

**ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์  
สาธารณะทางบกกับประสิทธิผลการให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร\***  
**The Relationship Between the Quality of Work Life of Land Public  
Transportation Logistics Service Providers and the Effectiveness  
of Services in Bangkok Metropolitan Area**

ดร. สุภาภรณ์ ตั้งดำเนินสวัสดิ์\*\*  
วิภาภรณ์ ร่อนอบ\*\*

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกกับประสิทธิผลการให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกในเขตกรุงเทพมหานครคือ ผู้ขับรถตู้ รถร่วมบริการรถขนส่งมวลชนกรุงเทพ รถเล็กในซอย และรถมินิบัส ข้อค้นพบที่สำคัญจากการวิจัยมีดังนี้ (1) คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการให้บริการ  $r=0.653$ ,  $p\text{-value}=0.001$  ระดับนัยสำคัญ  $0.01$  ได้สมการการถดถอย คือ ประสิทธิผลการให้บริการ  $= 1.080 + 0.693$  (คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ให้

บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบก) ได้สมการการถดถอยพหุเชิงเส้นคือ ประสิทธิผลการให้บริการ  $= 0.662 + 0.950$  (ความสัมพันธ์กับสังคมและชุมชน)  $+ 0.363$  (โอกาสพัฒนาความสามารถ)  $+ 0.240$  (ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและพอเพียง) (2) คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกโดยรวมมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานปานกลาง ( $M=3.051, SD.=0.701$ ) เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่าอันดับ 1 คือมีความสมดุลของชีวิตกับการทำงาน ( $M=3.200, SD.=0.717$ ) และอันดับสุดท้ายคือ มีค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและพอเพียง ( $M=2.788, SD.=0.803$ ) และ (3) ประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะ

---

\* วิจัยได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยคริสเตียน

\*\* อาจารย์ประจำ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน

ทางบกโดยรวมมีระดับประสิทธิภาพการให้บริการปานกลาง ( $M=3.193, SD.=0.743$ ) เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่าอันดับ 1

คือมีการจัดส่งผู้โดยสารไปยังสถานที่ที่ถูกต้อง ( $M=3.380, SD.=0.838$ ) และอันดับสุดท้ายคือ มีการจัดส่งผู้โดยสารที่ตรงต่อเวลา ( $M=3.045, SD.=0.870$ )

## Abstract

The objective of research is to study the relationship between the quality of work life of land public transportation logistics service providers and the effectiveness of services in Bangkok Metropolitan Area. The samplings is land public transportation logistics service providers in Bangkok Metropolitan Area: van drivers, affiliated bus drivers, Bangkok bus drivers, minicar drivers, and minibus drivers. The major findings were: (1) the quality of work life of land public transportation logistics service providers correlates in positive relationship with the effectiveness of services ( $r=0.653$ ,  $p\text{-value} =0.001$ ,  $\alpha=0.01$ ). Regression equation is the effectiveness of services =  $1.080 + 0.693$  (the quality of

work life of land public transportation logistics service providers). Multiple regression equation is the effectiveness of services =  $0.662 + 0.950$  (social relevance) +  $0.363$ (development of human capacities) +  $0.240$ (adequate and fair compensation). (2) The quality of work life of land public transportation logistics service providers are average level ( $M=3.051, SD.=0.701$ ), the most is total life space ( $M=3.200, SD.=0.717$ ), and the least is adequate and fair compensation ( $M=2.788, SD.=0.803$ ). (3) The effectiveness of services are average level ( $M=3.193, SD.=0.743$ ), the most is right place ( $M=3.380, SD.=0.838$ ), and the least is right time ( $M=3.045, SD.=0.870$ ).

## ความสำคัญของปัญหา

“คนขับและกระเปารถเมล์ตำผู้โดยสาร โหล่งจากรถ ทำโทรร้องเรียน” ([www.news.mthai.com](http://www.news.mthai.com)) “รับแจ้งเหตุรถมินิบัสวิ่งระหว่างสายใต้ไปหัวลำโพงชนรถจักรยานยนต์ มีผู้เสียชีวิต 1 ราย และยังมีชนรถคันอื่นอีก 11 คัน” ([www.manager.co.th](http://www.manager.co.th)) “หน่วยกู้ภัยรับแจ้งมีอุบัติเหตุรถตู้ กรุงเทพ-ลพบุรี เสียหลักชนท้ายรถพ่วง 18 ล้อ เบื้องต้นรับแจ้งมีผู้เสียชีวิต 1 ราย และมีผู้ได้รับบาดเจ็บอีก 10 กว่าราย” (<http://pantip.com>) คำกล่าวที่ปรากฏบนสื่อต่างๆ สะท้อนถึงคุณภาพของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์

สาธารณะทางบก ที่สร้างความไม่พอใจให้ผู้โดยสาร และก่อให้เกิดอุบัติเหตุทั้งการเสียชีวิตและทรัพย์สิน ผลการสำรวจความคิดเห็นต่อการบริการและการขับขึ้นของรถบริการสาธารณะ (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2557, <http://www.dailynews.co.th>) พบว่าร้อยละ 56.72 ขับรถหวาดเสียว ขับแข่งกัน ขับแย่งผู้โดยสาร ขับปาดหน้า ขับฝ่าไฟแดง ร้อยละ 24.61 ไม่จอดรับส่งผู้โดยสารตามป้าย จอดรถเลยป้าย จอดรถรับส่งผู้โดยสารในเลนกลาง จอดซ้อนคัน ร้อยละ 10.51 พนักงานพุดจาหรือมีพฤติกรรมไม่สุภาพกับผู้โดยสารหรือผู้ใช้รถใช้ถนน ร้อยละ 3.83

