.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544 : 311-312) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 3 มีสูตรดังนี้

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r	=	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	ΣX	=	ผลรวมคะแนน X
	ΣY	=	ผลรวมคะแนน Y
	ΣX^2	=	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	ΣY^2	=	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	ΣXY	=	ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด X และชุด Y
	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ความหมายของค่า r มีดังนี้ (กลายาวาณิชย์บัญชา. 2544: 437)

- 1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า x เพิ่มขึ้น Y จะลดลง แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
- 2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มขึ้น แต่ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
- 3) ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

ตาราง 4 แสดงความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81-1.00	สูงมาก (Very strong)
0.61-0.80	ค่อนข้างสูง (Strong)
0.41-0.60	ปานกลาง (Moderate)
0.21-0.40	ค่อนข้างต่ำ (weak)
0.01-0.20	ต่ำมาก (Very weak)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการวิจัยเรื่อง ทักษะคิดและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริการด้านโลจิสติกส์ กรณีศึกษาบริษัท ไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนและกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
F-Prop.	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญในสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
H_0	แทน	สมมุติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมุติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับ หัวข้อเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1	การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
ตอนที่ 2	การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน
ตอนที่ 3	การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน
ตอนที่ 4	การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยทางด้านบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในงาน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ กลุ่มลูกค้าที่ดูแลโดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละลักษณะทั่วไปของกลุ่มพนักงาน

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	133	61
หญิง	85	39
รวม	218	100
2.อายุ		
18 - 25 ปี	54	25
26 - 33 ปี	115	53
34 - 41 ปี	31	14
42 - 49 ปี	18	8
50 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	218	100
3.ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	158	73
ปริญญาตรี	55	25
สูงกว่าปริญญาตรี	5	2
รวม	218	100
4.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000	145	67
10,001 - 18,000	51	23
18,001 - 26,000	10	5
26,001 - 34,000	3	1
มากกว่า 34,000	9	4
รวม	218	100

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
5.ประสบการณ์ในงานโลจิสติกส์		
ต่ำกว่า 1 ปี	34	15
1-3 ปี	82	38
3 - 5 ปี	33	15
มากกว่า 5 ปี	69	32
รวม	218	100
6. ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ		
ระดับปฏิบัติการ	140	64
ธุรการ	47	22
หัวหน้างาน	24	11
ระดับผู้จัดการขึ้นไป	7	3
รวม	218	100
7. ลักษณะส่วนงาน/กลุ่มลูกค้า		
ธุรกิจเครื่องนุ่งห่มและรองเท้า	15	7
FMCG	41	19
ธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรม	21	10
การขายปลีก	129	59
ฝ่ายสนับสนุน	12	5
รวม	218	100

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยทางด้านบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เป็นจำนวน 218 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 61 และเพศหญิงจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 39

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 26 – 33 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 53 รองลงมาคือ อายุ 18 – 25 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 25 , อายุ 34 – 41 ปี จำนวน 31 คน คิด

เป็นร้อยละ 14 และอายุ 42 – 49 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามไม่มีกลุ่มอายุ 50 ปี ขึ้นไป

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 73 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 67 รองลงมาคือรายได้ 10,001 – 18,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 23 , รายได้ 18,001 – 26,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5 , รายได้ มากกว่า 34,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4 และ รายได้ 26,001 – 34,000 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ประสบการณ์ในงานโลจิสติกส์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในงานโลจิสติกส์ 1- 3 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมามีประสบการณ์ มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 32 , ประสบการณ์ ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และ ประสบการณ์ 3- 5 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ตามลำดับ

ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานที่รับผิดชอบระดับปฏิบัติการจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมา มีตำแหน่งงานธุรการ จำนวน 47 คิดเป็นร้อยละ 22, ตำแหน่งงานหัวหน้างานมีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11 และตำแหน่งงานระดับผู้จัดการขึ้นไปจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

ลักษณะส่วนงาน / กลุ่มลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รับผิดชอบลักษณะส่วนงาน / กลุ่มลูกค้าขายปลีกจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 59 รองลงมาคือลักษณะส่วนงาน / กลุ่มลูกค้า FMCG จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 19, ลักษณะส่วนงาน / กลุ่มลูกค้าธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรม จำนวน 21 คิดเป็นร้อยละ 10, ลักษณะส่วนงาน / กลุ่มลูกค้าธุรกิจเครื่องนุ่งห่มและรองเท้า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7 และ ลักษณะส่วนงานฝ่ายสนับสนุน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

ตาราง 6 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน

ทัศนคติในการทำงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ระดับความคิดเห็น		
						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านงานบริการโลจิสติกส์								
1.ท่านคิดว่าการบริการ ด้าน โล จิ ส ต ก ส์ มี ความสำคัญอย่างยิ่ง	112 (51.38%)	101 (46.33%)	3 (1.38%)	2 (0.92%)	-	4.48	0.58	ดีมาก
2.ความรวดเร็วและการส่ง สินค้าให้ทันเวลาถือเป็น การบริการโลจิสติกส์ที่ดี	153 (70.18%)	55 (25.23%)	8 (3.67%)	2 (0.92%)	-	4.65	0.6	ดีมาก
3.การทำงานตามขั้นตอนมี ความสำคัญต่อคุณภาพใน การให้บริการที่ดี	124 (56.88%)	84 (38.53%)	10 (4.59%)	-	-	4.52	0.59	ดีมาก
4.ท่านคิดว่าการให้บริการที่ ดีจะสามารถรักษารฐาน ลูกค้าไว้ได้	148 (67.89%)	61 (27.98%)	7 (3.21%)	2 (0.92%)	-	4.63	0.60	ดีมาก
5.ข้อร้องเรียนของลูกค้า เป็นสิ่งที่ไม่ควรเกิดขึ้น	102 (46.79%)	81 (37.16%)	16 (7.34%)	18 (8.26%)	1 (0.46%)	4.22	0.93	ดีมาก
รวมความคิดเห็นด้านงานบริการโลจิสติกส์						4.5	0.54	ดีมาก

ตาราง 6 (ต่อ)

ทัศนคติในการทำงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ระดับความคิดเห็น		
						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล								
6.การพบปะพูดคุย ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ภายในแผนกและต่าง แผนกเป็นไปด้วยดี	68 (31.19%)	123 (56.42%)	22 (10.09%)	4 (1.83%)	1 (0.46%)	4.16	0.71	ดี
7.ภายในแผนกมี ความสัมพันธ์ใกล้ชิดและ เป็นกันเองเช่นมีการ พบปะสังสรรค์นอกเวลา ทำงาน	50 (22.93%)	122 (55.96%)	36 (16.51%)	8 (3.67%)	2 (0.92%)	3.96	0.79	ดี
8.ความขัดแย้งเรื่องงาน กับแผนกอื่นมีผลกระทบ ต่องานในแผนกของท่าน ในแง่ลบ	47 (21.56%)	95 (43.58%)	47 (21.56%)	24 (11.01%)	4 (1.83%)	3.95	3.54	ดี
9.คำแนะนำ ช่วยเหลือ จากเพื่อนร่วมงานที่ อาวุโสกว่าส่งผลดีต่อ งานที่รับผิดชอบ	78 (35.78%)	110 (50.46%)	26 (11.93%)	4 (1.83%)		4.20	0.72	ดี
10.การได้รับคำแนะนำ ช่วย เหลือ จาก ผู้บังคับบัญชาส่งผลดีต่อ การทำงานที่รับผิดชอบ	115 (52.75%)	89 (40.83%)	10 (4.59%)	4 (1.83%)		4.44	0.67	ดีมาก
รวมความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล						3.30	1.29	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ทัศนคติในการทำงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ระดับความคิดเห็น		
						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน								
11.ภายในสถานที่ทำงาน ของท่านมีการจัดวางผัง สำนักงาน/พื้นที่การทำงาน ให้ท่านทำงานได้อย่าง สะดวกสบาย	51 (23.39%)	105 (48.17%)	40 (18.35%)	16 (7.34%)	6 (2.75%)	3.82	0.96	ดี
12.เครื่องมือและอุปกรณ์ใน การทำงานอยู่ในสภาพที่ สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี	44 (20.18%)	87 (39.91%)	49 (22.48%)	34 (15.60%)	4 (1.83%)	3.61	1.03	ดี
13.เครื่องมือและอุปกรณ์ใน การทำงานมีจำนวนที่ เพียงพอ	39 (17.89%)	75 (34.40%)	50 (22.94%)	43 (19.72%)	11 (5.05%)	3.40	1.14	ดี
รวมความคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน						3.61	1.05	ดี
ด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้า								
14.บริษัทควรนำระยะเวลา การทำงานมาใช้เป็นเงื่อนไข การกำหนดอัตราเงินเดือน	80 (36.70%)	84 (38.53%)	35 (16.06%)	16 (7.34%)	3 (1.38%)	4.02	0.97	ดี
15.ผลการปฏิบัติงานของ พนักงานเป็นปัจจัยสำคัญ ที่สุดทำให้พนักงานได้รับการ ปรับเงินเดือนที่แตกต่างกัน	117 (53.67%)	85 (38.99%)	13 (5.96%)	3 (1.38%)		4.45	0.67	ดีมาก
16.พนักงานควรได้โอกาสใน การก้าวหน้าทางอาชีพอย่าง เท่าเทียมกัน	115 (52.75%)	81 (37.16%)	17 (7.80%)	5 (2.29%)		4.40	0.73	ดีมาก
รวมความคิดเห็นด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้า						4.29	0.79	ดีมาก
รวมความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน						3.93	0.92	ดี

จากตาราง 6 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า

ด้านงานบริการโลจิสติกส์ พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานด้านงานบริการโลจิสติกส์ในระดับที่ดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า งานบริการโลจิสติกส์มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง, ความรวดเร็วและการส่งสินค้าให้ทันเวลาถือว่าเป็นหลักสำคัญของการบริการโลจิสติกส์ที่ดี, การทำงานตามขั้นตอนมีความสำคัญมากต่อคุณภาพการให้บริการ, การให้บริการที่ดีจะเป็นปัจจัยหลักๆที่จะรักษาลูกค้าเอาไว้ได้และข้อร้องเรียนของลูกค้าจากการได้รับบริการเป็นสิ่งที่ไม่ควรเกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48, 4.65, 4.52, 4.63 และ 4.22 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การพบปะพูดคุยระหว่างเพื่อนร่วมงานภายในแผนกและต่างแผนกมีความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี, ภายในแผนกมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและเป็นกันเองมีการสังสรรค์นอกเวลาทำงานบ่อย, มีความคิดว่าการขัดแย้งเรื่องงานในแผนกอื่นมีผลกระทบต่องานในแผนกในแง่ลบ, มีความคิดว่าการได้รับคำแนะนำช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานที่อาวุโสกว่าจะส่งผลดีต่องานที่รับผิดชอบและมีความคิดว่าการได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาจะส่งผลดีต่องานในระดับที่ดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16, 3.96, 3.95, 4.20 และ 4.44 ตามลำดับ

ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าภายในสถานที่ทำงานมีการวางผังสำนักงานและพื้นที่การทำงานอย่างเพียงพอแล้ว, เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดีและ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานอยู่ในระดับที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82, 3.61 และ 3.4 ตามลำดับ

ด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้าในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดว่าบริษัทควรนำระยะเวลาการทำงานมาเป็นเงื่อนไขในการกำหนดอัตราเงินเดือน, พนักงานมีความคิดเรื่องการนำผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการพิจารณาปรับเงินเดือนและพนักงานมีความคิดอย่างมากว่าควรจะได้รับโอกาสในการก้าวหน้าทางอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02, 4.45 และ 4.40 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน

ตาราง 7 แสดงพฤติกรรมในการทำงาน

พฤติกรรมในการทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความคิดเห็น		
						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านปฏิบัติงานโดยยึดเอา ความสะดวกของลูกค้าเป็นหลัก	62 (28.44%)	96 (44.04%)	57 (26.15%)	3 (1.38%)	-	4.00	0.78	มาก
2. ท่านทำงานตามขั้นตอนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ	80 (36.70%)	103 (47.25%)	33 (15.14%)	1 (0.46%)	1 (0.46%)	4.19	0.74	มาก
3. ท่านทำงานตามขั้นตอนทุก ครั้งเพื่อให้งานออกมาถูกต้อง และประหยัดเวลา	81 (37.16%)	106 (48.62%)	27 (12.38%)	4 (1.83%)		4.21	0.73	มากที่สุด
4. ท่านทำงานทุกขั้นตอนเพื่อ ไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนของลูกค้า	90 (41.28%)	105 (48.17%)	20 (9.17%)	3 (1.387%)		4.29	0.69	มากที่สุด
5. ท่านสามารถจัดส่งสินค้าได้ ตรงเวลาทุกครั้ง	74 (33.94%)	99 (45.41%)	39 (17.89%)	5 (2.29%)	1 (0.46%)	4.10	0.80	มาก
6. เมื่อมีขั้นตอน/วิธีการทำงาน ใหม่ๆ เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ท่านปฏิบัติตามทันทีโดยไม่ ต่อต้าน	56 (25.69%)	113 (51.83%)	44 (20.18%)	3 (1.38%)	2 (0.92%)	4.00	0.78	มาก
7. ท่านกระตือรือร้นต่อการแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า	95 (43.58%)	106 (48.62%)	16 (7.34%)	1 (0.46%)		4.54	2.69	มากที่สุด
8. ท่านระมัดระวังดูแลสินค้าของ ลูกค้าเป็นอย่างดีในทุกขั้นตอน การทำงาน	114 (52.29%)	93 (42.66%)	9 (4.13%)	2 (0.92%)		4.46	0.62	มากที่สุด
9. หลังจากงานที่รับผิดชอบแล้ว เสร็จ ท่านให้ความช่วยเหลือกับ งานของผู้อื่น	88 (40.37%)	93 (42.66%)	34 (15.60%)	3 (1.38%)		4.22	0.75	มากที่สุด
10. ท่านตรวจสอบงานทุกครั้ง	86 (39.45%)	106 (48.62%)	24 (11.01%)	2 (0.92%)		4.26	0.72	มากที่สุด

ตาราง 7 (ต่อ)

พฤติกรรมในการทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความคิดเห็น		
						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
11.บางครั้งท่านเคยทำงานลัดขั้นตอนเพื่อให้งานเสร็จเร็วขึ้น	30 (13.76%)	64 (29.36%)	70 (32.11%)	27 (12.39%)	27 (12.39%)	3.20	1.19	ปานกลาง
12.ท่านเคยทำสินค้าของลูกค้าเสียหาย/สูญหาย/เสื่อมคุณภาพจากระบบการจัดเก็บ	11 (5.05%)	12 (5.50%)	48 (22.02%)	55 (25.23%)	92 (42.20%)	2.06	1.15	น้อย
13.ท่านเคยหยุดงานโดยไม่ได้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	11 (5.06%)	11 (5.05%)	25 (11.47%)	21 (9.63%)	150 (68.81%)	1.68	1.17	น้อยที่สุด
รวมระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมในการทำงาน						2.85	0.99	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

พนักงานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานด้านการยึดหลักความสะอาดของลูกค้าอยู่ในระดับที่มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการทำงานตามขั้นตอนที่กำหนดอยู่ในระดับที่มากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19, พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการทำงานตามขั้นตอนเพื่อให้งานออกมาถูกต้องและประหยัดเวลาอยู่ในระดับที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21, พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการทำงานทุกขั้นตอนเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนของลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 , พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านความสามารถในการจัดส่งได้ตรงเวลาทุกครั้งอยู่ในระดับที่มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10, พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการปฏิบัติงานตามขั้นตอนใหม่ๆ โดยไม่ต่อต้าน อยู่ในระดับที่มากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 , พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านความกระตือรือร้นต่อการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าอยู่ในระดับที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 , พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการระมัดระวังดูแลสินค้าของลูกค้าเป็นอย่างดีอยู่ในระดับที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46, พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการช่วยเหลืองานของผู้อื่นอยู่ในระดับที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 , พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านตรวจสอบงานทุกครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 , พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการทำงานลัดขั้นตอนอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ,พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการเคยทำสินค้าลูกค้าเสียหาย/สูญหาย/เสื่อมคุณภาพจากระบบการจัดเก็บอยู่ในระดับที่น้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

2.06 และ พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการหยุดงานโดยไม่แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบอยู่ในระดับที่น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.68

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. สมมติฐานข้อ 1 พนักงานที่มีปัจจัยทางด้านบุคคลที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในงาน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ กลุ่มลูกค้าที่ดูแลที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมโดยรวมในการทำงานแตกต่างกัน

1.1 เพศ

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมโดยรวมในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมโดยรวมในการทำงาน แตกต่างกัน

ตาราง 8 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามเพศ

พฤติกรรม	ชาย		หญิง		t	Prob
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.ท่านปฏิบัติงานโดยยึดเอาความสะดวกของลูกค้าเป็นหลัก	4.05	0.75	3.91	0.81	1.36	0.17
2.ท่านทำงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ	4.17	0.78	4.22	0.66	0.49	0.62
3.ท่านทำงานตามขั้นตอนทุกครั้งเพื่อให้งานออกมาถูกต้องและประหยัดเวลา	4.24	0.74	4.16	0.70	0.75	0.45
4.ท่านทำงานทุกขั้นตอนเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนของลูกค้า	4.29	0.70	4.31	0.67	0.21	0.83
5.ท่านสามารถจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลาทุกครั้ง	4.20	0.81	3.94	0.76	2.37	0.02
6.เมื่อมีขั้นตอน/วิธีการทำงานใหม่ๆ เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ท่านปฏิบัติตามทันทีโดยไม่ต่อต้าน	4.00	0.83	4.00	0.67	0.00	1.00
7.ท่านกระตือรือร้นต่อการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า	4.37	0.63	4.81	4.23	1.19	0.24
8.ท่านระมัดระวังดูแลสินค้าของลูกค้าเป็นอย่างดีในทุกขั้นตอนการทำงาน	4.45	0.66	4.48	0.57	0.36	0.72

ตาราง 8 (ต่อ)

พฤติกรรม	ชาย		หญิง		t	Prob
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
9.หลังจากงานที่รับผิดชอบแล้วเสร็จ ท่านให้ความช่วยเหลือกับงานของผู้อื่น	4.20	0.77	4.25	0.74	0.42	0.68
10. ท่านตรวจสอบงานทุกครั้ง	4.26	0.71	4.25	0.75	0.16	0.87
11.บางครั้งท่านเคยทำงานลัดขั้นตอนเพื่อให้งานเสร็จเร็วขึ้น	3.32	1.23	3.01	1.13	1.84	0.07
12.ท่านเคยทำสินค้าของลูกค้าเสียหาย/สูญหาย/เสื่อมคุณภาพจากระบบการจัดเก็บ	2.28	1.18	1.72	1.01	3.61	0.00
13.ท่านเคยหยุดงานโดยไม่ได้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	1.80	1.22	1.49	1.05	1.88	0.06
พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน	3.82	0.85	3.73	1.06	1.13	0.44

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่า Probability (p) เท่ากับ 0.44 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 อายุ

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวม แตกต่างกัน

ตาราง 9 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามอายุ

พฤติกรรม	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
1.ท่านปฏิบัติงานโดยยึดเอาความสะดวกของลูกค้าเป็นหลัก	ระหว่างกลุ่ม	3	1.65	0.55	0.91	0.44
	ภายในกลุ่ม	214	129.34	0.60		
	รวม	217	131.00			
2.ท่านทำงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.81	0.94	1.74	0.16
	ภายในกลุ่ม	214	115.09	0.54		
	รวม	217	117.91			

ตาราง 9 (ต่อ)

พฤติกรรม	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
3.ท่านทำงานตามขั้นตอนทุกครั้งเพื่อให้งานออกมาถูกต้องและประหยัดเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.84	0.28	0.53	0.66
	ภายในกลุ่ม	214	113.46	0.53		
	รวม	217	114.29			
4.ท่านทำงานทุกขั้นตอนเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3	0.87	0.29	0.60	0.61
	ภายในกลุ่ม	214	102.34	0.48		
	รวม	217	103.21			
5.ท่านสามารถจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลาทุกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	3	7.96	2.65	4.31	0.01
	ภายในกลุ่ม	214	131.82	0.62		
	รวม	217	139.78			
6.เมื่อมีขั้นตอน/วิธีการทำงานใหม่ๆ เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติท่านปฏิบัติตามทันทีโดยไม่ต่อต้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.39	0.13	0.21	0.89
	ภายในกลุ่ม	214	129.61	0.61		
	รวม	217	130.00			
7.ท่านกระตือรือร้นต่อการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3	59.52	19.84	2.81	0.04
	ภายในกลุ่ม	214	1508.61	7.05		
	รวม	217	1568.13			
8.ท่านระมัดระวังดูแลสินค้าของลูกค้าเป็นอย่างดีในทุกขั้นตอนการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.91	0.30	0.78	0.51
	ภายในกลุ่ม	214	83.30	0.39		
	รวม	217	84.21			
9.หลังจากงานที่รับผิดชอบแล้วเสร็จ ท่านให้ความช่วยเหลือกับงานของผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	3	2.69	0.90	1.59	0.19
	ภายในกลุ่ม	214	120.74	0.56		
	รวม	217	123.43			
10. ท่านตรวจสอบงานทุกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	3	1.17	0.39	0.74	0.53
	ภายในกลุ่ม	214	112.44	0.53		
	รวม	217	113.61			

