

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานขับรถขนส่ง ตามหลัก 7R กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจขนส่งสินค้า” ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา โดยผู้วิจัยจะนำเสนอเป็นลำดับดังนี้

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับโลจิสติกส์และการจัดการโลจิสติกส์

2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่ง

2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม

2.1.4 แนวคิดการส่งสินค้าที่ถูกต้อง 7 ประเภทในงาน Logistics (7 Right)

2.1.5 การประเมินค่างาน (Job Evaluation)

2.1.6 แนวคิดและทฤษฎี ABC Classification

#### 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับโลจิสติกส์และการจัดการโลจิสติกส์

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับโลจิสติกส์เป็นกระบวนการในการจัดการวางแผนจัดสายงาน และควบคุมกิจกรรมทั้งในส่วนที่มีการเคลื่อนย้าย และไม่มีการเคลื่อนย้ายในการอำนวยความสะดวกของกระบวนการไหลของสินค้า ตั้งแต่จุดเริ่มจัดหาวัตถุดิบไปจนถึงจุดที่มีการบริโภค การประกอบธุรกิจทั่วไป ผู้ประกอบการจะคำนึงถึงต้นทุนการผลิตเป็นหลัก และจะหาวิธีลดต้นทุนการผลิตให้ต่ำ เพื่อต่อสู้กับคู่แข่งรายอื่น ๆ ที่อยู่ในตลาด นอกจากต้นทุนวัตถุดิบและแรงงานต่าง ๆ แล้วค่าใช้จ่ายด้านโลจิสติกส์ถือว่าเป็นอีกตัวหนึ่งที่มีสัดส่วนค่อนข้างสูง และมีผลต่อราคาสินค้าและบริการโลจิสติกส์ ประกอบด้วยกิจกรรมสนับสนุน

1.1.1 กิจกรรมหลักในกระบวนการไหลของสินค้าตามแนวคิดของโลจิสติกส์ คือ กิจกรรมที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อต้นทุนและการให้บริการของสินค้ามากที่สุด ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 3 กิจกรรมด้วยกัน คือ

(1) การขนส่ง

(2) การสินค้าคงคลัง

(3) กระบวนการสั่งซื้อ

1.1.2 กิจกรรมสนับสนุนในกระบวนการไหลของสินค้าตามแนวคิดของโลจิสติกส์ คือ กิจกรรมที่มีส่วนในกระบวนการกระจายสินค้า และเป็นกิจกรรมที่สนับสนุนให้งานของกิจกรรมหลัก ดำเนินไปได้สะดวก ได้แก่

- (1) การจัดการด้านโกดัง
- (2) การยกขน
- (3) การหีบห่อ
- (4) การจัดซื้อจัดหา
- (5) การจัดตารางผลิตภัณฑ์
- (6) การจัดการด้านข้อมูล

การจัดการโลจิสติกส์จะเน้นไปที่การเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรมตั้งแต่ขั้นตอนในการจัดหา วัตถุดิบ (Raw Material) สินค้า (Goods) และบริการ (Services) การเคลื่อนย้ายจากต้นทาง (Source of Origin) ไปยังผู้บริโภคปลายทาง (Final Destination) ได้ทันเวลา (Just In Time) และมีประสิทธิภาพ โดยมีการสร้างระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ และติดตั้งซอฟต์แวร์ที่ทันสมัย เพื่อช่วยในการบริหารจัดการ นอกจากนี้การเคลื่อนย้ายสินค้าใน ความหมายของโลจิสติกส์ยังครอบคลุมถึงการขนส่งสินค้า (Cargoes Carriage) การเก็บรักษาสินค้า (Warehouse) และการกระจายสินค้า (Cargoes Distribution) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการ คาดคะเนของตลาด (Market Predict) โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ

1. ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า (Speed Delivery)
2. การไหลลื่นของสินค้า (Physical Flow)
3. การไหลลื่นของข้อมูลข่าวสาร (Information Flow)
4. การสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added)
5. การลดต้นทุนการดำเนินการเกี่ยวกับสินค้า การดูแลและขนส่งสินค้า (Cargo Handling & Carriage Cost)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการจัดการทางด้านโลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีการเชื่อมโยง ระหว่างกิจกรรมในแต่ละขั้นตอน ตั้งแต่ต้นทางไปยังปลายทาง โดยที่กิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้นจะต้องมีผล กระทบต่อต้นทุนให้น้อยที่สุดและเกิดความพึงพอใจมากที่สุด โดยให้กิจกรรมสนับสนุนนั้นเป็นตัวช่วยให้ กิจกรรมหลักดำเนินสะดวกมากที่สุด การบริหารโลจิสติกส์สามารถส่งเสริมความสามารถทางการ แข่งขันของทั้งโซ่อุปทานโดยการ “การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าคนสุดท้าย (End Customer Demand) ด้วยการเสนอสิ่งที่เป็นที่ต้องการ (What is Needs) ในรูปแบบที่ต้องการ (In the Form It is Need) ในเวลาที่ต้องการ (When It is Needs) ด้วยราคาที่เหมาะสม (With Competitive Cost)” (ค่านาย อภิปรัชญากุล, 2546)

## 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์

### 1.2.1 ความสำคัญของการจัดการโลจิสติกส์

เนื่องจากการแข่งขันที่รุนแรงจากอัตราดอกเบี้ยและต้นทุนด้านพลังงานเพิ่มสูงขึ้นในช่วงทศวรรษ 1970 โลจิสติกส์จึงได้รับความสนใจยิ่งจากการที่โลจิสติกส์เป็นต้นทุนในการดำเนินงานที่สำคัญตัวหนึ่ง ต้นทุนจากโลจิสติกส์ในหลายแนวทางดังนี้

ประการแรก การแข่งขันระดับโลกจากต่างประเทศที่มากขึ้น เป็นเหตุให้องค์กรต่าง ๆ ต้องปรับตัวเพื่อสร้างความแตกต่าง ทั้งในตัวเององค์กรเองและตัวสินค้า โลจิสติกส์จะเป็นตัวตัดสิน เนื่องจากองค์กรภายในประเทศจะต้องเพิ่มความน่าเชื่อถือและมีการตอบสนองที่รวดเร็วต่อตลาดที่อยู่ใกล้เคียงมากกว่าคู่แข่งที่อยู่ไกลออกไปในต่างประเทศ

ประการที่สอง องค์กรที่มีการซื้อขายระหว่างประเทศจะพบว่าโซ่อุปทาน (Supply Chain) ระหว่างองค์กรกับคู่ค้าจะมีความยาวเพิ่มขึ้น มีต้นทุนสูงขึ้น และมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น การบริหารโลจิสติกส์ที่ยอดเยี่ยมจึงมีความจำเป็นเพื่อสร้างโอกาสในการแข่งขันอย่างเต็มที่ทั่วโลก

ประการที่สาม ที่ทำให้โลจิสติกส์มีความสำคัญมากยิ่งขึ้นก็คือการให้ความสำคัญกับการควบคุมต้นทุนเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

(1) เทคโนโลยีสารสนเทศ สถานการณ์ในปัจจุบันนี้เป็นช่วงเวลาของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งช่วยให้องค์กรต่าง ๆ สามารถติดตามธุรกรรมที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การสั่งซื้อ การจัดเก็บ สินค้าและวัตถุดิบ เมื่อนำมารวมกับการทำแบบจำลองด้านคุณภาพ (Quantitative Model) ด้วยคอมพิวเตอร์ ทำให้สารสนเทศมีความสามารถในการจัดการกระบวนการไหลของข้อมูลและสินค้าที่ประหยัดสูงสุดรวมทั้งวิธีการเคลื่อนย้ายที่ดีที่สุดได้ ปัจจัยอื่น ๆ ที่ทำให้โลจิสติกส์ได้รับความสนใจมากยิ่งขึ้น การยอมกับในแนวคิดเชิงระบบ (System Approach) และแนวคิดต้นทุนรวม อิทธิพลของโลจิสติกส์ต่อผลกำไร และความเป็นจริงที่ว่าโลจิสติกส์สามารถนำมาใช้เป็นอาวุธในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อแข่งขันในอนาคต

(2) อำนาจของช่องทาง การจัดจำหน่าย การเปลี่ยนขึ้นอำนาจจากผู้ผลิตไปยัง ผู้ค้าปลีก ผู้ค้าส่งและผู้แทนจำหน่ายได้สร้างผลกระทบอย่างมากต่อโลจิสติกส์เมื่อการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค ทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้จัดส่งสินค้าวัตถุดิบและผู้ผลิตสินค้า ซึ่งในที่สุดจะส่งผลให้เหลืออยู่แค่ผู้นำในตลาดเท่านั้น ทำให้การแข่งขันมีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นและส่งผลให้มีการเสนอสินค้าที่มีคุณภาพสูงขึ้นในหลาย ๆ กรณีทำให้ผู้บริโภคมองผู้นำเหล่านี้ว่าเป็นสิ่งทดแทนในตราสินค้าอื่น นอกจากนี้ความจงรักภักดีต่อตราสินค้าลดลงนั้นทำให้อำนาจของผู้ผลิตลดลง และทำให้อำนาจของผู้ค้าปลีกสูงขึ้นเนื่องจากการขายจะถูกกำหนดโดยสินค้าที่มีวางขายและไม่ได้มาจากตราสินค้าที่ผู้ผลิตเสนอ 18

### 1.3 องค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์

การจัดการโลจิสติกส์ เป็นกระบวนการเคลื่อนย้ายสินค้าตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบไปจนกระทั่งผลิตสินค้าเสร็จ และส่งถึงมือผู้บริโภคขั้นสุดท้ายหรือคือการไหลเวียนของวัตถุดิบข้อมูลการจ่ายเงิน

และการบริการจากแหล่งวัตถุดิบจนถึงโรงงานคลังสินค้าและผู้บริโภคขั้นสุดท้ายโดยรวมถึงองค์กรที่เกี่ยวข้องและกระบวนการ ซึ่งเริ่มจากการส่งมอบสินค้าข้อมูลและบริการให้กับลูกค้า รวมไปถึงกระบวนการต่าง ๆ เช่น การจัดซื้อ (Procurement) การผลิต (Manufacturing) การควบคุมการส่งกำลังบำรุง (Logistics) การควบคุมสินค้าคงคลัง (Inventory Control) การจัดจำหน่าย (Distribution) เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) การจัดเก็บ (Storage) การขนส่ง (Transportation) เป็นต้น กระบวนการทั้งหมดนี้จะจัดระบบให้มีความสัมพันธ์และคล้องตัว นอกจากนี้การจัดการโลจิสติกส์ไม่ได้ครอบคลุมเฉพาะหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรเท่านั้น แต่ที่สำคัญจะสร้างความสัมพันธ์กับองค์กรอื่น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นผู้จัดหาวัตถุดิบ/สินค้า (Suppliers) บริษัทผู้ผลิต (Manufacturers) บริษัทผู้จัดจำหน่าย (Wholesalers) รวมทั้งลูกค้าบริษัท (Consumers) จึงเป็นการเชื่อมโยงกระบวนการดำเนินธุรกิจทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกันเป็นห่วงโซ่หรือเครือข่ายให้เกิดการประสานงานกันอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตสินค้า/บริการ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน นั้นจะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลให้กับทุก ๆ หน่วยงานในระบบทราบและใช้งานทำให้หน่วยงานในแต่ละหน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ของการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน ที่มีประสิทธิภาพก็คือการดำเนินการให้ทุกองค์กรที่อยู่ในห่วงโซ่ต่างได้รับผลประโยชน์อย่างเท่ากันและไม่ควรผลักระต้นทุนไปให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ทำให้ต้นทุนรวมขององค์กรลดลง เพิ่มผลผลิตในกระบวนการผลิตเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดและช่วยลดเวลารวมทั้งค่าใช้จ่ายต่าง ๆ จากการดำเนินการ การพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน เป็นเรื่องของการใช้ความรู้ประยุกต์ เพราะธุรกิจที่ต่างกันการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานก็ต่างกันด้วย ตลอดจนการให้ความรู้และการกระจายความรู้ตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงผู้ปฏิบัติงาน

#### 1.4 ตัวชี้วัดด้านการจัดการโลจิสติกส์ ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญอยู่ 4 ด้าน ได้แก่

1.4.1 ด้านการจัดการการกระจายสินค้า (Distribution Management) ในการจัดการโลจิสติกส์มีองค์ประกอบสำคัญซึ่งสนับสนุนกิจกรรมการตลาดส่วนผสมทางการตลาด คือ สินค้า (Product) ราคา (Price) และการส่งเสริมการขาย (Promotion) การออกแบบช่องทางการกระจายสินค้าในมุมมองด้านการตลาด คือ การออกแบบสถานที่ให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันและช่องทางการกระจายสินค้าที่มีประสิทธิภาพสูงจะช่วยลดต้นทุนโลจิสติกส์ทั้งระบบได้ดี การออกแบบเชิงกลยุทธ์ด้านช่องทางการกระจายสินค้า (Channel of Distribution) มีวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการ คือ การสร้างระดับการบริการให้ลูกค้าสูงสุดและลดต้นทุนการดำเนินงานร่วมของทั้งห่วงโซ่อุปทานให้ต่ำที่สุด โดยการออกแบบเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การออกแบบที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบาย และนำไปสู่การวางแผนและดำเนินงานเพื่อให้เกิดความได้เปรียบเชิงแข่งขันตั้งแต่รูปแบบการกระจายสินค้าเมื่อออกแบบและกำหนดช่องทางการกระจายสินค้าอย่างได้เปรียบคู่แข่งแล้ว การวางแผนและควบคุมการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงที่สุด