จอดแช่ที่ป้ายเดียวนานๆ ทำให้รถติด และผู้โดยสารเสียเวลา ร้อยละ 2.28 ปลอ่ยรถไม่สม่ำเสมอ บางช่วงรถมาติดๆ กัน บางช่วงไม่มีรถ ร้อยละ 0.82 ระบุว่าสภาพรถเก่า ไม่สะอาด ประตูล้อชำรุด แอร์พัดลมไม่เย็น กริ่งไม่ดัง และพนักงานเติมเครื่องเติมแอลกอฮอล์สูบบุหรี่ขณะขับรถ และร้อยละ 0.41 ได้แก่ พนักงานทอนเงินไม่ครบ เอาตัวเก่ามาขาย ขาดความซื่อสัตย์สุจริต พุดจาจลไปไปในทางเพศ หรือแสดงพฤติกรรมล่วงละเมิดทางเพศ และใช้โทรศัพท์ขณะขับรถ

กรมการขนส่งทางบก (2557, <http://www.mcot.net>) มีนโยบายที่จะแก้ปัญหาบริการสาธารณะดังกล่าว โดยศึกษาถึงสาเหตุที่ผู้ให้บริการไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบประเด็นสำคัญที่กระทบโดยตรงต่อคุณภาพของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกหรือคนขับรถโดยสารสาธารณะ คือมีรายได้น้อยแต่ต้องทำงานหนัก เครียดจากการขับรถ ต้องเผชิญกับสภาพการจราจรที่ติดขัดหนักทุกวัน และการขับรถขนส่งสาธารณะเป็นอาชีพที่ไม่ได้รับเกียรติจากสังคม ส่งผลให้คนขับรถลาออกจำนวนมาก ทำให้ขาดแคลนคนขับรถ จนหลายองค์กรและรถร่วมเอกชนจำเป็นต้องใช้คนขับรถโดยสารสาธารณะที่ไม่มีใบอนุญาตขับรถสาธารณะ ในการเสวนาสภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (2557, <http://voicelabour.org>) ทำให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกว่านอกจากมีความเครียดจากปัญหาการจราจรติดขัด ครอบครัวยากลำบาก เนื่องจากระบบขับถ่าย ยังมีปัญหาอื่นๆ จากองค์กร ได้แก่ การถูกเลือกปฏิบัติจากหัวหน้างาน ถูกกดดันจากการทำงาน มีปัญหากับเพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการต่างๆ ปัญหาเหล่านี้สร้างความกดดันทำให้เกิดความเครียดและนำไปสู่การแก้ปัญหาด้วยการสูบบุหรี่ การดื่มสุรา และการดื่มเครื่องดื่มบำรุงกำลัง

ผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะมีความเข้าใจดีว่าอาชีพขับรถบริการสาธารณะ ต้องดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสาร ปฏิบัติตามกฎหมายและ

กฎจราจร ตรงต่อเวลา จอดรับส่งผู้โดยสารถูกต้อง มีพฤติกรรมสุภาพ และต้องอดทนไม่สร้างความไม่พึงพอใจให้กับผู้โดยสาร ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก็เป็นความต้องการของผู้ให้บริการที่จะส่งมอบบริการที่ดีที่สุด ถูกต้องที่สุด มีประสิทธิภาพมากที่สุดให้กับผู้รับบริการ (2557, <http://voicelabour.org>)

ดังนั้นถ้าผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี มีลักษณะสภาพชีวิตที่ดี มีความสุขทั้งร่างกายและจิตใจในขณะทำงาน และมีสัมพันธภาพที่สอดคล้องผสมผสานกันระหว่างงานกับชีวิต ก็จะส่งผลให้มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Walton, R.E., 1978) ที่ตรงกับประสิทธิผลการให้บริการโลจิสติกส์ในมุมมองของผู้รับบริการ ได้แก่ การจัดการขนส่งที่ถูกต้อง ไปยังผู้รับสินค้าที่ต้องการ ในปริมาณที่ต้องการ ในสภาพที่ปลอดภัย ไปยังสถานที่ที่ต้องการ ตรงต่อเวลา และมีต้นทุนที่เหมาะสม (Coyle, J., Bardi, E., & Langley, J., 2003)

จากสภาพการณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความต้องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกกับประสิทธิผลการให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อค้นพบจากการศึกษามาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบก และประสิทธิผลการให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกให้ดียิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกกับประสิทธิผลการให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

### สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการให้บริการ

วารสารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปีที่ ๒๐ ฉบับที่ ๓ (กรกฎาคม - กันยายน) ๒๕๕๗

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน  
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

#### กรอบแนวคิด

คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบก แนวคิดของ Walton, R.E. (1978) ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและพอเพียง สภาพการทำงานที่ปลอดภัย โอกาสพัฒนาความสามารถ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน การส่งเสริมสัมพันธภาพในองค์กร ลักษณะงานตั้งอยู่บนฐานกฎหมาย ความสมดุลของชีวิตกับการทำงาน ความสัมพันธ์กับสังคมและชุมชน