ตาราง 9 (ต่อ)

พฤติกรรม	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
11.บางครั้งท่านเคยทำงานลัดขั้นตอนเพื่อให้งานเสร็จเร็วขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	3	15.32	5.11	3.70	0.01
	ภายในกลุ่ม	214	295.20	1.38		
	รวม	217	310.52			
12.ท่านเคยทำสินค้าของลูกค้าเสียหาย/สูญหาย/เสื่อมคุณภาพจากระบบการจัดเก็บ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.98	2.33	1.78	0.15
	ภายในกลุ่ม	214	279.25	1.30		
	รวม	217	286.22			
13.ท่านเคยหยุดงานโดยไม่ได้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	ระหว่างกลุ่ม	3	8.88	2.96	2.21	0.09
	ภายในกลุ่ม	214	286.65	1.34		
	รวม	217	295.52			
พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	109.99	2.82	1.69	0.33
	ภายในกลุ่ม	214	3407.85	1.22		
	รวม	217	3517.83			

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวม F-Prob. เท่ากับ 0.33 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 ระดับการศึกษา

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวม แตกต่างกัน

ตาราง 10 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรม	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
1.ท่านปฏิบัติงานโดยยึดเอา ความสะดวกของลูกค้าเป็นหลัก	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	2 215	1.76 129.23	0.88 0.60	1.47	0.23
	รวม	217	131.00			
2.ท่านทำงานตามขั้นตอนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	2 215	0.16 117.74	0.08 0.55	0.15	0.86
	รวม	217	117.91			
3.ท่านทำงานตามขั้นตอนทุกครั้ง เพื่อให้งานออกมาถูกต้องและ ประหยัดเวลา	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	2 215	0.43 113.86	0.22 0.53	0.41	0.67
	รวม	217	114.29			
4.ท่านทำงานทุกขั้นตอนเพื่อ ไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	2 215	0.31 102.90	0.15 0.48	0.32	0.73
	รวม	217	103.21			
5.ท่านสามารถจัดส่งสินค้าได้ตรง เวลาทุกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	2 215	0.12 139.66	0.06 0.65	0.09	0.91
	รวม	217	139.78			
6.เมื่อมีขั้นตอน/วิธีการทำงาน ใหม่ๆ เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ท่าน ปฏิบัติตามทันทีโดยไม่ต่อต้าน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม	2 215	0.10 129.90	0.05 0.60	0.08	0.92
	รวม	217	130.00			

ตาราง 10 (ต่อ)

พฤติกรรม	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
7.ท่านกระตือรือร้นต่อการแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	6.27	3.13	0.43	0.65
	ภายในกลุ่ม	215	1561.86	7.26		
	รวม	217	1568.13			
8.ท่านระมัดระวังดูแลสินค้าของ ลูกค้าเป็นอย่างดีในทุกขั้นตอน การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.08	0.04	0.10	0.90
	ภายในกลุ่ม	215	84.13	0.39		
	รวม	217	84.21			
9.หลังจากงานที่รับผิดชอบแล้ว เสร็จ ท่านให้ความช่วยเหลือกับ งานของผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	2	1.43	0.72	1.26	0.28
	ภายในกลุ่ม	215	122.00	0.57		
	รวม	217	123.43			
10. ท่านตรวจสอบงานทุกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	2	1.07	0.53	1.02	0.36
	ภายในกลุ่ม	215	112.55	0.52		
	รวม	217	113.61			
11.บางครั้งท่านเคยทำงานลัด ขั้นตอนเพื่อให้งานเสร็จเร็วขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	1.36	0.68	0.47	0.62
	ภายในกลุ่ม	215	309.15	1.44		
	รวม	217	310.52			
12.ท่านเคยทำสินค้าของลูกค้า เสียหาย/สูญหาย/เสื่อมคุณภาพ จากระบบการจัดเก็บ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.17	0.58	0.44	0.64
	ภายในกลุ่ม	215	285.06	1.33		
	รวม	217	286.22			
13.ท่านเคยหยุดงานโดยไม่ได้ แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.69	2.85	2.11	0.12
	ภายในกลุ่ม	215	289.83	1.35		
	รวม	217	295.52			
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม ของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	19.96	0.77	0.64	0.61
	ภายในกลุ่ม	215	3497.87	1.25		
	รวม	217	3517.83			

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวม F-Prob. เท่ากับ 0.61 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

ตาราง 11 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

พฤติกรรม	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
1. ท่านปฏิบัติงานโดยยึดเอาความสะดวกของลูกค้าเป็นหลัก	ระหว่างกลุ่ม	4	1.77	0.44	0.73	0.57
	ภายในกลุ่ม	213	129.23	0.61		
	รวม	217	131.00			
2. ท่านทำงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	4	0.44	0.11	0.20	0.94
	ภายในกลุ่ม	213	117.47	0.55		
	รวม	217	117.91			
3. ท่านทำงานตามขั้นตอนทุกครั้งเพื่อให้งานออกมาถูกต้องและประหยัดเวลา	ระหว่างกลุ่ม	4	1.71	0.43	0.81	0.52
	ภายในกลุ่ม	213	112.58	0.53		
	รวม	217	114.29			
4. ท่านทำงานทุกขั้นตอนเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4	1.99	0.50	1.05	0.38
	ภายในกลุ่ม	213	101.22	0.48		
	รวม	217	103.21			
5. ท่านสามารถจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลาทุกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	4	2.54	0.63	0.98	0.42
	ภายในกลุ่ม	213	137.24	0.64		
	รวม	217	139.78			
6. เมื่อมีขั้นตอน/วิธีการทำงานใหม่ๆ เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ท่านปฏิบัติตามทันทีโดยไม่ต่อต้าน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.26	0.32	0.52	0.72
	ภายในกลุ่ม	213	128.74	0.60		
	รวม	217	130.00			

ตาราง 11 (ต่อ)

พฤติกรรม	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
7.ท่านกระตือรือร้นต่อการแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4	27.60	6.90	0.95	0.43
	ภายในกลุ่ม	213	1540.53	7.23		
	รวม	217	1568.13			
8.ท่านระมัดระวังดูแลสินค้าของ ลูกค้าเป็นอย่างดีในทุกขั้นตอน การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	0.31	0.08	0.20	0.94
	ภายในกลุ่ม	213	83.90	0.39		
	รวม	217	84.21			
9.หลังจากงานที่รับผิดชอบแล้ว เสร็จ ท่านให้ความช่วยเหลือกับ งานของผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	4	3.70	0.93	1.65	0.16
	ภายในกลุ่ม	213	119.73	0.56		
	รวม	217	123.43			
10. ท่านตรวจสอบงานทุกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	4	3.31	0.83	1.60	0.18
	ภายในกลุ่ม	213	110.30	0.52		
	รวม	217	113.61			
11.บางครั้งท่านเคยทำงานลัด ขั้นตอนเพื่อให้งานเสร็จเร็วขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	4	2.72	0.68	0.47	0.76
	ภายในกลุ่ม	213	307.80	1.45		
	รวม	217	310.52			
12.ท่านเคยทำสินค้าของลูกค้า เสียหาย/สูญหาย/เสื่อมคุณภาพ จากระบบการจัดเก็บ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.40	1.10	0.83	0.51
	ภายในกลุ่ม	213	281.83	1.32		
	รวม	217	286.22			
13.ท่านเคยหยุดงานโดยไม่ได้ แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	ระหว่างกลุ่ม	4	12.89	3.22	2.43	0.05
	ภายในกลุ่ม	213	282.63	1.33		
	รวม	217	295.52			
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม ของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	64.64	1.24	0.95	0.51
	ภายในกลุ่ม	213	3453.20	1.25		
	รวม	217	3517.83			

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวม F-Prob. เท่ากับ 0.51 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 ประสพการณ์ในงาน

H_0 : ประสพการณ์ในงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสพการณ์ในงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

ตาราง 12 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามประสพการณ์ในงาน

พฤติกรรม	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
1. ท่านปฏิบัติงานโดยยึดเอาความสะดวกของลูกค้าเป็นหลัก	ระหว่างกลุ่ม	3	0.32	0.11	0.18	0.91
	ภายในกลุ่ม	214	130.67	0.61		
	รวม	217	131.00			
2. ท่านทำงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.70	0.23	0.43	0.73
	ภายในกลุ่ม	214	117.20	0.55		
	รวม	217	117.91			
3. ท่านทำงานตามขั้นตอนทุกครั้งเพื่อให้งานออกมาถูกต้องและประหยัดเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.23	0.08	0.15	0.93
	ภายในกลุ่ม	214	114.06	0.53		
	รวม	217	114.29			
4. ท่านทำงานทุกขั้นตอนเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3	2.07	0.69	1.46	0.23
	ภายในกลุ่ม	214	101.14	0.47		
	รวม	217	103.21			
5. ท่านสามารถจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลาทุกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	3	6.48	2.16	3.47	0.02
	ภายในกลุ่ม	214	133.30	0.62		
	รวม	217	139.78			
6. เมื่อมีขั้นตอน/วิธีการทำงานใหม่ๆ เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ท่านปฏิบัติตามทันทีโดยไม่ต่อต้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.53	0.84	1.42	0.24
	ภายในกลุ่ม	214	127.47	0.60		
	รวม	217	130.00			

ตาราง 12 (ต่อ)

พฤติกรรม	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
7.ท่านกระตือรือร้นต่อการแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3	26.95	8.98	1.25	0.29
	ภายในกลุ่ม	214	1541.17	7.20		
	รวม	217	1568.13			
8.ท่านระมัดระวังดูแลสินค้าของ ลูกค้าเป็นอย่างดีในทุกขั้นตอน การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.75	0.58	1.51	0.21
	ภายในกลุ่ม	214	82.46	0.39		
	รวม	217	84.21			
9.หลังจากงานที่รับผิดชอบแล้ว เสร็จ ท่านให้ความช่วยเหลือกับ งานของผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	3	1.80	0.60	1.06	0.37
	ภายในกลุ่ม	214	121.63	0.57		
	รวม	217	123.43			
10. ท่านตรวจสอบงานทุกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	3	1.12	0.37	0.71	0.55
	ภายในกลุ่ม	214	112.50	0.53		
	รวม	217	113.61			
11.บางครั้งท่านเคยทำงานลัด ขั้นตอนเพื่อให้งานเสร็จเร็วขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	3	7.60	2.53	1.79	0.15
	ภายในกลุ่ม	214	302.92	1.42		
	รวม	217	310.52			
12.ท่านเคยทำสินค้าของลูกค้า เสียหาย/สูญหาย/เสื่อมคุณภาพ จากระบบการจัดเก็บ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.50	1.50	1.14	0.33
	ภายในกลุ่ม	214	281.73	1.32		
	รวม	217	286.22			
13.ท่านเคยหยุดงานโดยไม่ได้ แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.58	2.53	1.88	0.13
	ภายในกลุ่ม	214	287.95	1.35		
	รวม	217	295.52			
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม ของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	63.63	1.63	1.26	0.39
	ภายในกลุ่ม	214	3454.21	1.24		
	รวม	217	3517.83			