1.4.2 ด้านการจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory Management) สินค้าคงคลัง คือ วัสดุที่อยู่ในกระบวนการทั้งหมด ไม่ว่าจะอยู่ในสถานะใดหรือเพื่อวัตถุประสงค์ใด สินค้าคงคลังจะเป็นส่วนหนึ่งของการไหลเวียนของวัสดุในโซ่อุปทาน การใช้เทคนิคการจัดการที่ได้รับการปรับปรุงใหม่ ๆ ทำให้การจัดการสินค้าคงคลังในปัจจุบันมีแนวโน้มที่จะมีความซับซ้อนมากขึ้น มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากขึ้น แต่การจะนำการจัดการสินค้าคงคลังแบบร่วมสมัยไปปฏิบัตินั้น บริษัทจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติที่เกี่ยวกับสินค้าคงคลังให้เป็นสากลเสียก่อน ในอดีตการจัดการสินค้าคงคลังที่ดีเยี่ยม หมายถึง การลดปริมาณสินค้าคงคลังและเพื่อลดค่าใช้จ่ายของบริษัท ซึ่งดูเหมือนจะเป็นสมการง่าย ๆ ที่มีประโยชน์เมื่อมองในระดับของหน่วยงาน แต่ก็ทำให้บริษัทสูญเสียโอกาสที่จะทำให้การจัดการสินค้าคงคลัง มีประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อมองในภาพรวมของทั้งบริษัท หรือแม้กระทั่งภาพรวมของโซ่อุปทาน การพยายามเพื่อให้สินค้าคงคลังมีปริมาณลดลงช่วยให้บริษัทสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของค่าใช้จ่ายและการให้บริการในธุรกิจของบริษัทลดลง ในบางสถานการณ์บริษัทอาจมีความจำเป็นที่จะต้องเพิ่มปริมาณสินค้าคงคลัง เพื่อจะทำให้ต้นทุนรวมของสินค้าเมื่อส่งถึงมือลูกค้ามีค่าต่ำที่สุด ดังนั้นบริษัทจึงจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญและมีทักษะเพียงพอ ที่จะทำให้เกิดการหักล้างกันพอดีของผลเสียทางด้านโลจิสติกส์หรือโซ่อุปทาน

1.4.3 ด้านการจัดการการขนส่ง (Transportation Management) การขนส่งมีหน้าที่หลักในการเคลื่อนย้ายสินค้าภายในโซ่อุปทาน การขนส่งได้กลายเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความสำเร็จสูงสุดของโซ่อุปทานโดยรวม การขนส่งได้สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจด้วยการอำนวยความสะดวกทางด้านเวลาและสถานที่ คือ การสร้างความมั่นใจให้กับบริษัทได้ว่าจะมีสินค้าเพียงพอที่จะจัดจำหน่าย ณ สถานที่ และเวลาที่ลูกค้าต้องการ การจัดการขนส่งมีจุดมุ่งหมายที่จะเคลื่อนย้ายสินค้าจากแหล่งกำหนดสินค้าไปยังลูกค้าผู้ใช้สินค้าอย่างรวดเร็วด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด และมีความสม่ำเสมอมากที่สุด ความสามารถในการขนส่งจะสร้างความมั่นใจในด้านเวลาและสถานที่ด้วยต้นทุนที่ได้เปรียบคู่แข่ง และเป็นปัจจัยพื้นฐานของความสามารถในการแข่งขันในตลาดของบริษัท

(1) การจัดการขนส่ง หมายถึง การเคลื่อนย้ายสินค้าคงคลังจากแหล่งผลิตที่จุดหนึ่งไปยังจุดมุ่งหมายปลายทางที่อีกจุดหนึ่งในโซ่อุปทาน ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ

(1.1) การเก็บรวบรวมสินค้า เริ่มจากการรับสินค้าแหล่งที่มาซึ่งอาจเป็นโรงงานผลิตสินค้า อาจจะมีหลากหลายเนื่องจากมีรูปแบบ น้ำหนัก ขนาด และการบรรจุหีบห่อต่าง ๆ กันโดยปกติการเก็บรวบรวมสินค้าจะถูกจัดการในเชิงภูมิภาค หลังจากมีการรวบรวมสินค้าแล้วสินค้าเหล่านี้จะถูกนำไปรวบรวมที่คลังส่วนกลาง

(1.2) การขนส่ง จากจุดรวมสินค้าในภูมิภาคสินค้าจะถูกส่งไปที่จุดหมายปลายทางที่กำหนด เมื่อถึงจุดรวมสินค้า สินค้าเหล่านี้จะถูกแยกออกจากกันเพื่อดำเนินการจัดส่งต่อไป

(1.3) การจัดส่ง การจัดส่งเป็นกิจกรรมที่ตรงกันข้ามกับการรวบรวมสินค้าซึ่งได้รับการจัดการเป็นส่วนในเชิงภูมิภาค และถือว่าเป็นส่วนที่ต้องติดต่อโดยตรงกับลูกค้าปลายทาง

(1.4) การรวมและแยกสินค้า สินค้าจะถูกรวบรวมก่อนที่จะบรรทุกลงบนยานพาหนะขนส่ง สินค้าเหล่านี้อาจถูกรวบรวมในรูปของตู้สินค้า หรือการเปลี่ยนวิธีการขนส่งไปเป็นวิธีอื่นโดยไม่ต้องบรรจุหีบห่อใหม่

(2) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความต้องการบริการขนส่ง ได้แก่

(2.1) ชนิดของการขนส่ง (Transportation Type) เงื่อนไขพิเศษและเงื่อนไขทางเทคนิคของสินค้าก่อให้เกิดความต้องการด้านบริการที่แตกต่างกันออกไป

(2.2) จุดหมายปลายทาง (Destination) โคร่งข่ายหรือตลาดที่บริษัทขนส่งให้บริการ

(2.3) ระยะเวลาในการดำเนินการ (Throughput Time) คือ ความรวดเร็วในการขนส่งแต่ละวิธี ซึ่งขึ้นอยู่กับความเร็วของพาหนะที่ใช้และความถี่ของการให้บริการ

(2.4) ความยืดหยุ่น (Flexibility) ความยืดหยุ่นของเวลาออกและเวลาถึง

(3) โครงสร้างของระบบการขนส่ง โครงสร้างของระบบการขนส่ง สามารถแบ่งออกได้ 3 กลุ่มหลัก คือ

(3.1) การขนส่งขาเข้า (Inbound Transportation) เป็นการขนส่งสินค้าเข้าสู่โรงงานผลิตสินค้าที่ขนส่งเข้ามามักเป็นวัตถุดิบ ส่วนประกอบ และวัสดุประกอบการผลิตในภาคอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่การขนส่งขาเข้าจะดำเนินการโดยผู้ขายวัตถุดิบเหล่านั้น อาจมีบางส่วนที่ผู้ซื้อดำเนินการเอง ขึ้นอยู่กับข้อตกลง ต้นทุนการขนส่งขาเข้าเป็นปัจจัยสำคัญเท่ากับต้นทุนการขนส่งขาออกที่จะต้องพิจารณาเพื่อกำหนดทำเลที่ตั้งของโรงงานผลิต คลังสินค้า หรือศูนย์กระจายสินค้าในระบบ

(3.2) การขนส่งขาออก (Outbound Transportation) เป็นการขนส่งสินค้าขาออกจากโรงงานผลิต เมื่อโรงงานผลิตเป็นสินค้าสำเร็จรูปเพื่อจัดจำหน่ายแล้วจะต้องขนส่งไปยังลูกค้าซึ่งอาจเป็นผู้บริโภคโดยตรง ตัวแทนจำหน่าย หรือผู้ผลิตในขั้นตอนต่อไป การขนส่งทั้งหมดนี้จัดอยู่ในการขนส่งขาออกจากโรงงาน ส่วนมากแล้วในภาคอุตสาหกรรมจะเป็นภาระของผู้ผลิตเองแต่ผู้ผลิตอาจใช้บริษัทรับจ้างขนส่ง การจะพิจารณาว่าการขนส่งส่วนใดเป็นขาเข้าหรือขาออกให้พิจารณาตามกิจกรรมของตนเองเป็นหลัก

(3.3) การขนส่งระหว่างประเทศ (International Transportation) เป็นระบบของการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ระหว่างภูมิภาคของโลก ระหว่างทวีปหรือระหว่างเศรษฐกิจต่าง ๆ ระบบการขนส่งแบบนี้เป็นการขนส่งที่เป็นการขนส่งในระยะทางไกล ๆ โดยอาศัยผู้ให้บริการในระดับสากล เช่น ทางเรือเดินสมุทร ทางอากาศยาน ทางรถไฟ เป็นต้น แต่ก็มี การขนส่งชายแดนที่เป็นประเทศหรือเขตเศรษฐกิจติดกันที่ยังคงใช้รถบรรทุกอยู่มาก ในระบบขนส่งนี้จะใช้เวลานาน โดยจะเชื่อมโยงการขนส่งจะสิ้นสุดลงที่ท่าเรือ ด่านผ่านแดน ท่าอากาศยานที่มีด่านศุลกากร การขนส่งระหว่างประเทศจะดำเนินการจากระบบเศรษฐกิจการค้าระหว่างประเทศ

(4) วิธีการขนส่งประกอบด้วย 5 วิธี คือ

(4.1) การขนส่งทางรถยนต์ (Motor Transportation) ใช้รถยนต์บรรทุกทุกสินค้าและขนส่งระหว่างตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีแผ่นดินเชื่อมต่อกัน

(4.2) การขนส่งทางราง (Rail Transportation) เป็นการขนส่งผ่านระบบรางที่มีอุปกรณ์หลักคือ ขบวนรถไฟ ระบบนี้มีข้อจำกัดในด้านสถานที่ตั้งของตำแหน่งสถานีที่มีเฉพาะทำที่ภาครัฐของประเทศนั้น ๆ สร้างไว้เท่านั้น แต่เป็นระบบที่มีต้นทุนต่ำกว่าทางรถยนต์ นิยมใช้กับสินค้าประเภทปูนซีเมนต์ ปิโตรเคมี ไม้แผ่น หินทราย หรือสินค้าทั่วไปที่ขนส่งทางไกลและวางแผนเวลาและปริมาณการขนส่งได้แน่นอนไม่ต้องการความเร็วสูง

(4.3) การขนส่งทางน้ำ (Water Transportation) เป็นการขนส่งที่ประหยัดที่สุดเพราะขนส่งได้ครั้งละมาก ๆ เครื่องยนต์กำลังของเรือมีอัตราการบริโภคเชื้อเพลิงต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับน้ำหนักบรรทุก จึงเป็นระบบการขนส่งหลักของการขนส่งระหว่างประเทศ

(4.4) การขนส่งทางอากาศ (Air Transportation) ปัจจุบันเกือบทั้งหมดเป็นการขนส่งโดยเครื่องบิน เป็นการขนส่งทั้งผู้โดยสารและสินค้า การขนส่งระยะทางไกล ทางอากาศจะมีความเร็วสูง แต่ก็มีอัตราค่าขนส่งแพงที่สุดเมื่อเทียบกับการขนส่งระบบอื่น ๆ สำหรับปริมาณการขนส่งทางอากาศทั่วโลก เมื่อเทียบกับการขนส่งทั้งหมดในหน่วย ต้น/ไมล์ แล้วไม่เกินร้อยละ 2 เนื่องจากอัตราค่าที่สูง จึงทำให้ถูกใช้เฉพาะสินค้าน้ำหนักและปริมาตรน้อย

(4.5) การขนส่งทางท่อ (Pipeline Transportation) เป็นการขนส่งซึ่งใช้กับของเหลวและมีการกำหนดสถานที่ตั้งของสถานีที่ส่งและรับแน่นอน ใช้ในการขนส่งปิโตรเลียม น้ำประปา น้ำทิ้ง ก๊าซธรรมชาติ การขนส่งก๊าซหุงต้มไปยังบ้านเรือนหรือการขนส่งที่สร้างขึ้นเฉพาะ

#### 1.4.4 ด้านการจัดการสารสนเทศ (Information Management)

(1) เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การรวบรวมการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล การพิมพ์ การสร้างรายงาน การสื่อสารข้อมูล การสื่อสารระหว่างคนกับเครื่องจักรในระบบ เช่น การเชื่อมระบบคอมพิวเตอร์ควบคุมเครื่องจักรกับระบบข้อมูลการบริหาร เพื่อรวบรวมข้อมูลอัตราการผลิตแบบทันที หรืออัตราการเสียของเครื่องจักร เป็นต้นการใช้อุปกรณ์ติดตามตำแหน่งรถบรรทุก และการใช้อุปกรณ์ติดตามตำแหน่งสินค้าแบบรายชิ้น 22

(2) พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ รูปแบบของธุรกิจที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์และระบบเครือข่ายเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการและบริหารองค์กรรูปแบบการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรแบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ระบบลูกค้าสัมพันธ์ การติดต่อกับแหล่งวัตถุดิบ การส่งข้อมูลและรับข้อมูล และการค้นหาข้อมูลข่าวสาร

### 1.5 บทบาทของโลจิสติกส์

#### 1.5.1 บทบาทของโลจิสติกส์ต่อระบบเศรษฐกิจ

โลจิสติกส์เป็นกุญแจสำคัญในระบบเศรษฐกิจในสองแนวทาง (กมลชนก สุทธิวาทมฤพุดิ และคณะ, 2544) คือ

ประการแรก โลจิสติกส์เป็นรายจ่ายที่สำคัญสำหรับธุรกิจต่าง ๆ และจะส่งผลกระทบต่อและได้รับผลกระทบจากกิจกรรมอื่นในระบบเศรษฐกิจ ซึ่งการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการด้านโลจิสติกส์จะส่งผลโดยตรงต่อการปรับปรุงสภาพเศรษฐกิจโดยรวมให้ดีขึ้น

ประการที่สอง โลจิสติกส์ได้รองรับการเปลี่ยนแปลงและกระบวนการของธุรกรรมทางเศรษฐกิจ และได้กลายเป็นกิจกรรมสำคัญในด้านการสนับสนุนการขายเสมือนหนึ่งเป็นสินค้าและบริการด้วย เพื่อให้เข้าใจในบทบาทดังกล่าวโดยใช้มุมมองจากทั้งระบบ ซึ่งหากสินค้าไม่มาตรงตามกำหนด ลูกค้าก็ไม่สามารถซื้อสินค้าดังกล่าวได้ กล่าวคือ หากกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งที่อยู่ภายในโซ่อุปทานมีปัญหาจะส่งผลกระทบต่อทั้งหมด

#### 1.5.2 บทบาทของโลจิสติกส์ในองค์กรต่าง ๆ

ประสิทธิภาพของการจัดการด้านโลจิสติกส์ได้รับการยอมรับในฐานะที่เป็นโอกาสที่จะปรับปรุงความสามารถในการทำกำไรและการแข่งขัน องค์กรหลายองค์กรสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างโดดเด่น ซึ่งองค์กรแรก ๆ ที่ได้รับเอาแนวคิดด้านการตลาดมาให้นี้ได้นำมาซึ่งการใช้ลูกค้าเป็นตัวขับเคลื่อน (Customer Driven) แนวโน้มการมุ่งให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้าสามารถใช้ได้จนถึงปัจจุบันประกอบด้วยโลจิสติกส์สนับสนุนการตลาดจากระบบปรัชญา (กมลชนก สุทธิวาทนฤพุดิ, 2544)

## 2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่ง

ทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่งสินค้า โดยทั่วไปการขนส่ง (Transportation) หมายถึงการเคลื่อนย้ายคน (People) สัตว์ สิ่งของ (Goods) จากสถานที่หนึ่งไปยังสถานที่อีกแห่งหนึ่ง อย่างไรก็ตามหากพิจารณาจากคำนิยามนี้แค่ผิวเผิน อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดขึ้นมาได้ว่า การขนส่งเป็นการเคลื่อนย้ายคน สัตว์ หรือสิ่งของจากอาคารแห่งหนึ่งเท่านั้น แต่แท้จริงแล้วการขนส่งยังมีความหมายกว้างขวางโดยครอบคลุมไปถึง การขนส่ง การขนถ่าย การเคลื่อนย้ายคนหรือสิ่งของภายในอาคาร ภายในบ้าน ภายในที่ทำงานหรือ ภายในโรงงานด้วย ดังนั้นหากยึดคำจำกัดความถูกต้องแล้วการที่คนเราเดินอยู่ภายในบ้าน การใช้รถเข็นช่วยบรรทุกของเมื่อเข้าไปซื้อสินค้าหรือการที่กรรมกรขนถ่ายสินค้าที่ทำเรื่องกันนับเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการขนส่งเช่นเดียวกัน (จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา, 2543)

การขนส่ง ตามนิยามทางเศรษฐศาสตร์ยังมีความหมายที่ซับซ้อนกว่านิยามของการขนส่งตามที่เข้าใจกันโดยทั่วไป กล่าวคือ การขนส่งหมายถึง การเคลื่อนย้ายบุคคลหรือสินค้าจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง อันก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ด้านสถานที่ (Place Utility) และอรรถประโยชน์ด้านเวลา (Time Utility) ดังนั้นถ้าพิจารณาจากนิยามข้างต้น การขนส่งสินค้า (Freight Transportation) จึงหมายถึง การเคลื่อนย้ายสินค้าจากสถานที่ที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง อันก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ด้านสถานที่ (Place Utility) และอรรถประโยชน์ด้านเวลา (Time Utility) ทั้งนี้การเคลื่อนย้ายดังกล่าวเป็นกิจกรรมที่เพิ่มมูลค่าให้แก่สินค้าซึ่งจะเป็นการก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ด้านสถานที่ และเวลาในการขนส่ง (Time-in-Transit) กับความต่อเนื่อง ในการให้บริการ (Consistency of Service) เป็นตัวที่บ่งบอกถึงอรรถประโยชน์ด้านเวลา (จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา, 2543) แลมเบิร์ต (Lambert, Stock & Ellran, 1998) ได้ให้ความหมายของโลจิสติกส์ (Logistics) ไว้ว่าเป็นกระบวนการวางแผนการดำเนินงาน และการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ



เพื่อให้การเคลื่อนย้ายการจัดเก็บวัตถุดิบสินค้าระหว่างผลิตสินค้าสำเร็จรูป และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องดำเนินไปจากแหล่งจัดหาไปสู่จุดบริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยต้นทุนประสิทธิภาพในการขนส่ง (Efficiency of Transportation) การพัฒนาการขนส่งนั้นมุ่งที่จะพัฒนาให้การขนส่งมีคุณภาพ มีมาตรฐาน และประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งตามหลักของการขนส่ง แล้วถือว่าการขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติดังต่อไปนี้

2.1 ความรวดเร็ว การขนส่งที่มีความรวดเร็วสามารถที่จะทำให้สินค้าและบริการ ต่าง ๆ ไปสู่ตลาดได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และทันต่อความต้องการมีความสดและมีคุณภาพเหมือน กับสินค้าและบริการที่แหล่งผลิต

2.2 การประหยัด การขนส่งที่มีประสิทธิภาพ จะต้องทำให้เกิดการประหยัดใน ต้นทุนการขนส่งและประหยัดในราคาค่าบริการ กล่าวคือ ผู้ประกอบกิจการขนส่งต้องพยายามให้ ต้นทุนในการขนส่งต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งเมื่อต้นทุนในการขนส่งต่ำแล้ว การเรียกเก็บอัตราค่า บริการก็ลดลงด้วยอันจะทำให้ผู้ใช้บริการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเสียอัตราค่าบริการโดยสารหรือ ค่าระวางด้วย ดังนั้นความประหยัดถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ

2.3 ความปลอดภัย หมายถึง ความปลอดภัยจากการสูญเสียวหรือเสียหายของสินค้า ตลอดจนความปลอดภัยของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งด้วย ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับระบบการขนส่ง ซึ่งถือได้ว่าผู้ประกอบการขนส่งต้องรับผิดชอบต่อการสูญเสียวและเสียหาย ในทุกอย่างที่เกิดขึ้นต่อสินค้าและบริการ

2.4 ความสะดวกสบาย การขนส่งที่ดีจะต้องให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการ หรือ ความสะดวกในการขนส่งสินค้าและบริการ เช่น ยานพาหนะจะต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ต่าง ๆ ไว้ อย่างครบถ้วน พร้อมทั้งนำมาใช้ในการเคลื่อนย้ายได้ทันที

2.5 ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา (Certainty and Punctuality) ถือเป็นเรื่องที่สำคัญอีกประการหนึ่งสำหรับการขนส่ง เพราะการขนส่งที่ดีและมีประสิทธิภาพจะต้องมี กำหนด ในการเดินทางที่แน่นอนเชื่อถือได้ และตรงต่อเวลา มีจำนวนเที่ยวที่วิ่ง เวลาที่จะออกเดินทางจาก ต้นทางเวลาที่เดินทางถึงปลายทาง ระยะเวลาในการเดินทาง เวลาที่จะผ่านจุดที่สำคัญต่าง ๆ ซึ่งจะต้องระบุไว้และจะต้องรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้จึงจะถือว่ามีประสิทธิภาพ (ค่านาย อภิปรัชญา สกุล, 2546)

จากทฤษฎีเกี่ยวกับการขนส่งสินค้า สรุปได้ว่า การขนส่ง (Transportation) หมายถึง การเคลื่อนย้ายคน (People) สัตว์ สิ่งของ (Goods) จากสถานที่หนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง โดยการขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วย ความเร็ว การประหยัด ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา

### 3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม

พฤติกรรม หมายถึง กิริยาอาการต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับมนุษย์หรือที่มนุษย์ได้แสดง หรือปฏิบัติการที่เกิดขึ้นกับมนุษย์เมื่อได้เผชิญกับสิ่งเร้า พฤติกรรมต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว อาจจะจำแนกออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

(1) พฤติกรรมที่ไม่สามารถควบคุมได้เรียกว่า เป็นปฏิบัติการสะท้อน เช่น การสะดุ้งเมื่อถูกเข็มแทง การกระพริบตา เมื่อมีสิ่งมากระทบกับสายตา ฯลฯ

(2) พฤติกรรมที่สามารถควบคุมและจัดระเบียบได้ เนื่องจากมนุษย์มีสติปัญญา และอารมณ์ (EMOTION) เมื่อมีสิ่งเร้ามากระทบ สติปัญญาหรืออารมณ์ จะเป็นตัวตัดสินว่า ควรจะปล่อยกิริยาใดออกไป

ถ้าสติปัญญาควบคุมการปล่อยกิริยา เราเรียกว่าเป็นการกระทำตามความคิดหรือทำด้วยสมอง แต่ถ้าอารมณ์ควบคุมเรียกว่า เป็นการกระทำตามอารมณ์ หรือปล่อยตามใจ นักจิตวิทยาส่วนใหญ่เชื่อว่า อารมณ์อิทธิพลหรือพลังมากกว่าสติปัญญา ทั้งนี้เพราะมนุษย์ทุกคนยังมีความโลภ ความโกรธ ความหลง ทำให้พฤติกรรมส่วนใหญ่เป็นไปตามความรู้สึกและอารมณ์เป็นพื้นฐาน

#### 3.1 รูปแบบพฤติกรรมของมนุษย์ แบ่งได้เป็น 2 อย่างคือ

3.1.1 พฤติกรรมเปิดเผยหรือพฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมา ทำให้ผู้อื่นสามารถมองเห็นได้ สังเกตได้ เช่น การเดิน การหัวเราะ การพูด ฯลฯ

3.1.2 พฤติกรรมปกปิดหรือพฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงแล้ว แต่ผู้อื่นไม่สามารถมองเห็นได้ สังเกตได้โดยตรงจนกว่าบุคคลนั้นจะเป็นผู้บอกหรือแสดงบางอย่างเพื่อให้คนอื่นรับรู้ได้ เช่น ความคิด อารมณ์ การรับรู้

#### 3.2 ประเภทของพฤติกรรมมนุษย์

นักจิตวิทยาแบ่งพฤติกรรมมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

3.2.1 พฤติกรรมที่มีมาแต่กำเนิด ซึ่งเกิดขึ้นโดยไม่มีการเรียนรู้มาก่อน ได้แก่ ปฏิกริยาสะท้อนกลับ (REFLECT ACTION) เช่นการกระพริบตา และสัญชาตญาณ (INSTINCT) เช่นความกลัว การเอาตัวรอด เป็นต้น

3.2.2 พฤติกรรมที่เกิดจากอิทธิพลของกลุ่ม ได้แก่ พฤติกรรมที่เกิดจากการ ที่บุคคลติดต่อสังสรรค์และมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม

ดังนั้น การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์ให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมแบ่งออกได้เป็น 4 ลักษณะคือ

(1) การปรับเปลี่ยนทางด้านของสรีระร่างกาย เช่น การปรับปรุงบุคลิกภาพ การแต่งกาย การพูด

(2) การปรับเปลี่ยนทางด้านอารมณ์และความรู้สึกนึกคิด ให้มีความสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ปรับอารมณ์ความรู้สึก ให้สอดคล้องกับบุคคลอื่น รู้จักการยอมรับผิด

(3) การปรับเปลี่ยนทางด้านสติปัญญา เช่น การศึกษาค้นคว้าเพื่อให้มีความรู้ที่ทันสมัยทันเหตุการณ์ การมีความคิดเห็นคล้ายตามความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่

(4) การปรับเปลี่ยนอุดมคติ หมายถึง การสามารถปรับเปลี่ยนหลักการ แนวทางบางส่วนบางตอนเพื่อให้เข้ากับสังคมส่วนใหญ่ได้ โดยพิจารณาจากความจำเป็น และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เป็นประโยชน์แก่ตนเอง เพื่อสวัสดิภาพของตนเองและของกลุ่ม

### 3.3 การศึกษาเกี่ยวกับการเกิดของพฤติกรรมมนุษย์

มนุษย์ได้พยายามที่จะศึกษาการเกิดพฤติกรรมของมนุษย์ด้วยตนเอง เพื่อประโยชน์ในการที่จะทำให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นไปด้วยดี และมีความสุข จึงทำให้เกิดมีความเชื่อหลักการและทฤษฎีต่าง ๆ เกิดขึ้นอย่างมากมาย จากบรรดาผู้รู้และนักการศึกษาทั้งหลายที่พยายามหาหลักเกณฑ์มาเพื่ออธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งสามารถรวบรวมทัศนะต่าง ๆ เป็นหมวดหมู่ได้ 3 ประเภท

- พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นจากแรงผลักดันภายในตัวของมนุษย์
- พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นจากแรงผลักดันของสิ่งแวดล้อม
- พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นจากทั้งแรงผลักดันภายในตัวมนุษย์ และสิ่งแวดล้อม

#### 3.3.1 พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากแรงผลักดันภายในตัวมนุษย์

แรงผลักดันที่ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาก็คือ ความต้องการ ซึ่งความต้องการนี้จะแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ความต้องการทางร่างกาย และความต้องการทางจิตใจ

(1) ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นแรงผลักดันที่อยู่ในระดับพื้นฐานที่สุด แต่มีพลังอำนาจสูงสุด เพราะเป็นแรงผลักดันที่จะทำให้ชีวิตอยู่รอด มนุษย์จะต่อสู้ดิ้นรนทุกวิถีทางเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่จะมาบำบัดความต้องการทางร่างกาย ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งอาจจะเป็นทั้งทางที่ดีที่ถูกต้องหรือทางที่ไม่ถูกต้องก็ได้ ความต้องการทางร่างกายที่จะทำให้ชีวิตอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ อุณหภูมิที่พอเหมาะ การพักผ่อน การขับถ่าย การสืบพันธุ์ ความปลอดภัยจากโรคภัยไข้เจ็บต่างๆการตอบสนองความต้องการทางร่างกาย อันทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมออกมานั้น สามารถกระทำได้ 2 ระดับ คือ

(1.1) กิริยาสะท้อน เป็นการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ที่เป็นไปได้โดยธรรมชาติ เช่น เมื่อร่างกายมีอุณหภูมิสูงกว่าปกติ ก็จะขับเหงื่อออกมาเป็นการลดอุณหภูมิให้อยู่ในระดับพอเหมาะ

(1.2) พฤติกรรมเจตนา เป็นการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ต่อสิ่งเร้าโดยความตั้งใจหรือความพอใจของตนเอง เช่น เมื่อรู้สึกตัวว่าร้อนก็จะไปอาบน้ำ หรือเปิดพัดลม เป็นต้น

(2) ความต้องการทางจิตใจ เป็นแรงผลักดันที่อยู่ในระดับสูงเกินกว่าความต้องการทางร่างกาย แต่มีพลังอำนาจน้อยกว่า เพราะความต้องการทางจิตใจนี้ ไม่ใช่ความต้องการที่เป็นความตายของชีวิต จะเป็นความต้องการที่มาช่วยสร้างเสริมให้ชีวิตมีความสุขความสบายยิ่งขึ้นเท่านั้น มีนักจิตวิทยาหลายคนได้อธิบายถึงแรงผลักดันภายในร่างกาย ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้

(2.1) ซิกมันด์ฟรอยด์ (Sigmund Freud) นักจิตวิทยาชาวออสเตรีย ได้วิเคราะห์จิตมนุษย์ออกเป็นองค์ประกอบ 3 ส่วนคือ อิด (Id) อีโก้ (Ego) และซูเปอร์อีโก้ (Super Ego) ส่วนทั้งสามนี้ประกอบเป็นโครงสร้างทางจิต (ศรีราชา เจริญพานิช, 2526 : 13) อิด เป็นสัญชาตญาณในตัวมนุษย์ จะอยู่ในรูปของพลังงานที่คอยผลักดันให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ พลังงานนี้มีสองส่วนคือ ส่วนหนึ่งจะผลักดันให้มีชีวิตอยู่รอด เรียกว่า สัญญาณชีวิต และอีกส่วนหนึ่งจะผลักดันให้ชีวิตดับ เรียกว่า สัญญาณความตาย อิดเป็นส่วนของจิตที่คนเราไม่รู้สึกรู้เห็น เป็นจิตใต้สำนึก แรงผลักดันนี้จึงมีอยู่โดยที่คนเราไม่รู้สึกรู้เห็น เป็นแรงผลักดันไร้สำนึก อิดจะผลักดันให้จิตอีกส่วนหนึ่งซึ่งเป็นส่วนใหญ่และส่วนที่รู้ตัว ที่เรียกว่า อีโก้ กระทำในสิ่งต่าง ๆ ตามที่อิดต้องการ ทั้งส่วนที่เป็นสัญญาณชีวิต และส่วนที่เป็นสัญญาณความตาย จึงเป็นตัวตอบสนองความต้องการของอิด ส่วนของจิตที่ทำหน้าที่ควบคุมสัญชาตญาณเหล่านี้คือ ซูเปอร์อีโก้ หรือ มโนธรรมที่มีอยู่ในจิตของแต่ละบุคคล เป็นความรู้สึกผิดชอบชั่วดี เป็นผลเกิดจากการอบรมสั่งสอนของสังคม ทำให้อิดและอีโก้มีพฤติกรรมอยู่ทางที่ถูกที่ควร เป็นที่ยอมรับของสังคมแรงผลักดันของอิดจะทำให้เกิดความตึงเครียด อีโก้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของอิดเพื่อลดความตึงเครียด แต่ความต้องการของอิดบางอย่าง อีโก้ก็ไม่อาจทำตามเพราะไปขัดกับมโนธรรมในซูเปอร์อีโก้ จึงทำให้เกิดความตึงเครียด และความวิตกกังวลใจเกิดขึ้น ความวิตกกังวลนี้จึงเป็นแรงผลักดันพฤติกรรมอีกแรงหนึ่ง เพื่อปกป้องตนเองให้รอดนั้น ความวิตกกังวล อีโก้จึงต้องพัฒนาพฤติกรรมป้องกันที่เรียกว่า “กลไกป้องกัน” ซึ่งเป็นไปโดยไม่รู้สึกรู้เห็น ตัวอย่างพฤติกรรมป้องกัน ได้แก่

(2.1.1) การเก็บกด (Repression) คือการที่อีโก้จะพยายามเก็บความรู้สึกที่เป็นความปรารถนาที่สังคมไม่ยอมรับต่าง ๆ เช่น ความอิจฉาพ่อแม่ พี่น้องของตนเอง ซึ่งถ้าแสดงออกมาก็จะถูกสั่งตำหนิ

(2.1.2) การถอดแบบ (Identification) เป็นการยอมรับในสิ่งที่อิดเกิดความอิจฉา และนำเอาพฤติกรรมของสิ่งนั้นมาเป็นแบบแผนในการแสดงพฤติกรรมของตนเอง ซึ่งทำให้ความวิตกกังวลหมดไปได้

(2.1.3) การยึดแน่น (Fixation) เป็นการยึดแน่นในพฤติกรรมที่ตนต้องการ แต่ไม่ได้รับการตอบสนองตั้งแต่ตอนวัยเด็ก จนเติบโตเป็นผู้ใหญ่ ก็แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตอบสนองความต้องการ

(2.1.4) การแสดงพฤติกรรมตรงข้าม (Reaction Formation) คือ การแสดงที่ตรงข้ามกับความต้องการของอิดที่ไม่เป็นที่ยอมรับของสังคม เช่น ผู้หญิงอิจฉาแม่ แต่แสดงพฤติกรรมเป็นห่วงหรือเอาอกเอาใจตลอดเวลา

(2.1.5) การตำหนิผู้อื่น (Projection) เป็นการคิดว่า ผู้อื่นมีลักษณะไม่ดี เพื่อกลบเกลื่อนลักษณะที่มีในตนเอง เพื่อตนเองจะได้เกิดความสบายใจ

(2.1.6) การถดถอย (Regression) เป็นการแสดงพฤติกรรมที่ถดถอยไปสู่วัยเด็ก

(2.1.7) พฤติกรรมเบี่ยงเบน (Sublimation) เป็นการแสดงพฤติกรรมอย่างอื่นเพื่อทดแทนพฤติกรรมที่ตนต้องการ แต่ไม่สามารถแสดงออกได้ เช่น ความต้องการทางเพศ ความก้าวร้าว ก็แสดงออกในรูปการเขียนกลอน การร้องเพลง การทำงานหนัก เป็นต้น

(2.1.8) การทดแทน (Displacement) คือ การแสดงความปรารถนากับอีกบุคคลหนึ่งหรือสิ่งหนึ่งเพื่อเป็นการทดแทน เช่น ถูกลูกชายจี้จู่จู่ ก็ไประบายกับลูกเมียที่บ้าน ขาดแม่ก็อาจจะหลงรักใครเหมือนแม่ของตัวเอง

(2.2) อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นนักจิตวิทยาในกลุ่มมนุษยนิยม (Humanism) ซึ่งนักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ มีความเชื่อว่า มนุษย์มีใช้ทาสของแรงผลักดันต่าง ๆ เช่น ความหิวกระหาย แต่มนุษย์ยังเกิดมาพร้อมศักยภาพของความเป็นมนุษย์ต่าง ๆ เช่น ความอยากรู้ ความสร้างสรรค์ และความต้องการที่จะพัฒนาตนเองจนเต็มขีดความสามารถ มาสโลว์ได้เน้นให้เห็นถึงความต้องการให้แต่ละคน ในการพัฒนาศักยภาพของตนให้เป็นจริงขึ้นมาเป็นพิเศษ เขาเห็นว่ามนุษย์เกิดมาพร้อมด้วยความต้องการ 5 อย่าง ซึ่งเรียงตามลำดับความสำคัญมากน้อยก่อนหลังได้ดังนี้

(2.2.1) ความต้องการทางสรีระ หรือร่างกาย ซึ่งเป็นความต้องการขั้นแรกสุด

(2.2.2) ความต้องการสวัสดิภาพ หรือความปลอดภัยทั้งปวง จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางสรีระได้รับการตอบสนองแล้ว

(2.2.3) ความต้องการความรัก เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในรูปแบบต่าง ๆ เช่น พ่อแม่กับลูก สามีกับภรรยา เพื่อนกับเพื่อน เป็นต้น

(2.2.4) ความต้องการความนิยมนับถือในตนเอง เป็นขั้นที่คนเราต้องการยอมรับความพอใจและความภูมิใจในตนเอง

(2.2.5) ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เนื่องจากมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการในเรื่องปากท้อง ความปลอดภัย ความรักเรื่องศักดิ์ศรีได้อย่างเพียงพอแล้ว จึงมุ่งพัฒนาศักยภาพของตนเองให้เจริญงอกงามมากที่สุด มนุษย์อยากจะทำเพราะอยากรู้อย่างแท้จริงอยากทำเพราะใจรัก เป็นต้น

จากการจัดระเบียบความต้องการของมนุษย์ตามแนวความเชื่อของมาสโลว์ ซึ่งให้เห็นว่า ความต้องการทางสรีระยังเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุดของมนุษย์ และเมื่อความต้องการในขั้นนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะเกิดความต้องการในระดับสูงต่อไปอีกเรื่อย ๆ

(3) ความเชื่อในพระพุทธศาสนา เชื่อว่า แรงผลักดันพฤติกรรมของมนุษย์อันเป็นผลมาจากแรงผลักดันในตัวมนุษย์นั้น คือ ความอยากซึ่งเรียกว่า ตัณหา ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 อย่าง คือ

(3.1) กามตัณหา คือ ความอยากในสิ่งที่น่าใคร่ น่าปรารถนา น่าพอใจ ในรูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส

(3.2) ภวตัณหา คือ ความอยากจะเป็นในสิ่งต่าง ๆ เช่น เป็นเศรษฐีของประเทศ

(3.3) วิภวตัณหา คือ ความอยากพ้นจากสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาต่าง ๆ

จากค้นหาทั้ง 3 อย่างนี้ จะทำให้มนุษย์เกิดความยึดมั่นในความอยากเหล่านั้น และความอยากก็จะเป็นตัวผลักดันให้มนุษย์กระทำทุกสิ่งทุกอย่าง เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่จะสนองความอยากเหล่านั้น หรือเพื่อให้ความอยากเหล่านั้นบรรลุความมุ่งหวังที่ตั้งเอาไว้

### 3.3.2 พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากแรงผลักดันของสิ่งแวดล้อม

อริสโตเติล (Aristotle) เป็นผู้ที่เริ่มประกาศความเชื่อนี้ ต่อมาความคิดเช่นนี้ก็กลับมามีอิทธิพลอีกในยุคของจอห์น ลอคค์ (John Locke) เบิร์คเลย์ (Berkley) และอีกหลายคนซึ่งเชื่อว่าประสบการณ์ของมนุษย์เป็นสิ่งที่ทำให้คนเราเกิดการเรียนรู้ที่จะกระทำพฤติกรรมเมื่อเกิดมานั้น มนุษย์มิได้มีความรู้ติดตัวมาแต่อย่างใด ล้วนแล้วแต่ต้องเรียนรู้ภายหลัง จากเกิดมาแล้วทั้งสิ้น ต่อเมื่อมีประสบการณ์แล้วจึงจะเรียนรู้ และจดจำประสบการณ์นั้นเอาไว้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการแสดงพฤติกรรมในอนาคตต่อไป (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2528 : 2)

สกินเนอร์ (Skinner) เป็นนักจิตวิทยาพฤติกรรมนิยม เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้นำแนวคิดนี้ชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมมนุษย์ถูกควบคุมโดยเงื่อนไขแห่งการเสริมแรง และเงื่อนไขแห่งการลงโทษ และด้วยเหตุนี้เองมนุษย์จึงไม่มีเสรีภาพแต่ประการใด สกินเนอร์ชี้ให้เห็นว่าผลการกระทำของคนเรามีอยู่ 2 ประการคือ ผลการกระทำที่ทำให้พอใจ ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นแรงเสริมให้แก่การกระทำนี้ต่อไป (เงื่อนไขแห่งการเสริมแรง) และผลการกระทำที่ทำให้ไม่พอใจ ซึ่งจะเป็ตัวการที่ทำให้คนเราหยุดพฤติกรรมหรือการกระทำอันจะนำมาซึ่งผลการกระทำเช่นนี้ในอนาคต (เงื่อนไขแห่งการลงโทษ)

พฤติกรรมที่ยังผลให้เกิดความพอใจ เช่น พฤติกรรมที่ทำแล้วได้รับคำชมเชย ได้ตำแหน่ง ได้เงิน ได้รับการยกย่อง ฯลฯ ก็จะมีโอกาสสูงมากที่จะเกิดขึ้นอีกในอนาคตในขณะที่พฤติกรรมที่ยังผลให้เกิดความไม่พอใจ เช่น ทำแล้วถูกตำหนิ เสียตำแหน่ง เสียเงิน ถูกทำร้าย ถูกดูหมิ่นเหยียดหยาม ฯลฯ ก็จะหยุดไป ดังนั้น พฤติกรรมของคนเราจึงถูกควบคุมโดยเงื่อนไขของผลการกระทำทั้ง 2 ประการ ดังกล่าว

### 3.3.3 พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากทั้งแรงผลักดันภายในตัวของมนุษย์และสิ่งแวดล้อม

อัลเบิร์ต แบนดูรา (Aibert Bandura) นักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียงมากในปัจจุบัน ได้ให้ความสำคัญแก่ ลักษณะภายในตัวมนุษย์และสิ่งแวดล้อมว่า เป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรม เขาอธิบายว่า พฤติกรรมมนุษย์ องค์ประกอบภายในตัวมนุษย์และสิ่งแวดล้อมต่างก็มีอิทธิพลต่อกันและกัน ในลักษณะที่แต่ละองค์ประกอบต้องสัมพันธ์กันอย่างถ้อยที่ถ้อยอาศัยกัน หมายความว่า ในบางครั้งสิ่งแวดล้อมอาจจะมีส่วนในการทำให้เกิดพฤติกรรมได้มากกว่าองค์ประกอบภายในตัวบุคคล ส่วนในเวลาอื่นองค์ประกอบภายในตัวบุคคลก็อาจจะมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์มากกว่าสิ่งแวดล้อม จะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์เช่นนี้อยู่ในลักษณะพึ่งพาอาศัยกัน เป็นกระบวนการที่ทั้งสองฝ่ายต่างก็มีอิทธิพลต่อกันและกัน และทั้งคู่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ในขณะที่เดียวกัน พฤติกรรมมนุษย์ก็มีอิทธิพลต่อทั้งสองสิ่งด้วยเหมือนกัน ซึ่งแบนดูราได้แสดงเป็นแผนภูมิดังนี้

#### 4. แนวคิดการส่งสินค้าที่ถูกต้อง 7 ประเภทในงาน Logistics (7 Right)

Logistics Flow คือการทำให้เกิดความรวดเร็วของการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการอย่างราบรื่น ไม่ติดขัด ด้วยการทำความเข้าใจกระบวนการทำงานภายใน ศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และจุดวิกฤตขององค์กรให้เข้าใจ อธิบายและสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นได้ อยู่ตลอด หลักสำคัญ 3 ประการของการทำ Logistics Flow คือ (Loklogistic, [http:// ioklogistic.blogspot.com](http://ioklogistic.blogspot.com), 31 กรกฎาคม 2560)

(1) ทำให้กิจกรรมต่างๆใน Logistics นั้นต่อเนื่องกันให้ได้ (Closely Tied)

(2) สร้างความตระหนักให้เห็นถึงความสำคัญของ Flow ที่รวดเร็วอยู่ ตลอดเวลา คือ กิจกรรมโลจิสติกส์จะต้องถูกออกแบบเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เช่น กิจกรรมโลจิสติกส์ของชิ้นส่วนการผลิต ก็จะต้องเน้นความการไหลที่เป็นไปตามแผนการผลิต เพื่อไม่ให้เกิดการหยุดชะงัก เป็นต้น

(3) สร้างกลยุทธ์เพื่อให้ Flow นั้นสำเร็จตามเป้าหมาย

#### การส่งสินค้าที่ถูกต้อง 7 ประเภทในงาน Logistics (7 Right, 7R) ประกอบด้วย

4.1 Right Product สินค้าถูกต้อง ส่งผลิตภัณฑ์ถูกต้องมีคุณภาพหรือข้อกำหนดคุณสมบัติ (Specifications) ตามความต้องการของลูกค้า

4.2 Right Quantity จำนวนถูกต้อง ส่งสินค้าในจำนวนที่ถูกต้อง ปริมาณตรงตามความต้องการไม่ขาดไม่เกิน ควรมีการประสานงานกับคลังสินค้า

4.3 Right Conviction สภาพถูกต้อง ส่งสินค้าในสภาพที่ดีไม่แตกหักเสียหาย

4.4 Right Customer ลูกค้าถูกต้อง ส่งสินค้าให้ถูกตัวผู้รับสินค้า ให้บริการด้วยศักยภาพที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการหรือเกินความคาดหวัง ก่อให้เกิดความพึงพอใจจากการส่งสินค้าเช่น มีการรับประกันสินค้า มีการบริการหลังการขาย หรือมีอุปกรณ์ให้ใช้ทดแทนขณะซ่อม

4.5 Right Place สถานที่ถูกต้อง ส่งสินค้าให้ถูกที่ถูกต้องที่ตั้ง ส่งสินค้าได้ตรงตามสถานที่ที่ต้องการ ต้องระบุสถานที่ในการจัดส่ง มีการแนบแผนที่ ชื่อและเบอร์โทรศัพท์ผู้ติดต่ออย่างชัดเจน เพื่อให้ได้รับสินค้าที่ถูกต้องในสถานที่ที่ถูกต้อง

4.6 Right Time เวลาถูกต้อง ส่งสินค้าทันเวลาตรงตามเวลาที่กำหนดนัด ต้องระบุเวลาในการจัดส่งที่แน่นอน (Lead Time) ไม่เร็วไปหรือช้าไป การกำหนดเวลาในการส่งสินค้าให้ได้ในเวลาที่ต้องการ มีความสำคัญในกิจกรรมของลูกค้า หากมีการส่งสินค้าช้ากว่ากำหนดที่ต้องการอาจส่งผลทำให้โครงการกระบวนการผลิตหยุดชะงัก

4.7 Right Cost ต้นทุนที่ถูกต้อง ไม่มากจนเกินไปซึ่งมีผลกระทบต่อต้นทุนการดำเนินงานขององค์กรด้วย

## 5. การประเมินค่างาน (Job Evaluation)

การประเมินค่างาน (Job Evaluation) หมายถึง “กระบวนการที่จัดทำขึ้นอย่างเป็นทางการ เพื่อที่จะตีค่างานต่าง ๆ ภายในองค์กรให้รู้ค่างานเปรียบเทียบกับ ซึ่งการกำหนดค่าของงานดังกล่าว จะกระทำโดยการพิจารณาที่วัตถุประสงค์ของการจ่ายเป็นสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพยายามของการประเมินค่างานนี้จะอยู่ที่การมุ่งที่จะพิจารณาให้สัมพันธ์กันระหว่างงานการจ่ายตอบแทน ที่ให้กับคนงานตามขนาดที่พนักงานผู้นั้นได้กระทำให้ต่องาน และที่มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย” วิธีประเมินค่างาน (Basic Methods of Job Evaluation) วิธีที่จะใช้สำหรับประเมินค่างานแบ่งออกได้เป็น 4 วิธีใหญ่ๆ คือ

5.1. วิธีการจัดลำดับ (Ranking Method)

5.2. วิธีการจำแนกตำแหน่งงาน (Job Classification Method) หรือการจัดชั้นงาน (Job Grade Method)

5.3. วิธีการเปรียบเทียบส่วนประกอบของงาน (Factor Comparison Method)

5.4. วิธีการให้แต้มหรือค่าคะแนน (Point Method)

วิธีประเมินค่างานทั้ง 4 วิธีนี้ อาจจำแนกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

(1) กลุ่มที่เป็นวิธีประเมินค่างานโดยประเมินจากตัวงานนั้นโดยตรง (Job as a whole) ซึ่งในการดำเนินการประเมินนั้น การวัดค่าจะกระทำโดยมีขอบเขตการเปรียบเทียบที่มีการพิจารณา ที่มีได้ให้คำตอบในเชิงปริมาณ (No quantitative)

(2) กลุ่มที่เป็นวิธีประเมินค่าโดยการประเมินจากส่วนประกอบของงาน หรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานแต่ละตัวเปรียบเทียบกับ (Job Parts or Factors) ซึ่งการวัดค่าจะกระทำโดยมีการเปรียบเทียบ และพิจารณาออกมาเป็นเชิงปริมาณที่วัดเป็น “ค่า” ได้ (Quantitative)

นอกจากนี้ภายใน 2 กลุ่มดังกล่าว ยังอาจแบ่งกลุ่มตามเกณฑ์วิธีที่ใช้เปรียบเทียบ (Basis Comparison) ได้อีกแห่งหนึ่ง ดังนี้คือ

- การใช้เกณฑ์การเปรียบเทียบงานกับงาน (Job VS. Job) โดยตรง
- การใช้เกณฑ์การเปรียบเทียบงานกับมาตราที่ใช้วัด (Job VS. Scale)

เกณฑ์วิธีที่ใช้เปรียบเทียบ	ขอบเขตการเปรียบเทียบ	
	ไม่ใช่เชิงปริมาณ	เชิงปริมาณ
เปรียบเทียบ "งาน" กับ "งาน"	1. วิธีการจัดลำดับ	3. วิธีการเปรียบเทียบส่วนประกอบของงาน (เปรียบเทียบปัจจัย)
เปรียบเทียบ "งาน" กับ "มาตราวัด"	2. วิธีการจำแนกตำแหน่งงาน หรือการจัดชั้นงาน	4. วิธีการให้ค่าคะแนน

ภาพประกอบที่ 2 ขอบเขต และเกณฑ์การเปรียบเทียบความยากง่ายของงาน



### 5.1 วิธีการจัดลำดับ (The Ranking Method)

วิธีการจัดลำดับหรือที่เรียกว่า ระบบ “rank-order” “order of merit important” นับเป็นวิธีเก่าแก่ที่สุดในการกำหนดคุณค่าทางเศรษฐกิจของงาน ซึ่งเป็นวิธีที่ง่ายที่สุด และเป็นการประเมิน ค่าที่กระทำได้หลาย ๆ ซึ่งมีรายละเอียดของการประเมินที่ด้อยกว่าอีก 3 วิธี ดังนี้ วิธีดังกล่าว จึงเป็นที่นิยมใช้ในองค์กรขนาดเล็ก ความสมบูรณ์ของการจัดอันดับนั้นจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับว่า ได้มีการจัดอันดับอย่างไร และขึ้นกับว่าได้ประเมินจากจำนวนที่มีมากน้อยเพียงใด และคุณลักษณะของงานต่าง ๆ ที่ประเมินด้วย

วิธีการการประเมินค่าของงานตามวิธีนี้ จะทำโดยนำเอางานทุกอย่างทุกตำแหน่งมาจัดอันดับร่วมกันด้วยการเปรียบเทียบหรือประเมิน โดยพิจารณาถึงความสำคัญของงานที่จะมีต่อองค์กร ตามวิธีนี้จะไม่มีการแยกแยะงานออกเป็นรายละเอียดหรือให้นำหนักแต่อย่างใด แต่อย่างไรก็ตามผู้ประเมินต่างก็จะมีเกณฑ์หรือปัจจัยที่จัดเอาไว้ในความคิดเสมอ เช่น ความยากง่าย ความรับผิดชอบงานต่าง ๆ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการประเมินตามวิธีนี้จะสำเร็จผลเพียงใดขึ้นอยู่กับความถูกต้องและความพอใจในเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับการพิจารณาประเมิน การที่จะให้ยอมรับในผลการจัดลำดับความสำคัญของงานจึงจำเป็นต้องหาด้วยการซักซ้อมให้เข้าใจถึงเกณฑ์การพิจารณาเสียก่อนว่า แนวทางแนวความคิดในการยึดถือเกณฑ์ที่ใช้ประเมินเป็นอย่างไรบ้าง ซึ่งโดยปกติการจัดลำดับควรจะทำต่อเมื่อได้มี Job Description ที่ละเอียดและทันสมัยเสียก่อน

โดยปกติการจัดลำดับมักจะกระทำโดยผู้บริหารหรือใช้คณะกรรมการประเมินภายใต้การควบคุมของผู้บริหาร และข้อเสนอแนะร่วมกันจากหัวหน้างานของแผนกต่าง ๆ

การจัดลำดับอาจจัดโดยยึดถือพิจารณาจากชื่อตำแหน่งเท่านั้น หรือใช้ตำแหน่งประกอบกับรายละเอียดเนื้อหาของงาน (Job Content) และอัตราค่าตอบแทน

ถ้าหากมีตำแหน่งที่ต้องจัดลำดับหลายตำแหน่ง การทำควรเป็นขั้นตอนดังนี้

(1) ควรให้ทำการประเมินผลแต่ละตำแหน่งในแผนกก่อน

(2) การนำเอาผลการจัดลำดับของแต่ละแผนกมาเปรียบเทียบและจัดลำดับการประเมินร่วมกันทั้งบริษัท

ข้อดี

- 1) เหมาะสำหรับกิจการขนาดเล็กที่มีตำแหน่งงานไม่มากนัก
- 2) ใช้สะดวกและจัดทำได้ง่าย ตลอดจนเข้าใจได้ไม่ยาก
- 3) ประหยัดค่าใช้จ่ายและมีเอกสารไม่มากนัก

ข้อเสีย

1) มักมีข้อโต้แย้งและไม่สามารถอธิบายให้ถูกต้องในรายละเอียดได้ เพราะการลำดับมักจะไม่ต้อง และมักจะมีอคติที่จะมองหรือคำนึงถึงคนงานในตำแหน่งนั้น มากกว่าดูจากงานโดยแท้จริง หรือเพราะเป็นวิธีไม่ชัดเจนขาดหลักเกณฑ์ที่แน่นอน และไม่มีมาตรฐาน (Subjective) ตายตัว

2. เป็นวิธีที่ใช้ไม่ได้กับกรณีที่มีตำแหน่งงานมาก ๆ เพราะจะเริ่มสับสนและไม่เข้าใจ เพราะมีงานมากอย่างที่เป็นการเกินกำลังความสามารถของผู้ประเมินคนใดคนหนึ่งที่จะเข้าใจถึงงานทุกตำแหน่งได้
3. ไม่สามารถให้รายละเอียดของช่วงความแตกต่างระหว่างลำดับต่าง ๆ กล่าวคือ จะผิดความจริงที่ถือว่าช่วงลำดับแต่ละลำดับจะเท่ากันเสมอ

## 5.2 วิธีการจำแนกตำแหน่งงาน (Job Classification Method) หรือการจัดชั้นงาน (Job Grade Method)

วิธีการมีแนวความคิดว่างานหลาย ๆ งานจำนวนหนึ่งจะสามารถจัดกลุ่มและจำแนกออกเป็นชั้น ๆ เป็นเกรด หรือกลุ่ม โดยยึดถือเกณฑ์บางอย่างเพื่อการจัดแบ่ง เช่น ระดับความรับผิดชอบ ความสามารถ ความชำนาญงาน ความรู้ และภาระหน้าที่ การจำแนกเป็นชั้นส่วนมากมักจะมีการจัดลำดับ ความสำคัญ

การจัดแบ่งชั้นไม่ว่าจะแบ่งออกอย่างไรก็ตาม มักจะมีการยึดถือเกณฑ์ต่าง ๆ เช่น

1. ความยากง่ายของงาน (ง่ายมาก ธรรมดา ยาก ซับซ้อนมาก)
2. ปริมาณงาน (น้อย ปานกลาง มาก)
3. ความรับผิดชอบ (มากน้อยตามจำนวนเงิน จำนวนคนในบังคับบัญชา)
4. งานควบคุมที่มอบหมายให้ (ไม่มี มีจำกัด มีมากตามสมควร ต้องควบคุมใกล้ชิด)
5. ประสบการณ์ที่ต้องการ (ไม่มี, 10 ปี หรือมากกว่า)
6. ความรู้พิเศษ (ไม่ต้องมี, มีบ้าง, มีมากพอใช้, จำเป็นต้องมียัง)
7. การใช้ดุลยพินิจ (ไม่ต้องทำ, ทำแบบง่าย ๆ, ทำร่วมกับคนอื่น, ต้องทำคนเดียว)

แนวทางการจัดแบ่งชั้น ควรจะมีดังนี้คือ

1. จะต้องมีการจัดแบ่งชั้นที่สามารถคลุมงานต่าง ๆ ที่จะประเมินทั้งหมด
2. ระบุให้ทราบถึงชั้นของงานต่าง ๆ พร้อมกับคุณลักษณะโดยละเอียด
3. จำแนกงานแต่ละอย่างให้เข้าตามชั้นต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นล่วงหน้าดังกล่าว
4. ให้ราคาค่าของงานแต่ละชั้น และให้ราคางานแต่ละอย่าง
5. ต้องจัดให้มีระบบของการตรวจสอบติดตามเป็นครั้งคราว

ข้อดี

1. ง่ายแก่การจัดทำ และเป็นที่เข้าใจได้ง่าย เพราะส่วนมากพนักงานมักจะมี ความเข้าใจในเรื่องชั้นของงานอยู่บ้างแล้ว
2. ใช้ได้ผลดีตามสมควร โดยเฉพาะสำหรับองค์กรขนาดเล็ก เพราะไม่ต้องใช้เวลาและเทคนิคมากนัก

ข้อเสีย ไม่ชัดเจน (Subjective) และอาจมีปัญหา ดังนี้ คือ

1. เกณฑ์หรือปัจจัยที่ใช้แบ่งงานไม่ชัดเจน และถึงแม้จะดีกว่าวิธีจัดลำดับบ้าง
2. แต่ก็ยังคงไม่มีมาตรฐานแน่นอน ชั้นที่แบ่งยังคงเป็นเกณฑ์ที่หยاب

3. งานบางอย่างอาจถูกจัดเข้าใน 2 ชั้นได้ ซึ่งทำให้เกิดปัญหาคาบเกี่ยว
4. ตัวบุคคล เงินเดือน และค่าจ้าง ปัจจุบันที่มีอยู่ มักจะมีอิทธิพลต่อการจัดแบ่งชั้นเสมอ
5. เมื่อกิจการขยายตัว ชั้นต่าง ๆ ที่จัดมักจะไม่เพียงพอและเมื่อมีตำแหน่งใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นมาก็มักมีผลทำให้ชั้นที่กำหนดเอาไว้แล้วต้องผิดความจริง

สรุป วิธีนี้แม้จะดีกว่าวิธีการจัดลำดับที่สามารถมีการจัดชั้นด้วยเกณฑ์หยาบ ๆ ซึ่งลดข้อโต้แย้งลงได้บ้างก็ตาม แต่ก็ยังคงใช้ได้ผลเฉพาะกิจการขนาดเล็กเท่านั้น

### 5.3 วิธีการเปรียบเทียบส่วนประกอบของงาน (Factor Comparison Method)

หรือ วิธีที่เรียกว่า “The key-job system”, “The job comparison system” และ “The job-to- money method” นับเป็นวิธีที่ใช้กันมากและมีคุณค่าข้อดีของวิธี Ranking และ Job classificatory ผสมอยู่ในตัว แต่โครงสร้างและวิธีการจัดทาจจะมีลักษณะต่างกันอยู่ คือ

วิธีการงานทุกอย่างจะต้องมีการนำไปเปรียบเทียบและประเมินตามปัจจัยสำคัญ (Critical factors) ที่ใช้วัด เช่น ความชำนาญ (skill) ความรับผิดชอบ (responsibility) การใช้ร่างกาย (physical effort) การใช้ความคิด (mental effort) สภาพของงาน (working conditions) เป็นต้น

ในสมัยก่อนการประเมินผลตามวิธีนี้ได้กระทำจนถึงการกำหนดราคาค่าแรงด้วย แต่นักวิชาการปัจจุบันเห็นว่าไม่ควรกำหนดเป็นค่าแรงเลยทีเดียว เพราะเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจมักจะเปลี่ยนแปลงหรือผันแปรได้เสมอ จึงมักจะมีการให้น้ำหนักแต่เพียงเป็นหน่วย หรือคะแนนที่คงที่ และการกำหนดราคาก็เป็นอีกเรื่องหนึ่งที่แยกกระทำต่างหาก

โดยปกติการทำวิธีประเมินค่างานตามวิธี Factor Comparison Methods นี้ มักจะกระทำโดยอาศัยการวิเคราะห์จาก “งานหลัก” ต่าง ๆ (Key Jobs) คือ ในการประเมินผลงานนั้นจะสามารถทำได้สะดวกกว่า ด้วยวิธีการเลือกและประเมินจากงานหลัก (Key Jobs) จำนวนหนึ่ง งานหลักในความหมายนี้ คืองานที่ไม่ค่อยเปลี่ยนแปลง ที่จะสามารถยึดถือเป็นบรรทัดฐานได้เสมอตลอดเวลา เพราะเป็นงานหลักที่จะคงที่อยู่เรื่อยไป

ชื่องาน	อัตราค่าจ้าง	ความชำนาญ	การใช้ความคิด	การใช้กำลังร่างกาย	ความรับผิดชอบ	สภาพของงาน
ผู้วางแผนการ ใช้เครื่องจักร	65.50	33.-	18.-	2.50	7.50	4.50
พนักงานควบคุม เครื่องจักร	58.-	32.-	5.50	3.50	6.00	11.-
พนักงานเชื่อม โลหะ	53.-	15.-	10.50	7.50	5.50	14.50
พนักงานคุม พัสดุ	46.-	25.-	6.-	5.50	3.50	6.-
พนักงานบำรุง รักษาเครื่องชนิด	35.-	13.-	3.50	4.-	4.50	10.-

ภาพประกอบที่ 3 แสดงการทำวิธีประเมินค่างานตามวิธี Factor Comparison Methods

### ขั้นตอนและวิธีการประเมินตามวิธี Factor Comparison Method

1. ทำการเลือกงานหลัก เลือกงานหลัก 10-20 อย่าง เพื่อเป็นตัวอย่างของงานทั้งหลายที่จะทำการประเมิน งานเหล่านี้ควรมีตั้งแต่งานต่ำสุดจนถึงสูงสุด และเป็นที่ยอมรับของคณะกรรมการประเมิน ทั้งฝ่ายคนงานและฝ่ายจัดการ อนึ่ง คณะกรรมการควรจะได้ตกลงกันเกี่ยวกับรายละเอียดการใช้คำ และอัตราค่าตอบแทนต่าง ๆ ไว้เป็นการล่วงหน้าด้วย

2. ทำการวิเคราะห์งานและเปรียบเทียบปัจจัยต่าง ๆ งานหลักต่าง ๆ ควรจะได้มี

การวิเคราะห์โดยละเอียดเสียก่อน และหากมีปัญหา การสัมภาษณ์เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมก็เป็นสิ่งจำเป็น เมื่อวิเคราะห์งานเสร็จแล้ว คณะกรรมการประเมินก็ควรจะได้ศึกษาเกี่ยวกับคำจำกัดความเสียก่อนว่า แต่ละคำเช่น Mental Requirements, Skill requirement, Physical requirement, Responsibility, Working conditions ว่ามีความหมายเป็นเช่นไร

3. จัดลำดับงานหลักที่ได้เลือกมาแล้วให้เน้นถึงความสำคัญตาม Factor

ในขั้นนี้ให้งานหลักมาจัดลำดับตามความสำคัญตามปัจจัยที่ละปัจจัย โดยในขั้นแรกนี้การจัดลำดับจะจัดเป็นลำดับตัวเลข

4. ให้ค่าเป็นเงินต่อปัจจัยต่าง ๆ เหล่านั้น

หลังจากที่คณะกรรมการได้กำหนดอัตราค่าจ้างและเงินเดือนพื้นฐาน โดยถ่วงเฉลี่ยสำหรับงานหลักที่ได้จัดลำดับไว้แล้วนั้น มูลค่าเงินของงานหลัก แต่ละอย่างจะถูกกระจายแบ่งออกไปตามปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 5 ตามลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย

5. เปรียบเทียบงานหลักที่ได้จัดลำดับแล้วนั้นกับตารางเงินเดือนและค่าจ้าง

เมื่อคณะกรรมการตกลงเห็นชอบเกี่ยวกับอัตราค่าจ้างพื้นฐานที่จัดให้สำหรับลำดับและปัจจัยที่ประเมิน จากนั้นก็จะทำการจัดลำดับสำหรับส่วนรวมทั้งหมดเพื่อเป็นตารางสำหรับการอ้างอิง จากนั้นงานหลักจะถูกเรียงตามชื่อตำแหน่งจากสูงลงมาหาค่า ตามอัตราค่าจ้างที่จ่ายให้สำหรับแต่ละงาน

และเนื่องจากตารางสำหรับการใช้อ้างอิงนี้ (Master table) ดังกล่าว จะเป็นตารางที่ใช้สำหรับเปรียบเทียบงานอื่นเพื่อกำหนดราคาขั้นต่ำ จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ

6. ประเมินงานอื่น ๆ

ภายหลังจากที่ได้จัดทำตารางมาตรฐานจากการจัดลำดับงานและประเมินปัจจัยต่าง ๆ เป็นมูลค่าเงินแล้ว คณะกรรมการก็จะทำการประเมินงานอื่น ๆ ได้ด้วยการเปรียบเทียบกับงานหลัก โดยการดำเนินการเป็นแบบเดียวกัน ยกเว้นแต่ว่าการจัดลำดับและการประเมินค่าเป็นเงินจะสามารถใช้ตารางที่จัดทำ (Master Table) ขึ้นไว้แล้วนั้น โดยการเปรียบเทียบเพื่อให้ราคาค่าจ้างได้เลย

ในการประเมินควรจะทำสำหรับงานแต่ละอย่าง โดยแยก Factor ออก พิจารณาจัดลำดับ และให้มูลค่าเป็นเงินสำหรับแต่ละ Factor จากนั้นรวมกันเข้าเป็น Wage-Base Rate สำหรับงานนั้น ๆ

ข้อดี

1. แต่ละหน่วยจะมีโอกาสจัดทำแผนการประเมินงานของตนเองได้
2. เมื่อได้มีการกำหนด Evaluation Scale แล้ว ก็จะสะดวกและง่ายสำหรับการประเมินงานอื่น ๆ ได้ โดยไม่จำเป็นต้องมีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่เป็นพิเศษแต่อย่างใด
3. เป็นวิธีการที่ได้มีการเปรียบเทียบระหว่างงานโดยแท้จริง เพราะได้มีการเปรียบเทียบถึงปัจจัยต่าง ๆ โดยตรง

ข้อเสีย

1. มักมีปัญหาเมื่อมี Key jobs มากไป และขณะเดียวกันก็จะเกิดข้อโต้แย้งได้ง่ายหากมี Key jobs น้อยเกินไป
  2. ถ้า Key jobs เปลี่ยนแปลงไป ปัญหาจะเกิดขึ้นทันที ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจจะสังเกตเห็นได้ยาก และมักจะมีผลทำให้ตารางสำหรับใช้วัดหรือประเมินค่า (rating scale) ใช้ไม่ได้
  3. ทำยาก อธิบายให้เข้าใจได้ยาก และการประเมินมีรายละเอียดที่ต้องใช้เวลาทำมาก
- สรุป เป็นวิธีที่นิยมใช้สำหรับบริษัทใหญ่ ๆ แต่ก็ใช้ได้เฉพาะที่ ซึ่งคนงานและฝ่ายจัดการเข้าใจกันได้เท่านั้น

#### 5.4 วิธีการให้แต้มหรือค่าคะแนน (Point Method)

การประเมินงานตามวิธี Point Method นี้ เป็นวิธีที่เข้าใจได้ค่อนข้างง่าย และเป็นวิธีที่เป็นที่นิยมใช้มากที่สุดในปัจจุบัน

แนวความคิดของวิธีนี้มีอยู่ว่า ในบรรดางานต่าง ๆ ที่จะทำการประเมินนั้น จะมีปัจจัยต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับประเมิน (Member of evaluation factors) จำนวนหนึ่งที่ครอบคลุมอยู่ในงานเหล่านั้น

ดังนั้น ถ้าหากสามารถแยกและกำหนดปัจจัยต่าง ๆ ที่จะประเมินเหล่านี้และเป็นที่ตกลงยอมรับโดยทั่วไปแล้ว ปัจจัยแต่ละอย่างก็จะสามารถกำหนดค่าด้วยวิธีการให้แต้มเป็นคะแนนได้ จากนั้นปัจจัยแต่ละอย่างเหล่านี้แต่ละปัจจัยต่างก็จะมี การแบ่งแยกออกเป็นเกรดหรือตีกิริสาหรับใช้เป็นเครื่องวัดในการดำเนินการประเมินงานแต่ละอย่างก็ จะถูกนำมาวัดกับเครื่องวัดหลาย ๆ อันที่จัดทำขึ้น โดยแยกเป็นเครื่องวัดของปัจจัยแต่ละประเภท เช่น

1. ตามเครื่องวัดที่แยกปัจจัยเป็นประเภทความชำนาญงาน (Skill),
2. พิจารณากำหนดจำนวนตีกิริสาหรับแต่ละปัจจัย เพื่อให้เป็นเครื่องวัดที่สามารถชี้ขนาดแตกต่างกันได้
3. ให้คะแนนแก่ตีกิริต่าง ๆ ตามปัจจัยที่ได้ให้น้ำหนักไว้เรียบร้อยแล้ว คะแนนจะมีมากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความสำคัญของปัจจัยที่จะมีต่องานและขึ้นอยู่กับจำนวนของตีกิริที่มีการแบ่ง (การให้คะแนนต่อตีกิริอาจมีการให้เป็นอนุกรมแบบเลขคณิตหรืออนุกรมแบบเรขาคณิตก็ได้)
4. ทำการเลือกงานหลักต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สาหรับใช้เป็นแนวทางสาหรับการเปรียบเทียบงานที่แยกประเภทงานหลักต่าง ๆ เหล่านี้มักจะมีอยู่ใน Job Evaluation Manual เพื่อเป็นแนวทางสาหรับผู้วิเคราะห์และผู้ประเมินต่าง ๆ
5. ศึกษาและวิเคราะห์งานต่าง ๆ เก็บข้อมูล และจัดทำคาบบรรยายลักษณะงาน
6. ทำ Job description, specification และ rating sheet
7. จัดลำดับความสำคัญของงานให้แตกต่างกันตามจำนวนคะแนนเพื่อกำหนดชั้นของงาน (Job grades) ซึ่งจากนั้นก็จะสามารถนำไปใช้แปลงความหรือตีค่าออกเป็นอัตราค่าจ้างพื้นฐาน และการให้ราคาแก่งานต่าง ๆ

ปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยย่อยที่แยกออก	%	ตีกิริต่าง ๆ และคะแนน						คิดน้ำหนัก เป็น %
		ตีกิริ 1	ตีกิริ 2	ตีกิริ 3	ตีกิริ 4	ตีกิริ 5	ตีกิริ 6	
<b>ความชำนาญงาน (Skill)</b>	50							
1. การศึกษาและความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำ		12	24	36	48	60	72	12
2. ประสบการณ์และการฝึกอบรม		24	48	72	96	120	144	24
3. ความตีกิริเริ่มและความสามารถ ตัดชิงประดิษฐ์		14	28	42	56	70	84	14
<b>การใช้ความพยายาม (Effort)</b>	50							
4. ที่เกี่ยวกับกำลังร่างกาย		10	20	30	40	50	60	10
5. ที่เกี่ยวกับการใช้ความคิดและ / หรือสายตา		5	10	15	20	25	30	5
<b>ความรับผิดชอบ (Responsibility)</b>	20							
6. เกี่ยวกับอุปกรณ์หรือเครื่องมือ		6	12	18	24	30	36	6
7. วัสดุดิบหรือผลิตภัณฑ์		7	14	21	28	35	42	7
8. ความปลอดภัยอื่น ๆ		3	6	9	12	15	18	3
9. ต่องานของฝ่ายอื่น ๆ		4	8	12	16	20	24	4
<b>สภาพของงาน (Job conditions)</b>	15							
10. สภาพของงานที่ทำ		10	20	30	40	50	60	10
11. ภัยที่ต่องเสี่ยง		5	10	15	20	25	30	5
รวม	100%	100	200	300	400	500	600	100%

ภาพประกอบที่ 4 แสดงตัวอย่างการประเมินให้คะแนนระดับความยากง่ายของงานแบบถ่วงน้ำหนัก

การวัดโดยการให้คะแนนแก่งานแต่ละอย่างตามปัจจัย เมื่อดำเนินไปจนครบทุกปัจจัยแล้ว ผลรวมของคะแนนทั้งหมดก็จะเป็นค่าของงานแต่ละอย่างที่ได้ประเมินแล้ว กล่าวโดยสรุป แนวความคิดของวิธีดังกล่าวก็คือ ยึดถือหลักการที่ว่างานต่าง ๆ จะสามารถประเมินเป็นเชิงปริมาณได้ตามปัจจัยต่าง ๆ ที่ถือได้ว่ามีสำคัญต่องานนั้น ๆ ขณะเดียวกันปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ก็จะสามารถให้นำหนักหรือให้ค่าน้อยสุดแต่ความสำคัญของ ปัจจัยแต่ละอย่างตามที่เราเห็นสมควร

วิธีของ Point Method นี้ จะเหมือนกับวิธี Factor comparison ในแง่ที่ว่าทั้งสองวิธีต่าง มีความเชื่อว่างานต่าง ๆ ควรจะกระจายออกและประเมินด้วย “ปัจจัยต่าง ๆ ที่สามารถใช้ประเมินได้” (evaluation factors) ที่มีครอบคลุมทั่วถึงในงานต่าง ๆ ที่จะทำการประเมิน แต่อย่างไรก็ตาม วิธี Factor comparison มักจะยึดถือวัดตามปัจจัยสำคัญ 5 ประการ (คือ ขนาดการใช้ความคิด, ความชำนาญงาน, ขนาดการใช้กำลังร่างกาย, ความรับผิดชอบ และสภาพของงาน) เป็นเกณฑ์สำคัญสำหรับการเปรียบเทียบเท่านั้น แต่วิธี Point Method แม้จะเห็นด้วยกับการกระจายงานออกวัดตามปัจจัยสำคัญ คือ ความชำนาญงาน ขนาดการใช้ความพยายามความรับผิดชอบ และสภาพของงานก็ตาม แต่มีรายละเอียดที่ถูกต้องมากกว่าที่เน้นให้มีการกระจายปัจจัยต่าง ๆ เหล่านั้นให้ละเอียดออกไปกว่านั้นอีก และนอกจากนั้นยังให้ละเอียดต่อไปอีกด้วยการแบ่งปัจจัยที่แยกย่อยละเอียดเหล่านั้นให้แต่ละอย่างและ ออกเป็นเกรดหรือดีกรีต่าง ๆ อีกครั้งหนึ่งด้วยการทำดังกล่าวย่อมจะช่วยให้ได้เครื่องวัดที่มีการเปรียบเทียบในเชิงของปริมาณที่ชัดเจนมากกว่าเป็นการเปรียบเทียบกันด้วยวิธีการจัดลำดับความสำคัญเหล่านั้น และนอกจากนี้ตลอดเวลาวิธี Point Method มักจะมีการให้นำหนักต่อปัจจัยต่าง ๆ แตกต่างกันไป ตามความเหมาะสมของงานที่แตกต่างกัน ซึ่งย่อมดีกว่าวิธีการเปรียบเทียบกันอย่างกว้าง ๆ ในทุกกรณีตามแบบของวิธี Factor comparison ข้อดีที่สำคัญก็คือ วิธี Point Method จะไม่ผูกพันกับอัตราค่าจ้างในท้องตลาดที่เป็นอยู่ในขณะทำการประเมิน ซึ่งต่างกับวิธี Factor comparison ที่ต้องมีการอาศัยอัตราค่าจ้างพื้นฐานเป็นเกณฑ์สำหรับการประเมินงานหลัก (Key job) ต่าง ๆ ทุกครั้ง

## 6. แนวคิด และทฤษฎี ABC Classification

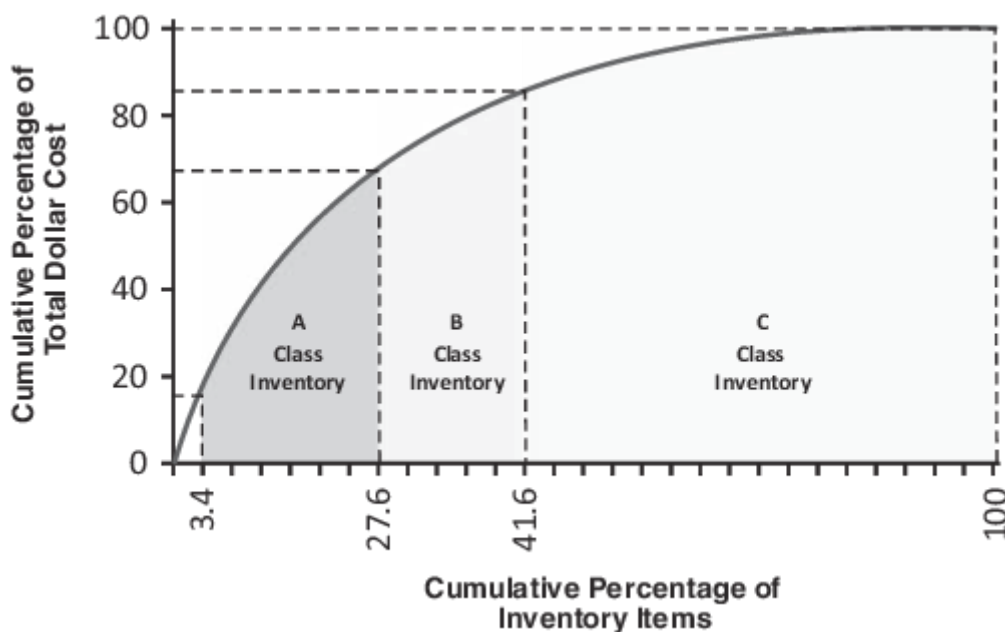
ABC Classification Analysis การวิเคราะห์จัดกลุ่มด้วยระบบ ABC คือ เป็นแนวคิดที่ให้ ความสำคัญกับการจัดกลุ่มสินค้าเป็น 3 กลุ่ม เพื่อง่ายในการบริหารจัดการตามกลุ่มสินค้า การจัดลำดับมีหลายแบบตามนโยบายที่ต้องการใช้บริหารขององค์กรเช่น การจัดลำดับสินค้าตามมูลค่า สินค้าคงคลังที่ถือครองรวมต่อปีของแต่ละรายการ, มูลค่าขายสินค้าแต่ละรายการ หรือส่วนแบ่งกำไรของสินค้านั้น รวมไปถึงจำนวนในการใช้ต่อเดือน โดยจัดแบ่งตามเกณฑ์การพิจารณา โดยมีหลักการในการวิเคราะห์จัดกลุ่มดังนี้

6.1 วัสดุกลุ่ม A คือ วัสดุในกลุ่ม A จะประกอบด้วยสินค้าที่มีเพียงไม่กี่รายการ หรือมีจำนวน SKU (Stock Keeping Unit) น้อยอาจเพียง 5-15 % แต่เป็นรายการสินค้าคงคลังที่มีมูลค่าสูง หรือมีปริมาณการใช้เกิน 70-80 % อาจกำหนดค่าชั้นสูง Y หากมีเก็บชั้นต่ำสูง Y ก็จะจัดอยู่ในวัสดุกลุ่มนี้

6.2 วัสดุกลุ่ม B คือ วัสดุในกลุ่ม B เป็นส่วนสินค้าที่มีมูลค่ารองลงไป จะได้รับความสำคัญน้อยลงจะประกอบด้วยสินค้ารายการระหว่าง 15-30 % แต่เป็นรายการสินค้าคงคลังที่มีมูลค่าต่ำกว่า 30 % อาจอยู่ในระหว่างค่าที่กำหนด โดยมีค่าต่ำกว่า Y แต่ยังสูงกว่าค่าขั้นต่ำ X ก็จะจัดอยู่ในวัสดุกลุ่มนี้ ส่วนสินค้าที่มีมูลค่าการถือครอง หรือมีมูลค่าการขาย หรือส่วนแบ่งกำไรรองลงไปจะได้รับความสำคัญน้อยลงเป็น B และ C ตามลำดับ

6.3 วัสดุกลุ่ม C คือ วัสดุในกลุ่ม C ส่วนสินค้าที่มีมูลค่าน้อยสุด จะให้ความสำคัญน้อยที่สุดจะประกอบด้วยสินค้าที่มีรายการมาก 50-60 % แต่เป็นรายการสินค้าคงคลังที่มีมูลค่าต่ำเพียง 5-10 % ต่ำกว่าค่าที่ได้กำหนดขั้นต่ำ X หากมีเก็บขั้นต่ำน้อยกว่า X ก็จะจัดอยู่ในวัสดุกลุ่มนี้

การวิเคราะห์จัดแบ่งวัสดุแบบ ABC นั้นในส่วนของค่า X และ Y นั้นจะมีความแตกต่างกันในแต่ละบริษัท การได้มาซึ่งค่านี้ต้องอาศัยการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยเพื่อกำหนดทางสถิติ ข้อมูลนี้ทางฝ่ายจัดซื้อหรือฝ่ายคลังสินค้าควรเป็นผู้เก็บข้อมูลและเป็นฝ่ายกำหนดควรมีการการปรับระดับความสำคัญอยู่เสมอ เพราะในระยะเวลาที่เปลี่ยนไป การตลาดที่ทำให้ความต้องการในการผลิตอาจเปลี่ยนแปลงทำให้ความสำคัญของวัสดุก็เปลี่ยนไปด้วย นอกจากนี้ ABC Analysis ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในเรื่องการจัดตำแหน่งการวางสินค้า โดยจะจัดกลุ่มตามการเคลื่อนไหว (Movement) ของ 3 สินค้าแต่ละรายการได้อีกด้วย



ภาพประกอบที่ 5 แสดงหลักการของทฤษฎี ABC



### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่กำลังศึกษาคือ “การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขับรถขนส่งสินค้า กรณีศึกษา บริษัท ABC จำกัดจำกัด” โดยได้ดำเนินการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

**ศิริพร สอนไชยา (2558)** ปัจจัยด้านพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงานของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมขององค์กร ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามาจากประชากรที่เป็นพนักงานของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก จำนวน 300คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 26-35ปี สถานภาพ สมรส การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อายุการทำงาน 5-10 ปี ตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติการและผลการทดสอบสมมติฐานแสดงให้เห็นได้ว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมขององค์กร ประกอบด้วยปัจจัยด้านพฤติกรรมมนุษย์ในระดับบุคคล ปัจจัยด้านพฤติกรรมมนุษย์ในระดับกลุ่มและปัจจัยด้านพฤติกรรมมนุษย์ในระดับองค์กรส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงานของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญ

**อัชรีพร สหพิทักษ์สิน (2558)** พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานระดับสนับสนุน (Supporting Staffs) สำนักกฎหมายเอกชนแห่งหนึ่ง เขตบางรัก จ.กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ (ระบบ SAP) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานกับพฤติกรรมพนักงานในการทำงาน เพื่อศึกษาพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงผ่านการทำงานตามระบบ SAP โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่พนักงานระดับสนับสนุนในสำนักงานกฎหมายเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 182 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ต่างกัน และผู้ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มพฤติกรรมตามประเภททฤษฎี Y และผลจากการวิเคราะห์พฤติกรรมการยอมรับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในภาพรวมส่วนใหญ่ ให้ความเห็นด้านความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี(Behavioral Intention to Use) มากที่สุด และด้านวิธีการใช้งานระบบใหม่ ที่เข้าใจง่าย (Perceived Ease of Use - PEOU)

**ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์ (2557)** แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่อยู่ในรูปตัวเงิน ด้านเงินเดือนและรางวัล และแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่ไม่อยู่ในรูปตัวเงิน ด้านตัวงานและสภาพแวดล้อมในงานกับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานคนไทยที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยใช้

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า 1.พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง โดยแรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่เป็นตัวงาน อยู่ในระดับมาก 2.พนักงานส่วนใหญ่มีความภักดีต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยมีความภักดีต่อองค์กรในทุกด้าน ระดับปานกลาง ทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกแตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ และพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์กรแตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกด้านการรับรู้ และความภักดีต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความภักดีต่อองค์กร ด้านการรับรู้ แตกต่างกัน

**ปกรณ ตระการวิชิรหัตถ์ และคณะ (2557)** การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขาดแคลนพนักงานขับรถบรรทุกในระดับอุตสาหกรรมและระดับธุรกิจการ วิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจทัศนคติต่ออาชีพพนักงานขับรถบรรทุก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขาดแคลนพนักงานขับรถบรรทุกในระดับอุตสาหกรรมและระดับธุรกิจ แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ทหารเกณฑ์ใกล้ปลดประจำการ (ระดับอุตสาหกรรม) ซึ่งเป็นกลุ่มแรงงานที่มีศักยภาพที่สามารถพัฒนาเป็นพนักงานขับรถบรรทุกได้ในอนาคต จำนวน 150 คน ทำการตอบแบบสอบถามทัศนคติที่มีต่ออาชีพขับรถบรรทุก กลุ่มที่ 2 พนักงานขับรถบรรทุก (ระดับธุรกิจ) จำนวน 93 คน ผลการศึกษาพบว่า ทหารเกณฑ์ใกล้ปลดประจำการให้ความสำคัญกับโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ ในการตัดสินใจสมัครหรือไม่สมัครเป็นพนักงานขับรถบรรทุก ความตั้งใจที่จะอยู่ในอาชีพพนักงานขับรถบรรทุกของพนักงานขับรถบรรทุก ได้รับอิทธิพลอย่างสูงจากปัจจัยโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ ความมั่นคงในงาน ลักษณะงานขับรถบรรทุก ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและระดับความภาคภูมิใจในอาชีพ ความตั้งใจที่จะคงอยู่ในงานปัจจุบันของพนักงานขับรถบรรทุก ได้รับอิทธิพลอย่างสูงจากปัจจัยลักษณะงานขับรถบรรทุก ความสัมพันธ์กับลูกค้า ระดับความภาคภูมิใจในงาน และชื่อเสียงของสถานที่ทำงาน

**รวีพรรณ สักยเจริญ (2557)** ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรีอีกทั้งยังศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจ้าง อันได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, นโยบายและการบริหาร, สภาพการปฏิบัติงาน และ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทขนส่งในจังหวัดสระบุรี จำนวน 402 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามโควตา และการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า อายุ สถานภาพสมรส และอายุงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี ปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

พนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี ปัจจัยเสริมแรงได้แก่ การเสริมแรงทางบวก และการเสริมแรงทางลบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถจังหวัดสระบุรี

**ฉัตรชัย เหล่าเขตการณ์ และคณะ (2555)** ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ สาย 80 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ สาย 80 ใน 3 ด้าน คือด้านลักษณะงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานฝ่ายการเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ สาย 80 จำนวน 150 คน โดยใช้แบบสำรวจคุณภาพการทำงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถเป็นเครื่องมือผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ สาย 80 ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายการเดินรถ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง แต่ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานเดินรถ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

**สฤตรัตน์ ไพบูลย์ (2554)** ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบ 3G บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ระบบ 3G และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G จำนวน 200 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 20-29 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอัตราเงินเดือน 20,000-30,000 บาท ส่วนใหญ่ที่ระยะเวลาปฏิบัติงานในฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G มาเป็นระยะเวลา 1ปี-5ปี และเป็นพนักงานประจำสำนักงาน โดยพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ระบบ 3G โดยรวม อยู่ในระดับมาก และพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ มีพฤติกรรมด้านทำงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านอัตราเงินเดือน ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ด้านตำแหน่งงาน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

**สาวิตรี ดวงรัตน์มณีโชติ (2554)** คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อสุขภาพจิตของพนักงานขับรถบรรทุกในอุตสาหกรรมกระดาษ เขตอุตสาหกรรมบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อสุขภาพจิตของพนักงานขับรถบรรทุกและเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกและเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุก กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานขับรถบรรทุก จำนวน 160 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามผลการศึกษาพบว่า พนักงานขับรถบรรทุกส่วนใหญ่มีอายุ 25-30 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา มีบุคคลในครอบครัวที่เป็นภรรยาหรือสามี 3-5 คน มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท

มีระยะเวลาที่เคยขับรถบรรทุก 1-5 ปี ขับรถประเภทรถเทลเลอร์ และไม่ทำประกันชีวิต ระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานขับรถบรรทุกได้แก่ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน และประเภทรถบรรทุกที่ขับ

**นคร สดสม (2551)** พฤติกรรมมนุษย์และความปลอดภัยในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัทแมทเทล กรุงเทพฯ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยในการป้องกันตนเองจากการทำงานศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ปลอดภัยศึกษาทัศนคติเรื่องการป้องกันอันตรายจากการทำงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานฝ่ายผลิต โรงงานบริษัท แมทเทล กรุงเทพฯ จำกัด จำนวน 322 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยในการป้องกันตนเองจากการทำงานในระดับสูงมีทัศนคติและความรู้เรื่องการป้องกันอันตรายจากการทำงานอยู่ในระดับสูง กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานในฝ่ายผลิต แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยในการป้องกันตนเองจากการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด และตำแหน่งงาน ไม่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยในการป้องกันตนเองจากการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**กฤษฎา พงษ์ริน (2550)** คุณภาพการทำงาน กรณีศึกษา พนักงานขับรถ พนักงานคุ้มกันและหัวหน้าประจำรถยนต์คุ้มกันทรัพย์สินมีค่าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มประชากรทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 98 คน จากพนักงานในตำแหน่งงานทั้งหมด 125 คน ใช้วิธีการวัดและวิเคราะห์ประมวนผลโดยใช้แบบวัด Semantic Differential Scales ของ Likert ผลการศึกษาพบว่าอายุ และอายุการทำงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงาน ซึ่งหมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานนั้นไม่เกี่ยวข้องกับอายุ และอายุการทำงานของพนักงาน รายได้ และระดับการศึกษาไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตด้านต่างๆของพนักงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ไม่ว่าพนักงานจะมีรายได้ หรือ มีการศึกษาอยู่ในระดับใดก็จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวไม่แตกต่างกัน

**สมควร สนิทวาจา (2549)** ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเครนในเขตจังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเครนในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ ประสบการณ์ทำงานในบริษัทปัจจุบัน ขนาดของรถเครนที่ขับ และภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือน ซึ่งมีปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านสภาพการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำงานครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานขับรถเครนในเขตจังหวัดชลบุรี จำนวน 137 คน เครื่องมือที่ใช้ใน

การเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการและแบบมาตราส่วนประกอบค่า 5 ระดับ ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถในเขตจังหวัดชลบุรีโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นหลายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 2. ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ และประสบการณ์การทำงานในบริษัทปัจจุบัน แตกต่างออกไปมีนัยสำคัญทางสถิติ