ประสิทธิผลการให้บริการโลจิสติกส์ แนวคิดของ Coyle, J., Bardi, E., & Langley, J. (2003) ประกอบด้วย การจัดส่งผู้โดยสารที่มีต้นทุนที่เหมาะสม การจัดส่งผู้โดยสารที่ตรงต่อเวลา การจัดส่งผู้โดยสารที่ถูกต้อง การจัดส่งผู้โดยสารไปให้ผู้โดยสารที่ต้องการ การจัดส่งผู้โดยสารในปริมาณที่ต้องการ การจัดส่งผู้โดยสารในสภาพที่ปลอดภัยไม่เสียหาย การจัดส่งผู้โดยสารไปยังสถานที่ที่ต้องการ

#### การทบทวนวรรณกรรม

##### คุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นการรับรู้ถึงสภาพความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิตโดยรวม โดยเกี่ยวข้องกับการทำงานที่บุคคลนั้นเป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยมีลักษณะการทำงานที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเป็นสุขจากสภาพที่ตนเองได้รับขณะปฏิบัติงาน สามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานของบุคคลได้ โดย Richard E. Walton (1978: 11) อธิบายว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคล และสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ

และกล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะสภาพชีวิตที่ดีมีความสุขทั้งร่างกายและจิตใจของบุคคล ในขณะที่ทำงานและมีสัมพันธภาพที่สอดคล้องผสมผสานกันระหว่างงานกับชีวิต ส่งผลให้บุคคลมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

Richard E. Walton (1978: 11-12) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานในหนังสือ Criteria for Quality of Working life โดยแบ่งออกเป็น 8 ประเด็น ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่าง เพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่นๆ ด้วย
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) สภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย
3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญ และมีความหมาย
4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and Security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. ลักษณะงานมีส่งเสริมสัมพันธภาพในองค์กร (Social Integration) งานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานตั้งอยู่บนฐานของกฎหมาย (Constitutionalism) วิธีชีวิตในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (The Total Life Space) การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีการส่งเสริมความสัมพันธ์กับสังคมและชุมชน (Social Relevance) ผู้ปฏิบัติงานรู้สึก และยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสุขภาพแวดล้อม และการปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน

#### ประสิทธิผลการให้บริการโลจิสติกส์

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการโลจิสติกส์ เป็นการวัดผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ในมิติ (1) ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือการใช้ทรัพยากรต่างๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งการควบคุมต้นทุน โดยนิยมทำการวัดในมิติด้านต้นทุน และ (2) ประสิทธิผล (Effectiveness) คือการตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งเป็นวัตถุประสงค์และเป้าหมายประการหนึ่งของการบริหารจัดการ โดยนิยมทำการวัดในมิติที่เกี่ยวกับลูกค้า เช่น มิติด้านเวลา และ มิติด้านคุณภาพ (รุธิร์ พนมยงค์, 2550)

ประสิทธิผลการให้บริการโลจิสติกส์ตามความถูกต้องหรือหลัก 7 ประการของการบริหารจัดการงานโลจิสติกส์ เรียกว่า Seven R's of Logistics ที่มาจากความหมายของโลจิสติกส์ คือ "Getting the right product to the right customer in the right quantity in the right condition at the right place at the right time and at the right cost" โดยเป็นความหมายในมุมมองของลูกค้า และเป็นวัตถุประสงค์ของโลจิสติกส์ในมุมมองของลูกค้า โดยประสิทธิผลการบริหารงานโลจิสติกส์คือการบรรลุวัตถุประสงค์ของโลจิสติกส์ครบทั้ง 7 ประการ ดังนี้ (Coyle, J., Bardi, E., & Langley, J., 2003)

- 1) การจัดการขนส่งสินค้าที่ถูกต้อง (Right product)
- 2) การจัดการขนส่งสินค้าไปยังผู้รับสินค้าที่ถูกต้อง (Right customer)
- 3) การจัดการขนส่งสินค้าในปริมาณที่ถูกต้อง (Right quantity)
- 4) การจัดการขนส่งสินค้าในสภาพที่ไม่เสียหายหรือสูญหาย (Right condition)
- 5) การจัดการขนส่งสินค้าไปยังสถานที่ที่ถูกต้อง (Right place)
- 6) การจัดการขนส่งสินค้าที่ตรงต่อเวลา (Right time)
- 7) การจัดการขนส่งสินค้าที่มีต้นทุนที่เหมาะสม (Right cost)

เมื่อพิจารณาทั้ง 7 ประการ เห็นว่าประสิทธิผลการบริหารงานโลจิสติกส์ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านต้นทุน ได้แก่ การจัดส่งสินค้าที่มีต้นทุนที่เหมาะสม (Right cost) ด้านเวลา ได้แก่ การจัดการขนส่งสินค้าที่ตรงต่อเวลา (Right time) และด้านคุณภาพ ได้แก่ การจัดการขนส่งสินค้าที่ถูกต้อง (Right product) การจัดการขนส่งสินค้าไปยังผู้รับสินค้าที่ถูกต้อง (Right customer) การจัดการขนส่งสินค้าในปริมาณที่ถูกต้อง (Right quantity) การจัดการขนส่งสินค้าในสภาพที่ไม่เสียหายหรือสูญหาย (Right

วารสารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปีที่ ๒๐ ฉบับที่ ๓ (กรกฎาคม - กันยายน) ๒๕๕๗

condition) และการจัดการขนส่งสินค้าไปยังสถานที่  
ที่ถูกต้อง (Right place)

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เพื่อ  
ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้  
ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกกับ  
ประสิทธิผลการให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่ม  
ตัวอย่างได้แก่ ผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทาง  
บกในเขตกรุงเทพมหานคร คือผู้ขับขีรถโดยสาร  
ประจำทาง ได้แก่ รถตู้ รถร่วมบริการ รถ ขสมก.  
รถเล็กในซอย และรถมินิบัส จำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม  
ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิต  
การทำงานของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทาง  
บกกับประสิทธิผลการให้บริการ โดยสอบถาม  
ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และ  
ระดับประสิทธิผลการให้บริการ ค่าความเชื่อมั่น = 0.984  
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน และสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

### ผลการวิจัย

#### ผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบก และ ระดับประสิทธิผลการให้บริการ

คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ให้บริการขนส่ง  
โลจิสติกส์สาธารณะทางบกโดยรวมมีระดับคุณภาพชีวิต  
ในการทำงานปานกลาง ( $M=3.051, SD.=0.701$ )  
เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นรายด้าน  
พบว่า อันดับ 1 คือมีความสมดุลของชีวิตกับการทำงาน  
( $M=3.200, SD.=0.717$ ) อันดับ 2 คือมีสภาพ  
การทำงานที่ปลอดภัย ( $M=3.180, SD.=0.797$ )  
อันดับ 3 คือมีการส่งเสริมสัมพันธ์ภาพในองค์กร  
( $M=3.150, SD.=0.775$ ) และอันดับสุดท้าย คือมีค่าตอบ  
แทนที่เป็นธรรมและพอเพียง ( $M=2.788, SD.=0.803$ )

ประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ  
ขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกโดยรวมมี  
ระดับประสิทธิภาพการให้บริการปานกลาง ( $M=3.193,$   
 $SD.=0.743$ ) เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการให้บริการ  
เป็นรายด้าน พบว่า อันดับ 1 คือมีการจัดส่งผู้โดยสาร  
ไปยังสถานที่ที่ถูกต้อง ( $M=3.380, SD.=0.838$ ) อันดับ  
2 คือมีการจัดส่งผู้โดยสารในสภาพที่ปลอดภัย  
ไม่เสียหาย ( $M=3.265, SD.=0.894$ ) อันดับ 3 คือ  
มีการจัดส่งผู้โดยสารที่มีต้นทุนที่เหมาะสม ( $M=3.260,$   
 $SD.=0.936$ ) และอันดับสุดท้าย คือมีการจัดส่งผู้โดยสาร  
ที่ตรงต่อเวลา ( $M=3.045, SD.=0.870$ )

### ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

#### สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตการทำงานของ ผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกมีความ สัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการให้บริการ

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ  
ชีวิตการทำงานของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะ  
ทางบกกับประสิทธิผลการให้บริการ

คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ให้บริการขนส่ง  
โลจิสติกส์สาธารณะทางบกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ  
ประสิทธิผลการให้บริการ  $r=0.653, p\text{-value} = 0.001$   
ระดับนัยสำคัญ 0.01

พิจารณา ค่า  $r=0.653$  เป็นสหสัมพันธ์บวก  
และมีความสัมพันธ์กันมาก ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพ  
การให้บริการ กับ ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพชีวิตการ  
ทำงานของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบก  
เปลี่ยนแปลงในทิศทางเดียวกัน

การสร้างสมการการถดถอยความสัมพันธ์ของ  
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) ระหว่างคุณภาพชีวิตการ  
ทำงานของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะ  
ทางบกกับประสิทธิผลการให้บริการ

| a                                          | b     | S <sub>b</sub> | Beta  | t     | p-value |
|--------------------------------------------|-------|----------------|-------|-------|---------|
| 1.080                                      | 0.693 | 0.081          | 0.653 | 8.538 | 0.001*  |
| R <sup>2</sup> ที่ปรับแล้ว = 0.421 r=0.653 |       |                |       |       |         |

\*p &lt; 0.050

$$\text{สมการการถดถอย} \quad \hat{Y} = 1.080 + 0.693X$$

ประสิทธิภาพการให้บริการ = 1.080 + 0.693 (คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบก) สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกกับประสิทธิภาพการให้บริการ

การสร้างสมการการถดถอยพหุเชิงเส้น ด้วยวิธี Stepwise ความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์

| Predictors                                 | a     | b     | S <sub>b</sub> | Beta  | t      | p-value |
|--------------------------------------------|-------|-------|----------------|-------|--------|---------|
| ความสัมพันธ์กับสังคมและชุมชน               | 0.662 | 0.950 | 0.650          | 0.938 | 14.664 | 0.001*  |
| โอกาสพัฒนาความสามารถ                       |       | 0.363 | 0.094          | 0.355 | 3.861  | 0.001*  |
| ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและพอเพียง             |       | 0.240 | 0.084          | 0.259 | 2.844  | 0.005*  |
| R <sup>2</sup> ที่ปรับแล้ว = 0.788 r=0.891 |       |       |                |       |        |         |

\*p &lt; 0.05

$$\text{สมการการถดถอยพหุเชิงเส้น} \quad \hat{Y} = 0.662 + 0.950X_1 + 0.363X_2 + 0.240X_3$$

ประสิทธิภาพการให้บริการ = 0.662 + 0.950(ความสัมพันธ์กับสังคมและชุมชน) + 0.363(โอกาสพัฒนาความสามารถ) + 0.240(ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและพอเพียง) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพบว่าผู้ที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด อันดับ 1 คือผู้ให้บริการรถ ขสมก (M=3.177,SD.=0.771) อันดับ 2 คือผู้ให้บริการรถร่วมบริการ (M=3.088,SD.=0.773) อันดับ 3 คือผู้ให้บริการรถตู้ (M=3.070,SD.=0.680) และอันดับสุดท้าย คือผู้ให้บริการรถเล็กในซอย (M=2.942,SD.=0.541)

**สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน**

ประเภทของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน (F=1.122,p-value=0.351)

ใบขับชีรุธสาธารณะของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิต

วารสารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปีที่ ๒๐ ฉบับที่ ๓ (กรกฎาคม - กันยายน) ๒๕๕๗

การทำงานไม่แตกต่างกัน ( $t=1.171, p\text{-value}=0.269$ ) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าผู้มีใบขับขี่รถสาธารณะมีคุณภาพชีวิตที่สูงกว่า ( $M=3.075, SD.=0.704$ ) ผู้ไม่มีใบขับขี่รถสาธารณะ ( $M=2.806, SD.=0.652$ )

อายุของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ( $F=1.229, p\text{-value}=0.304$ ) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าผู้มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด อันดับ 1 คือผู้มีอายุมากกว่า 40 ปี ( $M=3.203, SD.=0.760$ ) อันดับ 2 คือผู้ที่มีอายุ 22-30 ปี ( $M=3.115, SD.=0.775$ ) อันดับ 3 คือผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี ( $M=2.955, SD.=0.583$ ) และอันดับสุดท้าย คือผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 22 ปี ( $M=2.621, SD.=0.795$ )

รายได้ของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ( $F=6.768, p\text{-value}=0.002$ ) ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าผู้มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด อันดับ 1 คือผู้มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท ( $M=3.368, SD.=0.695$ ) อันดับ 2 คือผู้มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ( $M=2.917, SD.=0.657$ ) และอันดับสุดท้าย คือผู้มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ( $M=2.766, SD.=0.612$ )

ภาวะหนี้สินของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ( $F=6.778, p\text{-value}=0.002$ ) ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าผู้มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด อันดับ 1 คือผู้ที่ไม่หนี้สิน ( $M=3.227, SD.=0.684$ ) อันดับ 2 คือผู้ที่มีหนี้สินเล็กน้อย ( $M=2.814, SD.=0.638$ ) และอันดับสุดท้าย คือผู้ที่มีหนี้สินมาก ( $M=2.583, SD.=0.589$ )

ภาวะสุขภาพของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงาน

แตกต่างกัน ( $F=7.994, p\text{-value}=0.001$ ) ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าผู้มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด อันดับ 1 คือผู้ที่ไม่โรคเจ็บป่วย ( $M=3.203, SD.=0.666$ ) อันดับ 2 คือผู้ที่มีโรคเจ็บป่วยประจำ ( $M=2.914, SD.=0.707$ ) และอันดับสุดท้าย คือผู้ที่มีโรคเจ็บป่วยเรื้อรัง ( $M=2.314, SD.=0.326$ )

ภาวะการสูบบุหรี่ของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ( $t=3.713, p\text{-value}=0.001$ ) ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าผู้ไม่สูบบุหรี่มีคุณภาพชีวิตที่สูงกว่า ( $M=3.356, SD.=0.744$ ) ผู้สูบบุหรี่ ( $M=2.839, SD.=0.587$ )

ภาวะการดื่มสุราของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ( $t=5.189, p\text{-value}=0.001$ ) ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าผู้ไม่ดื่มสุรามีคุณภาพชีวิตที่สูงกว่า ( $M=3.499, SD.=0.683$ ) ผู้ดื่มสุรา ( $M=2.799, SD.=0.577$ )

ภาวะการใช้ยาขนของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ( $t=4.053, p\text{-value}=0.002$ ) ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าผู้ไม่ใช้ยาขนมีคุณภาพชีวิตที่สูงกว่า ( $M=3.119, SD.=0.681$ ) ผู้ใช้ยาขน ( $M=2.361, SD.=0.518$ )

### สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน

ประเภทของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน ( $F=0.628, p\text{-value}=0.643$ ) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าผู้มีประสิทธิผลการให้บริการสูงสุด อันดับ 1 คือผู้ให้บริการรถ ขสมก ( $M=3.334, SD.=0.819$ ) อันดับ

2 คือผู้ให้บริการรถตู้ ( $M=3.237, SD.=0.745$ ) อันดับ 3 คือผู้ให้บริการรถร่วมบริการ ( $M=3.168, SD.=0.805$ ) และอันดับสุดท้าย คือผู้ให้บริการรถมินิบัส ( $M=3.020, SD.=0.593$ )

ใบขับขีรถสาธารณะของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน ( $t=1.693, p\text{-value}=0.121$ ) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าผู้มีใบขับขีรถสาธารณะมีประสิทธิผลการให้บริการที่สูงกว่า ( $M=3.230, SD.=0.743$ ) ผู้ไม่มีใบขับขีรถสาธารณะ ( $M=2.825, SD.=0.677$ )

อายุของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน ( $F=1.392, p\text{-value}=0.250$ ) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าผู้มีประสิทธิผลการให้บริการสูงสุด อันดับ 1 คือผู้มีอายุมากกว่า 40 ปี ( $M=3.452, SD.=0.853$ ) อันดับ 2 คือผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี ( $M=3.148, SD.=0.697$ ) อันดับ 3 คือผู้ที่มีอายุ 22-30 ปี ( $M=3.082, SD.=0.672$ ) และอันดับสุดท้าย คือผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 22 ปี ( $M=2.964, SD.=0.941$ )

รายได้ของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน ( $F=7.818, p\text{-value}=0.001$ ) ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าผู้มีประสิทธิผลการให้บริการสูงสุด อันดับ 1 คือผู้มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท ( $M=3.559, SD.=0.854$ ) อันดับ 2 คือผู้มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ( $M=3.037, SD.=0.591$ ) และอันดับสุดท้าย คือผู้มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ( $M=2.966, SD.=0.590$ )

ภาวะหนี้สินของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน ( $F=1.643, p\text{-value}=0.199$ ) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าผู้มีประสิทธิผลการให้บริการสูงสุด อันดับ 1 คือผู้ที่

ไม่มีหนี้สิน ( $M=3.283, SD.=0.740$ ) อันดับ 2 คือผู้ที่มีหนี้สินเล็กน้อย ( $M=3.104, SD.=0.762$ ) และอันดับสุดท้าย คือผู้ที่มีหนี้สินมาก ( $M=2.892, SD.=0.674$ )

ภาวะสุขภาพของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการไม่แตกต่างกัน ( $F=2.137, p\text{-value}=0.124$ ) ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าผู้มีประสิทธิผลการให้บริการสูงสุด อันดับ 1 คือผู้ที่ไม่มียาโรคเจ็บป่วย ( $M=3.261, SD.=0.735$ ) อันดับ 2 คือผู้ที่มีโรคเจ็บป่วยประจำ ( $M=3.182, SD.=0.707$ ) และอันดับสุดท้าย คือผู้ที่มีโรคเจ็บป่วยเรื้อรัง ( $M=2.722, SD.=0.809$ )

ภาวะการสูบบุหรี่ของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน ( $t=2.796, p\text{-value}=0.007$ ) ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าผู้ไม่สูบบุหรี่มีประสิทธิผลการให้บริการที่สูงกว่า ( $M=3.444, SD.=0.811$ ) ผู้สูบบุหรี่ ( $M=3.019, SD.=0.643$ )

ภาวะการดื่มสุราของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน ( $t=3.575, p\text{-value}=0.001$ ) ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าผู้ไม่ดื่มสุรา มีประสิทธิผลการให้บริการที่สูงกว่า ( $M=3.545, SD.=0.786$ ) ผู้ดื่มสุรา ( $M=2.995, SD.=0.643$ )

ภาวะการใช้ยาขยันของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกัน ( $t=4.832, p\text{-value}=0.001$ ) ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าผู้ไม่ใช้ยาขยันมีประสิทธิผลการให้บริการที่สูงกว่า ( $M=3.256, SD.=0.742$ ) ผู้ใช้ยาขยัน ( $M=2.555, SD.=0.367$ )

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๒๐ ฉบับที่ ๓ (กรกฎาคม - กันยายน) ๒๕๕๗

## อภิปรายผลการวิจัย

คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการให้บริการ ดังนั้นถ้าผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ประสิทธิผลการให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ก็จะดีตามด้วย โดยคุณภาพชีวิตการทำงานที่สำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการขนส่งโลจิสติกส์ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับสังคมและชุมชน โอกาสพัฒนาความสามารถ และค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและพอเพียง

คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกโดยรวมมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานปานกลาง โดยผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกมีความสมดุลของชีวิตกับการทำงาน สภาพการทำงานที่ปลอดภัย และการส่งเสริมสัมพันธภาพในองค์กร แต่งานบริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกนั้นมีความท้าทายและเป็นธรรมชาติไม่พอสอดคล้องกับการดำรงชีวิตในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน สอดคล้องกับวรรณกรรม ต่อวิวัฒน์ (2555) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าองค์ประกอบที่สำคัญคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความภูมิใจในองค์กรที่มีคุณค่าทางสังคม รายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ลักษณะการบริหารองค์กร และความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน

ผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด คือผู้ให้บริการรถขสมก. และผู้ให้บริการร่วมบริการ สำหรับผู้ให้บริการที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุด คือผู้ให้บริการรถเล็กในซอย ผู้มีใบขับขี่รถสาธารณะมีคุณภาพชีวิตที่สูงกว่าผู้ไม่มีใบขับขี่รถสาธารณะ ผู้มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด คือผู้มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท ไม่มีหนี้สิน และไม่มีโรคเจ็บป่วย ผู้ไม่สูบบุหรี่มีคุณภาพชีวิตที่สูงกว่าผู้สูบบุหรี่ ผู้ไม่ดื่มสุรามีคุณภาพชีวิตที่สูงกว่า