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน จำแนกตามประสบการณ์ในงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวม F-Prob. เท่ากับ 0.39 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) พนักงานที่มีประสบการณ์ในงาน แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.6 ตำแหน่งที่รับผิดชอบ

H_0 : ตำแหน่งที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

ตาราง 13 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามตำแหน่งที่รับผิดชอบ

พฤติกรรม	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
1.ท่านปฏิบัติงานโดยยึดเอาความสะดวกของลูกค้าเป็นหลัก	ระหว่างกลุ่ม	3	2.23	0.74	1.23	0.30
	ภายในกลุ่ม	214	128.77	0.60		
	รวม	217	131.00			
2.ท่านทำงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.28	0.09	0.17	0.92
	ภายในกลุ่ม	214	117.63	0.55		
	รวม	217	117.91			
3.ท่านทำงานตามขั้นตอนทุกครั้งเพื่อให้งานออกมาถูกต้องและประหยัดเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.38	0.13	0.24	0.87
	ภายในกลุ่ม	214	113.91	0.53		
	รวม	217	114.29			
4.ท่านทำงานทุกขั้นตอนเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3	1.00	0.33	0.70	0.56
	ภายในกลุ่ม	214	102.21	0.48		
	รวม	217	103.21			
5.ท่านสามารถจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลาทุกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	3	5.62	1.87	2.99	0.03
	ภายในกลุ่ม	214	134.16	0.63		
	รวม	217	139.78			

ตาราง 13 (ต่อ)

พฤติกรรม	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
6.เมื่อมีขั้นตอน/วิธีการทำงานใหม่ๆ เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ท่านปฏิบัติตามทันทีโดยไม่ต่อต้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.78	0.26	0.43	0.73
	ภายในกลุ่ม	214	129.22	0.60		
	รวม	217	130.00			
7.ท่านกระตือรือร้นต่อการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3	5.32	1.77	0.24	0.87
	ภายในกลุ่ม	214	1562.81	7.30		
	รวม	217	1568.13			
8.ท่านระมัดระวังดูแลสินค้าของลูกค้าเป็นอย่างดีในทุกขั้นตอนการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.29	0.10	0.24	0.87
	ภายในกลุ่ม	214	83.92	0.39		
	รวม	217	84.21			
9.หลังจากงานที่รับผิดชอบแล้วเสร็จ ท่านให้ความช่วยเหลือกับงานของผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	3	0.99	0.33	0.58	0.63
	ภายในกลุ่ม	214	122.44	0.57		
	รวม	217	123.43			
10. ท่านตรวจสอบงานทุกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	3	1.38	0.46	0.88	0.45
	ภายในกลุ่ม	214	112.23	0.52		
	รวม	217	113.61			
11.บางครั้งท่านเคยทำงานลัดขั้นตอนเพื่อให้งานเสร็จเร็วขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	3	1.14	0.38	0.26	0.85
	ภายในกลุ่ม	214	309.38	1.45		
	รวม	217	310.52			
12.ท่านเคยทำสินค้าของลูกค้าเสียหาย/สูญหาย/เสื่อมคุณภาพจากระบบการจัดเก็บ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.46	1.15	0.87	0.46
	ภายในกลุ่ม	214	282.76	1.32		
	รวม	217	286.22			

ตาราง 13 (ต่อ)

พฤติกรรม	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
13.ท่านเคยหยุดงานโดยไม่ได้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	ระหว่างกลุ่ม	3	10.10	3.37	2.52	0.06
	ภายในกลุ่ม	214	285.42	1.33		
	รวม	217	295.52			
พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	32.97	0.85	0.87	0.58
	ภายในกลุ่ม	214	3484.86	1.25		
	รวม	217	3517.83			

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งที่รับผิดชอบ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวม F-Prob. เท่ากับ 0.58 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) พนักงานที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.7 กลุ่มลูกค้าที่ดูแล

H_0 : กลุ่มลูกค้าที่ดูแลที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มลูกค้าที่ดูแลที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

ตาราง 14 แสดงความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานจำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่ดูแล

พฤติกรรม	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
1.ท่านปฏิบัติงานโดยยึดเอาความสะดวกของลูกค้าเป็นหลัก	ระหว่างกลุ่ม	4	1.73	0.43	0.71	0.58
	ภายในกลุ่ม	213	129.26	0.61		
	รวม	217	130.99			
2.ท่านทำงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.14	0.29	0.52	0.72
	ภายในกลุ่ม	213	116.76	0.55		
	รวม	217	117.91			
3.ท่านทำงานตามขั้นตอนทุกครั้งเพื่อให้งานออกมาถูกต้องและประหยัดเวลา	ระหว่างกลุ่ม	4	2.07	0.52	0.98	0.42
	ภายในกลุ่ม	213	112.22	0.53		
	รวม	217	114.29			

ตาราง 14 (ต่อ)

พฤติกรรม	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
4.ท่านทำงานทุกขั้นตอนเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4	3.10	0.77	1.64	0.16
	ภายในกลุ่ม	213	100.12	0.47		
	รวม	217	103.21			
5.ท่านสามารถจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลาทุกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	4	1.72	0.43	0.66	0.62
	ภายในกลุ่ม	213	138.06	0.65		
	รวม	217	139.78			
6.เมื่อมีขั้นตอน/วิธีการทำงานใหม่ๆ เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ท่านปฏิบัติตามทันทีโดยไม่ต่อต้าน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.37	0.84	1.42	0.23
	ภายในกลุ่ม	213	126.64	0.59		
	รวม	217	130			
7.ท่านกระตือรือร้นต่อการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4	2.46	0.61	0.08	0.99
	ภายในกลุ่ม	213	1565.67	7.35		
	รวม	217	1568.13			
8.ท่านระมัดระวังดูแลสินค้าของลูกค้าเป็นอย่างดีในทุกขั้นตอนการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.00	0.50	1.29	0.27
	ภายในกลุ่ม	213	82.21	0.389		
	รวม	217	84.21			
9.หลังจากงานที่รับผิดชอบแล้วเสร็จ ท่านให้ความช่วยเหลือกับงานของผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	4	2.81	0.70	1.24	0.29
	ภายในกลุ่ม	213	120.63	0.57		
	รวม	217	123.431			
10. ท่านตรวจสอบงานทุกครั้ง	ระหว่างกลุ่ม	4	4.05	1.01331	1.97	0.10
	ภายในกลุ่ม	213	109.56	0.51		
	รวม	217	113.62			
11.บางครั้งท่านเคยทำงานลัดขั้นตอนเพื่อให้งานเสร็จเร็วขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	4	5.67	1.42	0.98	0.41
	ภายในกลุ่ม	213	304.87	1.43		
	รวม	217	310.52			

ตาราง 14 (ต่อ)

พฤติกรรม	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Prob.
12.ท่านเคยทำสินค้าของลูกค้าเสียหาย/สูญหาย/เสื่อมคุณภาพจากระบบการจัดเก็บ	ระหว่างกลุ่ม	4	5.71	1.43	1.08	0.37
	ภายในกลุ่ม	213	280.52	1.32		
	รวม	217	286.23			
13.ท่านเคยหยุดงานโดยไม่ได้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	ระหว่างกลุ่ม	4	6.37	1.60	1.17	0.32
	ภายในกลุ่ม	213	289.15	1.36		
	รวม	217	295.52			
พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	42.19	0.81	1.06	0.42
	ภายในกลุ่ม	213	3475.65	1.26		
	รวม	217	3517.83			

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน จำแนกตามกลุ่มลูกค้าที่ดูแล โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวม F-Prob. เท่ากับ 0.42 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) พนักงานที่มีกลุ่มลูกค้าที่ดูแล แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. สมมติฐานข้อ 2 ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน

H_0 : ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน

H_1 : ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน

ใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติของพนักงานในด้านต่างๆ ต่อ พฤติกรรมการทำงาน ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ด้านงานบริการโลจิสติกส์ พบว่าส่วนใหญ่ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติด้านงานบริการโลจิสติกส์ และพฤติกรรมการทำงาน มีค่า sig (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) ยอมรับในสมมติฐานรอง (H_1) ทศนคติของพนักงานด้านงานบริการโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน ค่า r โดยภาพรวมมีค่าเป็นบวก ดังนั้น ทศนคติของพนักงานด้านงานบริการโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในทิศทางเดียวกัน

พบว่าบางส่วนความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในบางข้อ มีค่า sig (2-tailed) มากกว่า 0.05 ยกตัวอย่างเช่น ด้านความกระตือรือร้นต่อการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า,ด้านพฤติกรรมทำงานลดขั้นตอนเพื่อให้งานเสร็จเร็วขึ้นและด้านพฤติกรรมเคยทำสินค้าของลูกค้าเสียหาย/สูญหาย/เสื่อมคุณภาพจากระบบการจัดเก็บ ดังนั้น ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการทำงานในด้านดังกล่าวไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน ค่า r โดยภาพรวมมีค่าเป็นลบ ดังนั้นทศนคติของพนักงานในด้านดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในทิศทางตรงข้ามกัน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าส่วนใหญ่ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและพฤติกรรมการทำงานมีค่า sig (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) ยอมรับในสมมติฐานรอง (H_1) ทศนคติของพนักงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน ค่า r โดยภาพรวมมีค่าเป็นบวกดังนั้น ทศนคติของพนักงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในทิศทางเดียวกัน

ด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน พบว่าส่วนใหญ่ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานมีค่า sig (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) ยอมรับในสมมติฐานรอง (H_1) ทศนคติของพนักงานด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน ค่า r โดยภาพรวมมีค่าเป็นบวกดังนั้น ทศนคติของพนักงานด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในทิศทางเดียวกัน ยกเว้น พฤติกรรมด้านความกระตือรือร้นต่อการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ค่า r มีค่าเป็นลบ ดังนั้นทศนคติของ

พนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความกระตือรือร้นต่อการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนลูกค้าของพนักงาน สัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน

ด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้า พบว่าส่วนใหญ่ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้า และพฤติกรรมการทำงานมีค่า sig (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) ยอมรับในสมมติฐานรอง (H_1) ทัศนคติของพนักงานด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน ค่า r โดยภาพรวมมีค่าเป็นบวกดังนั้น ทัศนคติของพนักงานด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในทิศทางเดียวกัน

ตาราง 15 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	พฤติกรรมการทำงานรายข้อ												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. เพศ	X	X	X	X	/	X	X	X	X	X	X	/	X
2. อายุ	X	X	X	X	/	X	/	X	X	X	/	X	X
3. ระดับการศึกษา	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5. ประสบการณ์ในงาน	X	X	X	X	/	X	X	X	X	X	X	X	X
6. ตำแหน่งที่รับผิดชอบ	X	X	X	X	/	X	X	X	X	X	X	X	X
7. กลุ่มลูกค้าที่ดูแล	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

สมมติฐาน	พฤติกรรมการทำงานรายข้อ												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. ท่านคิดว่าบริการด้านโลจิสติกส์มีความสำคัญอย่างยิ่ง	X	/	/	/	/	/	X	/	/	/	X	X	/
2. ความรวดเร็วและการส่งสินค้าให้ทันเวลาถือเป็นการบริการโลจิสติกส์ที่ดี	/	/	/	/	/	/	X	/	/	/	X	X	/
3. การทำงานตามขั้นตอนมีความสำคัญต่อคุณภาพในการให้บริการที่ดี	/	/	/	/	/	/	X	/	/	/	X	X	X
4. ท่านคิดว่า การให้บริการที่ดีจะสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้	/	/	/	/	/	/	X	/	/	/	X	X	/
5. ข้อร้องเรียนของลูกค้าเป็นสิ่งที่ไม่ควรเกิดขึ้น	/	/	/	/	/	X	/	X	X	X	X	X	X
6. การพบปะพูดคุยระหว่างเพื่อนร่วมงานภายในแผนกและต่างแผนกเป็นไปด้วยดี	/	/	/	/	/	/	X	/	/	/	X	X	X
7. ภายในแผนกมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและเป็นกันเองเช่นมีการพบปะสังสรรค์นอกเวลาทำงาน	/	/	X	/	/	/	X	/	/	/	/	X	/
8. ความขัดแย้งเรื่องงานกับแผนกอื่นมีผลกระทบต่องานในแผนกของท่านในแง่ลบ	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9. คำแนะนำ ช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานที่อาวุโสกว่าส่งผลดีต่องานที่ได้รับผิดชอบ	/	/	/	/	X	/	/	/	/	/	/	/	X

ตาราง 15 (ต่อ)

สมมติฐาน	พฤติกรรมการทำงานรายข้อ												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
10.การได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือจาก ผู้บังคับบัญชาส่งผลดีต่อการทำงานที่ รับผิดชอบ	/	/	/	/	/	/	x	/	/	/	x	x	x
11.ภายในสถานที่ทำงานของท่านมีการ จัดวางผังสำนักงานพื้นที่การทำงานให้ ท่านทำงานได้อย่างสะดวกสบาย	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	x	x	x
12.เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้เป็น อย่างดี	/	/	/	x	/	/	x	/	/	/	/	x	x
13.เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน มีจำนวนที่เพียงพอ	/	x	x	x	/	/	x	x	x	x	x	/	x
14.บริษัทควรนำระยะเวลาการทำงาน มาใช้เป็นเงื่อนไขการกำหนดอัตรา เงินเดือน	/	/	x	x	x	/	/	x	x	x	x	x	x
15.ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็น ปัจจัยสำคัญที่สุดทำให้พนักงานได้รับ การปรับเงินเดือนที่แตกต่างกัน	/	/	/	/	/	/	x	/	/	/	x	x	x
16.พนักงานควรได้โอกาสในการ ก้าวหน้าทางอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน	/	/	/	/	/	/	x	/	/	/	x	x	x

หมายเหตุ เครื่องหมาย / หมายความว่า สอดคล้องกับสมมติฐาน
เครื่องหมาย x หมายความว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริการด้านโลจิสติกส์ กรณีศึกษา : บริษัท ไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังนี้

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

สังเขปความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะปัจจัยทางด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในงาน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ กลุ่มลูกค้าที่ดูแลที่มีต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงาน
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานในงานบริการโลจิสติกส์.

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยทางด้านบุคคลที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในงาน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ กลุ่มลูกค้าที่ดูแลที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมโดยรวมในการทำงานแตกต่างกัน
2. ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาและทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท ไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งแต่ระดับบริหารลงไปจนถึงระดับปฏิบัติการ จำนวน 218 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ หรือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี ตัวอย่างงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะและข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) ออกเป็น 3 ส่วน เพื่อให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการในการประมวลผลการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple choices) และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสมที่สุดจำนวน 7 ข้อ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 5 ประสบการณ์ในงานโลจิสติกส์ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 6 ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ แบ่งประเภทตำแหน่งงานที่รับผิดชอบดังนี้ พนักงานระดับปฏิบัติการ (Operator) พนักงานธุรการ (Administrator) พนักงานระดับหัวหน้างาน (Supervisor) พนักงานระดับผู้จัดการขึ้นไป (Manager) เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 7 ลักษณะส่วนงาน / กลุ่มลูกค้า แบ่งประเภทธุรกิจลูกค้าที่รับผิดชอบดังนี้ ธุรกิจเครื่องนุ่งห่มและรองเท้า (Apparel&Footwear) , ธุรกิจประเภทสินค้าที่ขายได้รวดเร็ว หรือ FMCG (Fast Moving Consumer Goods), ธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรม (Industrial), ธุรกิจเกี่ยวกับการขายปลีก (Retail), และรวมถึงฝ่ายสนับสนุน (Supporting)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อการทำงานของพนักงาน ซึ่งลักษณะคำถามเป็นการวัดทัศนคติแบบ Likert Scale เพื่อวัดระดับทัศนคติของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ scale แบบ 5 Point Scale จัดเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) การวัดทัศนคติในแบบสอบถามส่วนที่ 2 นี้ เป็นการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อของพนักงานโดยแบ่งระดับความคิดเห็นของพนักงานออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำถามแต่ละด้านประกอบด้วยด้านต่างๆจำนวน 16 ข้อ ดังนี้

1. ด้านงานบริการโลจิสติกส์

2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
3. ด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน
4. ด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้า

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นของทัศนคติต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน ซึ่งคำถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended response question) ให้พนักงานผู้ตอบ แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นได้ 5 ระดับ เพื่อเป็นการประเมินพฤติกรรมการทำงานของตนเอง โดยสร้างแบบสอบถามเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) จำนวน 13 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือน มกราคม 2553

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for Social Sciences) Version 14 for Windows โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. ลงรหัส (Coding) ข้อมูลในแบบสอบถาม
3. ป้อนรหัสข้อมูลใส่เครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC
4. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในงานโลจิสติกส์ ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ลักษณะส่วนงาน/กลุ่มลูกค้า วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ
5. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)
6. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)
7. ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ โดยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มเป็นอิสระต่อกันใช้การวิเคราะห์ค่าที (T-test)
8. ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ลักษณะกลุ่มลูกค้า ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One way ANOVA (F-test)
9. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 ตัว โดยใช้สถิติอย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใ้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอันตรภาคชั้น (Interval Scale) – ขึ้นไป

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริการด้านโลจิสติกส์ กรณีศึกษาบริษัท ไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาได้ข้อสรุปดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26 – 33 ปี มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ประสบการณ์ในงาน โลจิสติกส์ ส่วนใหญ่อยู่ที่ 1 – 3 ปี มีตำแหน่งงานที่รับผิดชอบระดับปฏิบัติการ และลักษณะส่วนงาน จะเป็นกลุ่มลูกค้าธุรกิจขายปลีกเป็นส่วนใหญ่

2. ผลการวิเคราะห์ทัศนคติในการทำงาน

พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า

ด้านงานบริการโลจิสติกส์ พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานด้านงานบริการโลจิสติกส์ในระดับที่ดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า งานบริการโลจิสติกส์มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง, ความรวดเร็วและการส่งสินค้าให้ทันเวลาถือว่าเป็นหลักสำคัญของการบริการโลจิสติกส์ที่ดี, การทำงานตามขั้นตอนมีความสำคัญมากต่อคุณภาพการให้บริการ, การให้การบริการที่ดีจะเป็นปัจจัยหลักๆที่จะรักษาลูกค้าเอาไว้ได้และข้อร้องเรียนของลูกค้าจากการได้รับบริการเป็นสิ่งที่ไม่ควรเกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48, 4.65, 4.52, 4.63 และ 4.22 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การพบปะพูดคุยระหว่างเพื่อนร่วมงานภายในแผนกและต่างแผนกมีความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี, ภายในแผนกมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและเป็นกันเองมีการสังสรรค์นอกเวลาทำงานบ่อย, มีความคิดว่าการขัดแย้งเรื่องงานในแผนกอื่นมีผลกระทบต่องานในแผนกในแง่ลบ, มีความคิดว่าการได้รับคำแนะนำช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานที่อาวุโสกว่าจะส่งผลดีต่องานที่รับผิดชอบและมีความคิดว่าการได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาจะส่งผลดีต่องานในระดับที่ดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16, 3.96, 3.95, 4.20 และ 4.44 ตามลำดับ

ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าภายในสถานที่ทำงานมีการวางผังสำนักงานและพื้นที่การทำงานอย่างเพียงพอแล้ว, เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดีและ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานอยู่ในระดับที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82, 3.61 และ 3.4 ตามลำดับ

ด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้าในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดว่าการขึ้นเงินเดือนหรือระยะเวลาการทำงานมาเป็นเงื่อนไขในการกำหนดอัตราเงินเดือน, พนักงานมีความคิดเรื่องการนำผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการ

พิจารณาปรับเงินเดือนและพนักงานมีความคิดอย่างมากว่าควรจะได้รับโอกาสในการก้าวหน้าทางอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02, 4.45 และ 4.40 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงาน

พนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

พนักงานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานด้านการยึดหลักความสะอาดของลูกค้าอยู่ในระดับที่มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการทำงานตามขั้นตอนที่กำหนดอยู่ในระดับที่มากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19, พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการทำงานตามขั้นตอนเพื่อให้งานออกมาถูกต้องและประหยัดเวลาอยู่ในระดับที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21, พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการทำงานทุกขั้นตอนเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนของลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 , พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านความสามารถในการจัดส่งได้ตรงเวลาทุกครั้งอยู่ในระดับที่มาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10, พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการปฏิบัติงานตามขั้นตอนใหม่ๆ โดยไม่ต่อต้าน อยู่ในระดับที่มากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 , พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านความกระตือรือร้นต่อการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าอยู่ในระดับที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 , พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการระมัดระวังดูแลสินค้าของลูกค้าเป็นอย่างดีอยู่ในระดับที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46, พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการช่วยเหลืองานของผู้อื่นอยู่ในระดับที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 , พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านตรวจสอบงานทุกครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 , พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการทำงานลดขั้นตอนอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ,พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการเคยทำสินค้าลูกค้าเสียหาย/สูญหาย/เสื่อมคุณภาพจากระบบการจัดเก็บอยู่ในระดับที่น้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.06 และ พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการหยุดงานโดยไม่แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบอยู่ในระดับที่น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.68

4. ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะปัจจัยทางด้านบุคคลที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในงาน ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ กลุ่มลูกค้าที่ดูแล กับพฤติกรรมการทำงาน พบว่า

เพศ พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

อายุ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ประสบการณ์ในงาน พนักงานที่มีประสบการณ์ในงาน แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตำแหน่งที่รับผิดชอบ พนักงานที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

กลุ่มลูกค้าที่ดูแล พนักงานที่มีกลุ่มลูกค้าที่ดูแล แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

5. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมในการทำงาน ดังนี้

ด้านงานบริการโลจิสติกส์ พบว่าส่วนใหญ่ทัศนคติด้านงานบริการโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในทิศทางเดียวกัน

พบว่าบางส่วนความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในบางข้อ ยกตัวอย่างเช่น ด้านความกระตือรือร้นต่อการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า,ด้านพฤติกรรมทำงานลดขั้นตอนเพื่อให้งานเสร็จเร็วขึ้นและด้านพฤติกรรมเคยทำสินค้าของลูกค้าเสียหาย/สูญหาย/เสื่อมคุณภาพจากระบบการจัดเก็บ ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการทำงานในด้านดังกล่าวไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน และอยู่ในทิศทางตรงข้ามกัน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าส่วนใหญ่ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและพฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน พบว่าส่วนใหญ่ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ยกเว้น พฤติกรรมด้านความกระตือรือร้นต่อการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้ากับทัศนคติในการทำงานที่ สัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน

ด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้า พบว่าส่วนใหญ่ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้า และพฤติกรรมการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท ไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26 – 33 ปี มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ประสบการณ์ในงาน โลจิสติกส์ ส่วนใหญ่อยู่ที่ 1 – 3 ปี มีตำแหน่งงานที่รับผิดชอบระดับปฏิบัติการ และลักษณะส่วนงาน จะเป็นกลุ่มลูกค้าธุรกิจขายปลีกเป็นส่วนใหญ่

2. การวิเคราะห์ทัศนคติในการทำงาน

พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดีเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า

ด้านงานบริการโลจิสติกส์ พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานด้านงานบริการโลจิสติกส์ในระดับที่ดีมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่าพนักงานมีทัศนคติต่องานบริการโลจิสติกส์ว่าเป็นงานที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อธุรกิจในปัจจุบัน, มีความคิดว่าความรวดเร็วและการส่งสินค้าให้ทันเวลาถือว่าเป็นหลักสำคัญของการบริการโลจิสติกส์ที่ดี, การทำงานตามขั้นตอนมีความสำคัญมากต่อคุณภาพการให้บริการ, พนักงานมองว่าการให้บริการที่ดีจะเป็นปัจจัยหลักๆที่จะรักษาลูกค้าเอาไว้ได้และข้อร้องเรียนของลูกค้าจากการได้รับบริการเป็นสิ่งที่พนักงานคิดเห็นว่ามันควรเกิดขึ้น ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า พนักงานพบปะพูดคุยระหว่างเพื่อนร่วมงานภายในแผนกและต่างแผนกเป็นไปด้วยดีและภายในแผนกมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและเป็นกันเอง มีการสังสรรค์นอกเวลาทำงานบ่อย, พนักงานมีความคิดว่าการขัดแย้งเรื่องงานในแผนกอื่นจะมีผลกระทบต่องานในแผนกในแง่ลบ, การได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานที่อาวุโสกว่าจะส่งผลดีต่องานที่รับผิดชอบและมีความคิดว่าผู้บังคับบัญชาที่คอยดูแล ให้คำแนะนำจะส่งผลดีต่องานในระดับที่ดีมาก ตามลำดับ

ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานในระดับดี เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่าภายในสถานที่ทำงานมีการวางผังสำนักงานและพื้นที่การทำงานอย่างเพียงพอแล้ว, เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดีและ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานอยู่ในระดับที่เพียงพอ ตามลำดับ

ด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้าในระดับที่ดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดว่าบริษัทควรนำระยะเวลาการทำงานมาเป็นเงื่อนไขในการกำหนดอัตราเงินเดือน, พนักงานมี

ความคิดเป็นอย่างมากในเรื่องการนำผลการปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์พิจารณาในเรื่องการปรับเงินเดือน และพนักงานคิดว่าควรจะได้รับโอกาสในการก้าวหน้าทางอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน.

จากผลการศึกษาระดับทัศนคติในการทำงานทั้งหมดพบว่า ทัศนคติเป็นเรื่องของการผสมผสานของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ที่ออกมาในรูปของการประเมินค่าอาจเป็นไปได้ทั้งในทางที่ยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านั้นมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใด พฤติกรรมหนึ่งขึ้นซึ่งสอดคล้องกับสรัยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2541:65) พนักงานมีการรับรู้ในเรื่องงานบริการโลจิสติกส์ และการให้ความสำคัญกับลูกค้า มาจากสิ่งแวดล้อมการทำงาน เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และการอบรมจากฝ่ายบริหารทำให้มีมุมมองทัศนคติในงานบริการโลจิสติกส์ในด้านดี และสอดคล้องกับทฤษฎีของ Maslow (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.2541:109-111) ความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation or Acceptance Needs) หรือ ความต้องการด้านสังคมและความรัก (Social and Love Needs) เป็นส่วนหนึ่งของสังคม เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกาย และความรู้สึกที่มั่นคงปลอดภัยแล้วก็จะพัฒนาความต้องการความรักจากบุคคลรอบข้าง ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกของกลุ่ม ความใส่ใจเป็นที่รักของเพื่อน และเพื่อนร่วมงาน ซึ่ง จะแสดงออกมาจากระดับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงานที่มีในแผนกและต่างแผนก และระดับทัศนคติที่มีต่อการทำงานยังสอดคล้องกับทฤษฎีของ Maslow ขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการได้รับความนับถือ ความมีชื่อเสียง เกียรติยศ เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง บุคคลจึงพยายามทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จเป็นที่ยอมรับของคนอื่น พนักงานมีระดับทัศนคติด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้าในระดับสูง ซึ่งบ่งบอกถึงการมองเรื่องการให้การยอมรับในผลการทำงานหรือระดับความอาวุโสเรื่องงาน หรือโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานคาดหวังที่จะได้รับจากองค์กร

3. การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงาน

พนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานด้านการยึดหลักความสะอาดของลูกค้ายู่ในระดับที่มากซึ่งเป็นการยึดหลักการบริการที่ดี พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการทำงานตามขั้นตอนที่กำหนดอยู่ในระดับที่มากเพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากงาน, พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการทำงานตามขั้นตอนเพื่อให้งานออกมาถูกต้องและประหยัดเวลาอยู่ในระดับที่มากที่สุด , มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการทำงานทุกขั้นตอนเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนของลูกค้ายู่ในระดับมากที่สุดเพราะการมีข้อร้องเรียนของลูกค้าจะเป็นตัววัดประสิทธิภาพการทำงาน, มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านความสามารถในการจัดส่งได้ตรงเวลาทุกครั้งอยู่ในระดับที่มาก เพราะการขนส่งตรงเวลาเป็นสิ่งสำคัญของงานบริการโลจิสติกส์,มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการปฏิบัติงานตามขั้นตอนใหม่ๆ โดยไม่ต่อต้าน อยู่ในระดับที่มาก พนักงานพร้อมจะเรียนรู้วิธีการใหม่ๆเพื่อเพิ่ม

ประสิทธิภาพการบริการ , มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านความกระตือรือร้นต่อการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าอยู่ในระดับที่มากที่สุด , มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการระมัดระวังดูแลสินค้าของลูกค้าเป็นอย่างดีอยู่ในระดับที่มากที่สุด , มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการช่วยเหลืองานของผู้อื่นอยู่ในระดับที่มากที่สุด , มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านตรวจสอบงานทุกครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด , พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการทำงานลัดขั้นตอนอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพนักงานบางคนมีการปฏิบัติงานลัดขั้นตอนเป็นบางครั้ง บางงาน ,มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการเคยทำสินค้าลูกค้าเสียหาย/สูญหาย/เสื่อมคุณภาพจากระบบการจัดเก็บอยู่ในระดับที่น้อย และ พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านการหยุดงานโดยไม่แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบอยู่ในระดับที่น้อยที่สุด .

4. การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยทางด้านบุคคลที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในงาน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ กลุ่มลูกค้าที่ดูแล กับ พฤติกรรมการทำงาน

พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในงาน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ กลุ่มลูกค้าที่ดูแล มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับ หลวงวิเชียร แพทยาคม.2479:123 ที่กล่าวว่า พฤติกรรมส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนนั้น เมื่อบุคคลรวมเข้าเป็นองค์กรจะก่อให้เกิดพฤติกรรมขององค์กรเองขึ้น และพฤติกรรมขององค์กรนี้ก็จะแตกต่างกับพฤติกรรมของส่วนบุคคลเพราะพฤติกรรมในองค์กรหรือจะเรียกให้เข้าใจง่าย ๆ คือ พฤติกรรมของกลุ่มบุคคล (Group) นั้นเกิดขึ้นใหม่โดยอิทธิพลของบุคคลร่วมงานกันนั่นเอง เช่น เพื่อนฝูง หัวหน้างาน ตลอดจนระเบียบแบบแผน หรือแบบธรรมเนียมขององค์กรนั้นเพราะองค์กรก็คือที่รวมจิตใจของคนหลายคนเข้าด้วยกัน (Collective Mind) อันเป็นการรวมทั้งความคิดและการกระทำซึ่งแตกต่างกันของบุคคลต่างๆเข้าด้วยกัน และสอดคล้องกับ Department of Army. 1958 : 12-18 ว่าด้วย มูลฐานที่มีอิทธิพลในการก่อพฤติกรรมของบุคคลแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะด้วยกันคือ

1. มูลเหตุอันเกิดจากตัวบุคคลเอง
2. มูลเหตุอันเกิดมาจากอิทธิพลของกลุ่มอื่นๆภายนอกองค์กรที่บุคคลทำงานนั้นอยู่
3. มูลฐานอันมาจากอิทธิพลของกลุ่มภายในองค์กรเอง

5. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมการทำงาน

ด้านงานบริการโลจิสติกส์ พบว่าส่วนใหญ่ทัศนคติด้านงานบริการโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานในทิศทางเดียวกัน

พบว่าบางส่วนความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานในบางข้อ ยกตัวอย่างเช่น ด้านความกระตือรือร้นต่อการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า,ด้านพฤติกรรมทำงานลัดขั้นตอนเพื่อให้งานเสร็จเร็วขึ้นและด้านพฤติกรรมเคยทำสินค้าของลูกค้าเสียหาย/สูญหาย/เสื่อมคุณภาพจากระบบการจัดเก็บ ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการทำงานในด้านดังกล่าวไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน และอยู่ในทิศทางตรงข้ามกัน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าส่วนใหญ่ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและพฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน พบว่าส่วนใหญ่ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านสิ่งแวดล้อมการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ยกเว้น พฤติกรรมด้านความกระตือรือร้นต่อการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้ากับทัศนคติในการทำงานที่ สัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน

ด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้า พบว่าส่วนใหญ่ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้า และพฤติกรรมการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ซึ่งสอดคล้องกับธงชัย สันติวงศ์ 2533:377-378 เรื่องแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมต่างๆขึ้นแล้ว ความสามารถของมนุษย์ยังเป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมในการทำงานของมนุษย์ด้วย มนุษย์โดยทั่วไปต่างมีสิ่งหนึ่งที่มีลักษณะเหมือนกันคือกระบวนการของพฤติกรรม (The Process of Behavior) ถึงแม้ว่าแบบของพฤติกรรมต่างๆ (Behavior Patterns) ที่แสดงออกของมนุษย์แต่ละคนจะมีลักษณะแตกต่างกันออกไปมากมายก็ตาม แต่กระบวนการของพฤติกรรมดังกล่าวจะมีลักษณะที่เหมือนกันเป็นพื้นฐานอยู่ในตัวมนุษย์ทุกคน

พฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปโดยมีข้อสมมติฐาน 3 ประการที่สัมพันธ์กันอยู่ คือ

1. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้โดยที่ต้องมีสาเหตุมาทำให้เกิด (Behavior is caused)
2. พฤติกรรมนี้จะเกิดขึ้นได้ก็โดยที่ต้องมีแรงกระตุ้นสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากระตุ้นทำให้เกิด (Behavior is motivated)
3. พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะเป็นไปโดยมีจุดมุ่งหมายเสมอ (Behavior is goal – directed)

การพยายามที่จะให้บุคคลมีพฤติกรรมเป็นไปตามที่รูปแบบที่ต้องการย่อมเป็นไปได้ยากที่จะได้รับความร่วมมือ ดังนั้นจึงต้องใช้วิธีจูงใจมากกว่าการใช้อำนาจบังคับ.

จากการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้นำบางข้อที่มีความแตกต่างจากภาพรวมมาวิเคราะห์เพิ่มเติมดังนี้

ด้านปัจจัยทางด้านบุคคลต่อพฤติกรรมในการทำงาน พบว่าปัจจัยพื้นฐานทางด้านบุคคลเช่น เพศ, อายุ, ประสบการณ์ในงานและตำแหน่งงานที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลา ซึ่งนั่นหมายถึงคุณภาพด้านการบริการที่ตรงต่อเวลายังขึ้นอยู่กับปัจจัยเหล่านี้ เพศอาจส่งผลต่อการทำงาน อายุที่มากกว่าอาจจะทำให้การทำงานผิดพลาดน้อยกว่า จำนวนปีในการทำงานที่มากกว่าก็ทำให้คุณภาพการบริการจัดส่งสินค้าตรงเวลามีมากกว่า หรือแม้กระทั่งตำแหน่งงานที่รับผิดชอบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างต่อการรักษาเวลาในการจัดส่งสินค้า

ทัศนคติด้านความขัดแย้งเรื่องงานกับแผนกอื่นมีผลกระทบต่องานในแผนก พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานแต่อย่างใด ซึ่งหมายถึง พนักงานให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างแผนกอื่นๆ มีมิตรไมตรีที่ดีต่อกัน แต่ไม่เกี่ยวข้องหรือส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของตัวพนักงานเอง พนักงานในบริษัทมีความสนิทสนมรักใคร่ ประองตองกันแต่ก็อาจจะยังทำงานผิดพลาด หรือถ้ามองในทางกลับกัน อาจพบว่า บางแผนกที่มีปัญหากันอาจจะทำงานออกมาได้ดี ลูกค้ามีความพึงพอใจ

ทัศนคติด้านคำแนะนำ ช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานที่อาวุโสกว่าส่งผลดีต่องานที่รับผิดชอบ พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานเกือบจะทั้งหมด นั่นเป็นการแสดงว่าพนักงานยังให้ความสำคัญต่อระบบการสอนงาน หรือระบบพี่เลี้ยง ซึ่งพนักงานยังมีความต้องการที่จะให้รุ่นพี่หรือผู้ที่อาวุโสกว่าสอนงานหรือให้คำแนะนำงานของตนอยู่

พฤติกรรมในการทำงาน

พบว่า ความกระตือรือร้นต่อการแก้ไขปัญหาลูกค้า,การทำงานลดขั้นตอน,การเคยทำทรัพย์สินของลูกค้าเสียหาย ไม่ค่อยมีส่วนสัมพันธ์กับทัศนคติในการทำงานของพนักงาน ซึ่งพนักงานอาจจะมีทัศนคติต่องานบริการโลจิสติกส์,ความสัมพันธ์,สถานที่ทำงาน,หรือโอกาสและความก้าวหน้า อยู่ในระดับที่ดีแต่ ในความเป็นจริงพนักงานยังพฤติกรรมที่ตรงข้ามกันเช่น มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ แต่ บางครั้งอาจจะไม่กระตือรือร้นเท่าที่ควรต่อการปฏิบัติตามขั้นตอนการแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากเงื่อนไข ความต้องการของลูกค้าที่สูงขึ้น หรือเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอด ส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย

พฤติกรรมการทำงานลดขั้นตอนที่ไม่ค่อยสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงาน พบว่าในบางครั้งเพื่อให้งานออกมาทันต่อการส่ง,เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าให้ทันท่วงที หรือ ปริมาณงานมากในบางช่วง พนักงานอาจจะมี การลดขั้นตอนเพื่อให้งานออกมาทันหรือสนับสนุนความต้องการของลูกค้า โดยที่พนักงานอาจจะรู้ดี ต่อการปฏิบัติที่ผิดต่อระบบการทำงานที่ถูกต้อง

พฤติกรรมที่เคยทำทรัพย์สินของลูกค้าเสียหาย ที่ไม่ค่อยสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการทำงาน พบว่าในบางครั้งปริมาณงานเข้ามาเยอะทำให้พื้นที่การทำงานคับแคบส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน ทำให้ทรัพย์สินลูกค้าเสียหาย เช่น ถูกรถยกสินค้าชน , การทำงานรีบเร่งทำให้เกิดอุบัติเหตุต่อสินค้า หรืออาจเกิดจากปัจจัยอื่นเช่น อุณหภูมิ ความชื้นของพื้นที่ ที่มีการจัดเก็บสินค้าผิดพลาด ทำให้สินค้าเสื่อมคุณภาพ

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อเน้นทัศนคติด้านต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานเกิดพฤติกรรมในงานทำงานที่ดีขึ้น ดังนี้

ทัศนคติด้านงานบริการโลจิสติกส์

1.การเปลี่ยนมุมมองในงานบริการ เพื่อเป็นการปูพื้นฐานในมุมมองของงานบริการ ทางบริษัทต้องทำการอบรมเรื่อง ความสำคัญของงานบริการ การทำงานที่มีคุณภาพ ความสำคัญในการดูแลรักษาสินค้าลูกค้าและสภาวะการแข่งขันในปัจจุบันกับคู่แข่งอื่น ๆ ซึ่งการสื่อสารความมาจากฝ่ายบริหาร เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกในความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีมุมมองเรื่องความสำคัญในคุณภาพ และการให้บริการ เพื่อการพัฒนาและเติบโตขององค์กร ที่เกิดจากพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีและมีการทำงานสนับสนุนทิศทางและเป้าหมายขององค์กร

2.การอบรมให้ตรงตามเป้าหมาย บริษัทควรทำการประเมินทักษะของแต่ละบุคคลเพื่อทำการจัดกลุ่มพนักงานและออกแบบหลักสูตรการอบรมเพื่อจะได้แก้ไขจุดบกพร่องบางอย่างในการทำงาน เพราะพนักงานที่ทำงานดีในเรื่องหนึ่งอาจจะยังบกพร่องหรือขาดความชำนาญในอีกเรื่องหนึ่งได้ นอกจากนี้ ฝ่ายบริหารต้องมีการสื่อสารแก่พนักงานในแต่ละแผนกอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้งเพื่อแจ้งถึงผลงานในการทำงานตลอดทั้งเดือน ข้อบกพร่องที่ต้องปรับปรุงโดยเน้นเป็นจุดๆ และสรุปออกมาเป็นภาพรวมของแต่ละแผนกและส่วนงานที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อให้พนักงานทุกตำแหน่ง ทุกส่วนตระหนักในการที่ต้องช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เพื่อให้การบริการส่งสินค้าตรงเวลาทุกครั้ง.

3.การเพิ่มตัววัดประสิทธิภาพการทำงาน ทางบริษัทควรเพิ่มกำหนดด้าน KPI (Key Performance Indicator) นอกเหนือจากการส่งสินค้าตรงเวลาหรือเรื่องข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยเพิ่มหัวข้อการกำหนดเรื่องการรักษาสินค้าของลูกค้า เพื่อให้คุณภาพการบริการครอบคลุมเพิ่มความพอใจให้ลูกค้ามากขึ้น

4.การเพิ่มแรงจูงใจที่กระตุ้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เช่นกำหนดการให้รางวัล การปฏิบัติงานดีเด่น, Employee of the month, Best Picker of the month หรือการให้รางวัลการดูแลสินค้า Stock Accuracy, เพื่อกระตุ้นพนักงานให้มีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ทัศนคติด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

1.การจัดอบรมหรือสอนงาน ทางบริษัท ต้องเน้น การอบรม สอนงานหรือการระบบพี่เลี้ยงเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาเช่น พนักงานเข้าใหม่หรือเพิ่งเริ่มในตำแหน่งงานนั้น ต้องได้รับการสอนงาน หรือดูแลอย่างใกล้ชิดเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดในการจัดส่งสินค้า ให้ยังคงจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลา

2.การส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้มากขึ้น ทางบริษัท ควรจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ให้กับพนักงาน และกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างแผนกเป็นจำนวนครั้งที่มากขึ้นและครอบคลุมจำนวนพนักงานให้มีส่วนร่วมทุกคน โดยทำการจัดหลักสูตรให้ตรงเป้าหมายชัดเจนเช่น

จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานเก่า – พนักงานใหม่, กิจกรรมของบริษัทเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานแต่ละแผนก,การจัดกิจกรรมกีฬาภายใน,Team Building นอกสถานที่ เป็นต้น

ทัศนคติด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

1.การปรับปรุงปัญหาสิ่งแวดล้อม ทางบริษัทความปรับปรุงปัญหาสิ่งแวดล้อมเรื่อง ความร้อน และการระบายอากาศในสถานที่ทำงาน นอกเหนือจากการเพิ่มอุปกรณ์การทำงาน เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างสะดวกสบายในฤดูร้อน

2.การจัดโครงการดับกระหายคลายร้อนให้กับพนักงาน ทางบริษัทควรจัดน้ำดื่มแก้กระหายโดยเป็นน้ำหวาน, น้ำผลไม้ ให้กับพนักงานในช่วงพักเวลาบ่ายสามโมงเพื่อเป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อพนักงานว่าบริษัท มีความใส่ใจ ห่วงใยต่อพนักงาน.