ผู้ดื่มสุรา และผู้ไม่ใช้ยาขยันมีคุณภาพชีวิตที่สูงกว่าผู้ไม่ขยัน สอดคล้องกับ ชาญวิทย์ วสันต์ธนรัตน์ (2557) ที่กล่าวว่าคุณภาพชีวิตของบุคลากรโลจิสติกส์ทางบกมีความสำคัญ โดยเฉพาะคุณภาพชีวิตโดยรวม ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ ด้วยภาระหน้าที่ของบุคลากรโลจิสติกส์ทางบกที่หนัก มีภาวะความเครียดสูง มีเวลาพักผ่อนน้อย และต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งสำหรับความปลอดภัยทางถนน แต่ที่ผ่านมามีข่าวปรากฏตามสื่อต่างๆ ว่าพนักงานขับรถดื่มสุราแล้วเกิดอุบัติเหตุ ดังนั้นจึงต้องมีการเสริมสร้างองค์การสุขภาพเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงาน

ประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกโดยรวมมีระดับประสิทธิภาพการให้บริการปานกลาง โดยผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกมีการจัดส่งผู้โดยสารไปยังสถานที่ที่ถูกต้อง มีการจัดส่งผู้โดยสารในสภาพที่ปลอดภัยไม่เสียหาย แต่ยังไม่สามารถจัดส่งผู้โดยสารที่ตรงต่อเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งนี้เนื่องจากสภาพปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานคร

ผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกที่มีประสิทธิผลการให้บริการสูงสุด คือผู้ให้บริการรถขสมก. และผู้ให้บริการรถตู้ สำหรับผู้ให้บริการที่มีประสิทธิผลการให้บริการน้อยที่สุด คือผู้ให้บริการรถมินิบัส ผู้มีใบขับขี่รถสาธารณะมีประสิทธิผลการให้บริการที่สูงกว่าผู้ไม่มีใบขับขี่รถสาธารณะ ผู้มีประสิทธิผลการให้บริการสูงสุด คือผู้มีรายได้มากกว่า 15,000 ไม่มีหนี้สิน และไม่มีโรคเจ็บป่วย ผู้ไม่สูบบุหรี่มีประสิทธิผลการให้บริการที่สูงกว่าผู้สูบบุหรี่ ผู้ไม่ดื่มสุรา มีประสิทธิผลการให้บริการที่สูงกว่าผู้ดื่มสุรา ผู้ไม่ใช้ยาขยันมีประสิทธิผลการให้บริการที่สูงกว่าผู้ไม่ขยัน จันจิรา ไกรพิมาย (2552) ศึกษาอุบัติเหตุที่พบบ่อยจากการขนส่งสินค้าทางถนนสาเหตุของอุบัติเหตุ วิธีลด และป้องกันอุบัติเหตุ พบว่าอุบัติเหตุทางถนนเกิดจากพฤติกรรมหรือการกระทำของคนเป็นส่วนใหญ่ ส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของคนโดยร้อยละ 77.5 เกิดจากพฤติกรรมหรือการกระทำที่ไม่

เหมาะสมของบุคคลหรือพนักงานขับรถ โดย (1) เกิดจากพฤติกรรมของบุคคล อาทิ ขับรถโดยประมาท ขับรถขณะมีเมเมา หลับใน ขับรถไม่ชำนาญหรือขับไม่เป็น เสพสารออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท และ (2) เกิดจากการฝ่าฝืนระเบียบวินัยจราจร อาทิ ขับรถเร็วเกินอัตราที่กำหนด ใช้โทรศัพท์ขณะขับรถ แชนกรอยางผิดกฎหมาย ขับรถไม่เปิดไฟหรือไม่ใช้แสงสว่างตามกำหนด ฝ่าฝืนป้ายสัญญาณไฟหรือเครื่องหมายจราจร ไม่ขับรถในช่องทางเดินรถซ้ายสุด และบรรทุกเกินอัตรา ดังนั้นจะต้องมีการเผยแพร่ความรู้เรื่องมีเมมาอย่าขับรถ เพื่อให้ทราบถึงอันตรายที่อาจได้รับหากขับรถ และยังเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุตามมาในภายหลัง และบังคับใช้กฎหมายจราจรอย่างเข้มงวดและซื่อตรง เพื่อสร้างแนวทางปฏิบัติที่ดีในการใช้รถใช้ถนนผ่านทางกฎหมายจราจร ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่มีระเบียบวินัยในการขับขี่ และพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 (<http://www.thailandlawyercenter.com>) กำหนดว่า ผู้ขับรถยนต์สาธารณะ ต้องมีใบอนุญาตขับรถยนต์สาธารณะ โดยมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 46 แต่ต้องมีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบสองปีบริบูรณ์สำหรับผู้ขอใบอนุญาตขับรถตามมาตรา 43(4) หรือ (5) และยี่สิบปีบริบูรณ์ สำหรับผู้ขอใบอนุญาตขับรถตามมาตรา 43(6/1) รู้จักถนนและทางหลวงในจังหวัดที่ขอรับใบอนุญาตขับรถพอสมควร ไม่เป็นผู้มีโรคติดต่อนำรังเกียจตามที่กำหนดในกฎกระทรวง และไม่เป็นผู้ติดสุรายาเมาหรือยาเสพติดให้โทษ มาตรา 57 เบญจผู้ขับรถยนต์สาธารณะหรือรถจักรยานยนต์สาธารณะต้องพาคนโดยสารไปยังสถานที่ที่ว่างตามเส้นทางที่สั้นหรือถึงที่หมายเร็วที่สุด หรือเส้นทางที่ไม่อ้อมเกินควร และต้องส่งผู้โดยสาร ณ สถานที่ตามที่ตกลงกันไว้ มาตรา 57ฉ ในขณะขับรถ ผู้ขับรถยนต์สาธารณะหรือ

รถจักรยานยนต์สาธารณะ ต้องไม่สูบบุหรี่ หรือกระทำด้วยประการใดๆ ในลักษณะที่ก่อความรำคาญให้แก่คนโดยสาร ไม่กล่าววาจาไม่สุภาพ เสียดสี ดุหมั่น ก้าวร้าวหรือแสดงกิริยาในลักษณะดังกล่าวต่อคนโดยสาร ไม่เสพหรือเมาสุราหรือของมีเมมาอย่างอื่น ไม่เสพยาเสพติดให้โทษตามกฎหมายว่าด้วยยาเสพติดให้โทษ ไม่เสพติดวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาทตามกฎหมายว่าด้วยวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ให้บริการขนส่งโลจิสติกส์สาธารณะทางบกกับประสิทธิภาพการให้บริการ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักสภาวะองค์กร สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ และสมาพันธ์โลจิสติกส์ไทย โดยชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์ (2557) กล่าวถึงมิติใหม่ของการเสริมสร้างองค์กรสภาวะเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดีสำหรับบุคลากรโลจิสติกส์ทางบก (พนักงานขับรถ) เพราะตระหนักถึงคุณภาพชีวิตของบุคลากรโลจิสติกส์ทางบกที่ต้องปรับเปลี่ยนให้ดีขึ้น และเตรียมพร้อมรับมือกับการก้าวสู่อุตสาหกรรมโลจิสติกส์ให้ทัดเทียมกับนานาประเทศ โดยกล่าวว่าคุณภาพชีวิตของกลุ่มคนขับรถไม่ได้ดีเท่าที่ควรจะเป็น เห็นได้จากการใช้ชีวิตของกลุ่มคนเหล่านี้ บางรายที่ขับรถก็มีการใช้สารเสพติด บางรายก็ดื่มสุรา สูบบุหรี่ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพอย่างมากและยังเป็นการสะท้อนปัญหาสู่สังคมมากขึ้น ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนคุณภาพชีวิตของบุคลากรโลจิสติกส์ทางบกให้ดีขึ้น โดยนำเอาแนวทางในการสร้างสุขขยายไปยังกลุ่มผู้ประกอบการโลจิสติกส์เพื่อให้บุคลากรโลจิสติกส์ทางบกได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถให้มีมาตรฐานวิชาชีพที่ดีขึ้น อันจะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนผลตอบแทนตามความรู้ความสามารถที่ได้รับการพัฒนา และจะทำให้พนักงานขับรถทุกคนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

### บรรณานุกรม

- กรมการขนส่งทางบก. (2557). นโยบายที่จะแก้ปัญหารถบริการสาธารณะ. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2557, จาก <http://www.mcot.net> .
- การเสวนาสภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2557. จาก <http://voicelabour.org> .
- คนขับและกระเป๋ารถเมล์ตำราผู้โดยสารไล่ลงจากรถ. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2557, จาก [www.news.mthai.com](http://www.news.mthai.com).
- ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์. (2557). มิติใหม่ของการเสริมสร้างองค์กรสุขภาพ เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดีสำหรับบุคลากรโลจิสติกส์ทางบกพนักงานขับรถ. สำนักสุขภาพองค์กร สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2557. จาก <http://www.thaihealth.or.th>.
- จันจิรา ไกรพิมาย. (2552). อุบัติเหตุที่พบบ่อยจากการขนส่งสินค้าทางถนนสาเหตุของอุบัติเหตุ วิธลด และป้องกันอุบัติเหตุ. กรุงเทพมหานคร : คณะบัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- “บริการสาธารณะ”. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2557, จาก <http://www.dailynews.co.th>.
- “ผู้ให้บริการขนส่ง”. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2557, จาก <http://voicelabour.org>.
- “พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522”. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2557, จาก <http://www.thailandlawyercenter.com>.
- วรวรรณ ต่อวิวัฒน์. (2555). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาข้าราชการกรมศุลกากรที่สังกัดส่วนกลางคลองเตย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกริก.
- “รับแจ้งเหตุรถมินิบัส”. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2557, จาก [www.manager.co.th](http://www.manager.co.th).
- รุธิร์ พนมยงค์. (2550). การพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวินิจฉัยความสามารถทางด้าน โลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจ SME ของไทย. การประชุมเชิงวิชาการประจำปี 2550 การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน(GTT) ครั้งที่ 7, กรุงเทพมหานคร.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2557). ผลการสำรวจความคิดเห็นต่อการบริการและการขับขี่ของรถหน่วยกู้ภัยรับแจ้งมีอุบัติเหตุ. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 เมษายน 2557, จาก <http://pantip.com>.
- Coyle, J., Bardi, E. & Langley, J. (2003). *The management of bBusiness logistics: a supply chain perspective*. 7th ed. Canada: South-Western.
- Walton, R.E, 1978. “Quality of worklife : What is it?.” *Sloan Management Review*. 15 (Fall 1973) : 11-12.