ทัศนคติด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้า

1.การชี้แจงเรื่องโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ฝ่ายบริหารควรชี้แจงเรื่อง โอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ภายในองค์กรให้ชัดเจน เพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานและสร้างความมั่นใจ และชี้แจงเรื่องระบบการประเมินผล หัวข้อที่ใช้วัดประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีแนวทางที่ชัดเจนในการปรับปรุงทักษะ ความสามารถในงาน

2.การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ทางบริษัทควรทำการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง และสำหรับพนักงานที่มีความสามารถที่จะเป็นผู้นำ หรือ เลื่อนขั้นเป็นหัวหน้างานหรือฝ่ายบริหารได้ ก็ควรจัดหลักสูตรเฉพาะเพื่อเตรียมความพร้อมเช่น ทักษะการนำเสนอ, การพูดในที่ประชุม เพื่อเป็นการปูพื้นฐานสู่การเติบโตในหน้าที่การงานในอนาคต.

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงาน ของบริษัทอื่นๆ ที่ทำธุรกิจบริการด้านโลจิสติกส์ เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกัน
2. ควรศึกษาความต้องการอื่นๆ ของพนักงานเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนของฝ่ายบริหาร เรื่อง แผนการพัฒนาศักยภาพ,การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการ,การพัฒนาขั้นตอนการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและลดขั้นตอนการทำงานของพนักงานเพื่อประหยัดทรัพยากร และเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน.

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชัยพร วิชาวุธ. (2523). *การวิจัยเชิงจิตวิทยา*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์. (2525). *การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ
- ณัฏฐา วรรณภักพัฒน์. (2548). *ความรู้ความเข้าใจ ทักษะและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา กรณีศึกษาบริษัท ที.พี. ดรัก แลบบอราทอรีส์ (1969) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม (วิชาการจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร
- ทวีชัย อ่ำวิจิตร .(2545). *ทักษะและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทคเซนต์เตอร์*.สารนิพนธ์ บธ.ม. (วิชาการจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร
- ธงชัย สันติวงษ์ .(2533). *องค์การและการบริหาร*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ .(2543). *สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย*: โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์ บางกอกน้อย กรุงเทพ
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2001). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดี จำกัด
- มธุรส แซกรัมย์ .(2547). *ทักษะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท การ์เด็นวิทาร์เวอร์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(วิชาการจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร

วิภาวี ลีมนेत्र .(2545). *ทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา บริษัทเนาวรัตน์พัฒนาการ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม (วิชาการจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2542). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: บ้านเสรีรัตน์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์

สมปราชญ์ จอมเทศ .(2516). *การบริหารและการจัดการ ศึกษาวิเคราะห์ในแนวพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช

สร้อยตระกูล(ตียานนท์) อรรถมานะ .(2541). *พฤติกรรมองค์กร ทฤษฎีและการประยุกต์*.กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

โสภา ชูพิกุลชัย. (2521). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช

Assel, Henry. (1998). *Consumer Behavior and Marketing Action*. 6th ed. Cincinnati, Ohio : South-Western College Publishing Co.

David L. Loudon and Albert J. Della Bitta. (1993). *Consumer Behavior: Concepts and Application*. 4th ed. New York : McGraw – Hill International.

Mowen, John C. and Minor, Michael. (1998) *Consumer Behavior*. 5th ed. Upper Saddle River, New Jersey : Prentice Hall.

Schiffman, Leon G. and Kanuk. (1977). *Consumer Behavior*. 6th ed. Upper Saddle River, New Jersey : Prentice-Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

งานวิจัยเรื่อง

ทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริการด้านโลจิสติกส์

กรณีศึกษาบริษัท ไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

แบบสอบถามนี้ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน

ซึ่งมีส่วนประกอบที่สำคัญ 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานในด้านต่าง ๆ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อพฤติกรรมของพนักงาน

หมายเหตุ การตอบแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษาและการเสนอผลงานวิจัยเป็นเพียงภาพรวมเท่านั้น และขอยืนยันว่าข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามทั้งหมดผู้วิจัยจำเก็บรักษาไว้เป็นความลับขอขอบคุณ ท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย $\surd$ ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

1.1 เพศ

() ชาย

() หญิง

1.2 อายุ

() 18 - 25 ปี

() 26 - 33 ปี

() 34 - 41 ปี

() 42 - 49 ปี

() 50 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000

() 10,001 – 18,000 บาท

() 18,001 – 26,000 บาท

() 26,001 – 34,000 บาท

() มากกว่า 34,000 บาท

1.5 ประสบการณ์ในงานโลจิสติกส์ (กรณีที่เคยทำงานโลจิสติกส์จากที่อื่นให้นับรวมด้วย)

- () ต่ำกว่า 1 ปี () 1- 3 ปี
() 3 - 5 ปี () มากกว่า 5 ปี

1.6 ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ

- () ระดับปฏิบัติการ (Operator) () ธุรการ (Administrator)
() หัวหน้างาน (Supervisor) () ระดับผู้จัดการขึ้นไป (Manager)

1.7 ลักษณะกลุ่มลูกค้า

- () ธุรกิจเครื่องนุ่งห่มและรองเท้า (Apparel&Footwear)
() FMCG (Fast Moving Consumer Goods)
() ธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรม (Industrial)
() การขายปลีก(Retail)
() ฝ่ายสนับสนุน (Supporting)

ส่วนที่ 2 ทศนคติของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามต่องาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับคะแนนที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุดเพียง 1 ช่อง และกรุณาตอบทุกข้อ

ทัศนคติในงาน	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง 1
ด้านงานบริการโลจิสติกส์					
1.ท่านคิดว่าการบริการด้านโลจิสติกส์มีความสำคัญอย่างยิ่ง					
2.ความรวดเร็วและการส่งสินค้าให้ทันเวลาถือเป็นการบริการโลจิสติกส์ที่ดี					
3.การทำงานตามขั้นตอนมีความสำคัญต่อคุณภาพในการให้บริการที่ดี					
4.ท่านคิดว่าการให้บริการที่ดีจะสามารถรักษฐานลูกค้าไว้ได้					
5.ข้อร้องเรียนของลูกค้าเป็นสิ่งที่ไม่ควรเกิดขึ้น					

ทัศนคติในงาน	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง 1
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
6.การพบปะพูดคุยระหว่างเพื่อนร่วมงานภายในแผนกและต่างแผนกเป็นไปด้วยดี					
7.ภายในแผนกมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและเป็นกันเองเช่นมีการพบปะสังสรรค์นอกเวลาทำงาน					
8.ความขัดแย้งเรื่องงานกับแผนกอื่นมีผลกระทบต่องานในแผนกของท่านในแง่ลบ					
9.คำแนะนำ ช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานที่อาวุโสกว่าส่งผลดีต่องานที่รับผิดชอบ					
10.การได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาส่งผลดีต่อการทำงานที่รับผิดชอบ					
ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน					
11.ภายในสถานที่ทำงานของท่านมีการจัดวางผังสำนักงาน/พื้นที่การทำงานให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกสบาย					
12.เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี					
13.เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานมีจำนวนที่เพียงพอ					
ด้านผลตอบแทนและความก้าวหน้า					
14.บริษัทควรนำระยะเวลาการทำงานมาใช้เป็นเงื่อนไขการกำหนดอัตราเงินเดือน					
15.ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดทำให้พนักงานได้รับการปรับเงินเดือนที่แตกต่างกัน					
16.พนักงานควรได้โอกาสในการก้าวหน้าทางอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน					

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับคะแนนที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุดเพียง 1 ช่อง และกรุณาตอบทุกข้อ

พฤติกรรมในงาน	ระดับการกระทำ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1.ท่านปฏิบัติงานโดยยึดเอาความสะดวกของลูกค้าเป็นหลัก					
2.ท่านทำงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ					
3.ท่านทำงานตามขั้นตอนทุกครั้งเพื่อให้งานออกมาถูกต้องและประหยัดเวลา					
4.ท่านทำงานทุกขั้นตอนเพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนของลูกค้า					
5.ท่านสามารถจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลาทุกครั้ง					
6.เมื่อมีขั้นตอน/วิธีการทำงานใหม่ๆ เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ท่านปฏิบัติตามทันทีโดยไม่ต่อต้าน					
7.ท่านกระตือรือร้นต่อการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า					
8.ท่านระมัดระวังดูแลสินค้าของลูกค้าเป็นอย่างดีในทุกขั้นตอนการทำงาน					
9.หลังจากงานที่รับผิดชอบแล้วเสร็จ ท่านให้ความช่วยเหลือกับงานของผู้อื่น					
10. ท่านตรวจสอบงานทุกครั้ง					
11.บางครั้งท่านเคยทำงานลัดขั้นตอนเพื่อให้งานเสร็จเร็วขึ้น					
12.ท่านเคยทำสินค้าของลูกค้าเสียหาย/สูญหาย/เสื่อมคุณภาพจากระบบการจัดเก็บ					
13.ท่านเคยหยุดงานโดยไม่ได้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

1. รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร

2. อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ – ชื่อสกุล	นางสาวคณิดา อุปัญญา
วัน เดือน ปีเกิด	24 กันยายน 2523
สถานที่เกิด	มุกดาหาร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	803/158 หมู่ 8 ริเวอร์ปาร์คคอนโดเทล A ตำบลคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 12130
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	หัวหน้างานฝ่ายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด 505 หมู่ 2 นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน ตำบลคลองจิก อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13160 เบอร์โทรศัพท์ 035 - 258 500 เบอร์โทรสาร 035 – 258 490
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนหนองสูงสามัคคีวิทยา จังหวัดมุกดาหาร
พ.ศ. 2545	ปริญญาตรี สาขาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย จากมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช
พ.ศ. 2552	ปริญญาโท สาขาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร