

**แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
ในองค์กรธุรกิจไทย**

Freight Forwarder Work Motivation in Thai companies

กรกช วนกรกุล, มรกต ภูทอง, เพียงธิดา เสรีสุทธิกุลชัย, ภัทริรา มาศมาลัย,
โคธิณภา สุนทรวร, ธนัช กรศุภกิจ
สาขาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ (หลักสูตรนานาชาติ) คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
korrakot.vanakornkul@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทย โดยใช้ผู้ปฏิบัติงานตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยเป็นหน่วยวิเคราะห์ผลการศึกษา พบว่าแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคง ด้านการยอมรับด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ในขณะที่แรงจูงใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านโอกาสและด้านการยกย่องมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, ตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ, องค์กรธุรกิจไทย

Abstract

This research aimed to studying the motivation of freight forwarder industries in Thai companies. The research results were found that the Work Motivation–Job, Job Security, Acceptance, Relationship with Supervisor and Relationships with Colleagues were high level in job satisfaction. The Work Motivation – Salary and Welfare, Working Environments, Praise and Opportunity were middle level in job satisfaction.

Keywords: Freight Forwarder, Work Motivation, Thai companies

บทนำ

การสร้างแรงจูงใจในการทำงานถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำงาน ในองค์กรที่มีกระบวนการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่ดี ย่อมส่งผลให้พนักงานในองค์กรเกิดความมุ่งมั่น พยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ ความมุ่งมั่น พยายามดังกล่าวนี้ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อผลประกอบการที่ดีขององค์กร ในทางกลับกันหากองค์กรขาดกระบวนการสร้างแรงจูงใจในการทำงานหรือมีกระบวนการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กรอัตราที่ต่ำ ย่อมส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ส่งผลให้พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดความเอาใจใส่ใน

งาน (Chruden & Sherman, 1976) สภาวะดังกล่าวนี้เป็นสาเหตุสำคัญทำให้องค์กรขาดประสิทธิภาพและไม่พัฒนา ผลกระทบดังกล่าวนี้นอกจากจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรแล้วยังส่งผลกระทบโดยอ้อมต่อองค์กรที่ต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานเพื่อทดแทนพนักงานเก่าที่ลาออกจากองค์กรไป เป็นเหตุให้องค์กรต้องเสียเวลาและสูญเสียทรัพยากรที่จะต้องใช้ในการฝึกฝนพนักงานที่เข้ามาใหม่ ทำให้การทำงานต้องหยุดชะงักลงอย่างไม่น่าจะเป็น ดังนั้น ผู้บริหารองค์กร จึงควรที่จะให้ความสนใจและควรที่จะหาแนวทางในการที่จะเสริมสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานในองค์กร

ประเทศไทยถือเป็นหนึ่งในประเทศที่มีศักยภาพด้านการแข่งขันทางการค้าในระดับนานาชาติ (กรกช วนกรกุล, 2560) จากรายงานของการประชุม “เวทีเศรษฐกิจโลก” (World Economic Forum) ซึ่งเป็นองค์การด้านเศรษฐกิจระหว่างประเทศได้ทำการจัดอันดับศักยภาพในด้านการแข่งขันทางการค้าของประเทศไทยในระหว่างปี ค.ศ. 2017-2018 อยู่อันดับที่ 32 ของโลก โดยถือเป็นอันดับที่ 10 ของทวีปเอเชียและอันดับที่ 3 ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รองจากประเทศสิงคโปร์ (อันดับ 3) และประเทศมาเลเซีย (อันดับ 23) (Klaus Schwab. 2018: 326) โดยในรอบปีที่ผ่านมา (ค.ศ. 2017) ประเทศไทยมีมูลค่าการนำเข้าและส่งออกสินค้ารวมทั้งสิ้น 15,593,383 ล้านบาท โดยแบ่งเป็นการนำเข้าสินค้าเข้ามาขายในราชอาณาจักร 7,587,118 ล้านบาทและส่งสินค้าออกไปขายนอกราชอาณาจักร 8,006,265 ล้านบาท (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, 2561) ซึ่งนับเป็นตัวเลขในด้านการนำเข้าและส่งออกสินค้าออกที่สูงเมื่อเทียบกับประเทศต่างๆ ในภูมิภาคอาเซียน จากศักยภาพทางด้านการแข่งขันทางการค้าที่เข้มแข็งดังกล่าวนี้ กลุ่มอุตสาหกรรมที่อยู่เบื้องหลังและเป็นกลไกที่สำคัญสำหรับการนำเข้าและส่งออกสินค้าของประเทศไทยก็คือ กลุ่มอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศหรือที่มีชื่อเรียกว่า FREIGHT FORWARDER เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มอุตสาหกรรมดังกล่าวนี้ ถือเป็นหัวใจสำคัญในการทำธุรกรรมระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายในเชิงพาณิชย์ระหว่างประเทศ ดังนั้น หากผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมดังกล่าวขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผลกระทบที่เกิดขึ้นนอกจากจะสร้างความเสียหายต่อผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมดังกล่าวโดยตรงแล้ว ผลเสียที่ยกมาดังกล่าวนั้นย่อมส่งผลกระทบโดยอ้อมต่อระบบการนำเข้าและส่งออกสินค้าของประเทศในระดับมหภาคอีกด้วย

ดังนั้น ในรายงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยจึงมีเป้าประสงค์ที่จะทำการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งผลการวิจัยที่ได้น่าจะสมารถนำไปใช้ประโยชน์หรือเป็นแนวทางเบื้องต้นสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องของกับอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทย ในการทราบถึงความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของตนและนำไปแก้ไขปรับปรุงในจุดที่ยังไม่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้เกิดผลดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทย
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทย

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) อธิบายว่า แรงจูงใจในการทำงานของมนุษย์ประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญ 5 ปัจจัย ได้แก่ ความต้องการด้านกายภาพ (Physiological Needs) ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) ความต้องการด้านสังคม (Social Needs) ความต้องการด้านการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem Needs) ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs) (Maslow, 1954)

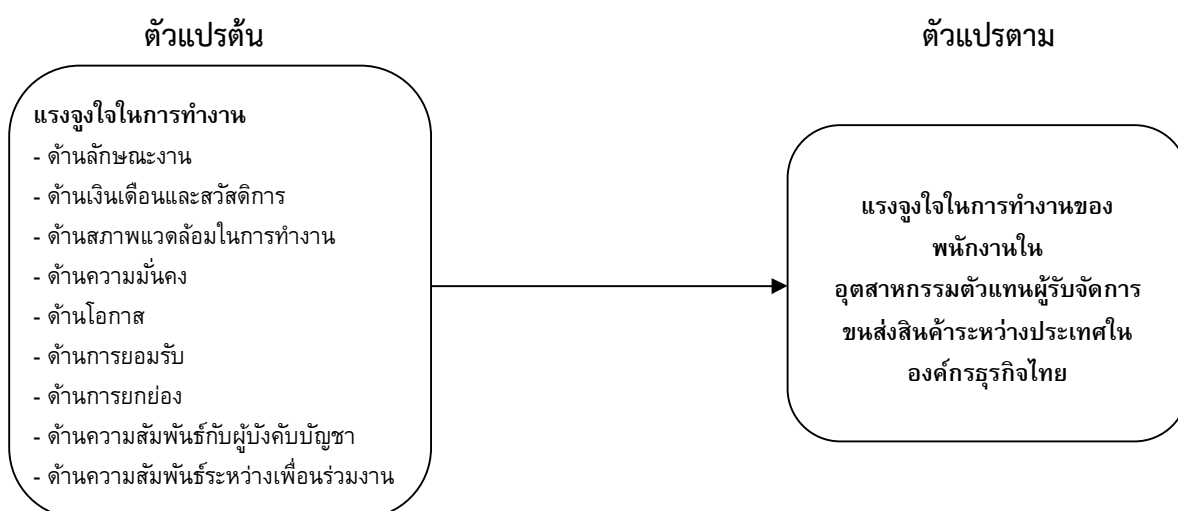
2. ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer's ERG theory) อธิบายว่า แรงจูงใจในการทำงานของมนุษย์ประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญ 3 ปัจจัย ได้แก่ ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence needs (E)) ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs (R)) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs (G)) (Alderfer, 1972)

3. ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคคลีแลนด์ (McClelland's trichotomy of needs) อธิบายว่า แรงจูงใจในการทำงานของมนุษย์ประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญ 3 ปัจจัย ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (nAch)) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation (nAff)) ความต้องการอำนาจ (Need for power (nPower)) (McClelland, 1988)

4. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) อธิบายว่า แรงจูงใจในการทำงานของมนุษย์ประกอบไปด้วยปัจจัยกระตุ้นจำนวน 5 ด้าน คือ ความสำเร็จ การยอมรับ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้า/โอกาสในการเจริญเติบโตที่ส่งผลความพึงพอใจในงานและปัจจัยบำรุงรักษาจำนวน 8 ด้าน คือ นโยบายการบริหาร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน สภาพการแวดล้อมการปฏิบัติงาน เงินเดือน ตำแหน่งงาน ความมั่นคง ชีวิตส่วนตัว (Herzberg, 1959)

ทั้ง 4 ทฤษฎีดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยสามารถนำมาสังเคราะห์เป็นปัจจัยแรงจูงใจในด้านต่างๆ ได้ 9 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคง ด้านโอกาส ด้านการยอมรับ ด้านการยกย่อง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยมีแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการยอมรับ ด้านการยกย่องด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในระดับที่สูง
2. พนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยมีแรงจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการด้านความมั่นคงและด้านโอกาสในระดับที่ต่ำ

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยจำนวน 156 แห่ง (Thai Freight Forwarder Association, 2018) เนื่องจากไม่มีตัวเลขจำนวนผู้ปฏิบัติงานตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยไว้แน่นอน ดังนั้น จึงต้องใช้วิธีการกำหนดตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ 385 ตัวอย่าง (Kanlaya, 2006) และได้มีการเผื่อการสูญเสียของแบบสอบถามสำรองไว้ 15 ตัวอย่าง (5%) รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

การคัดเลือกสถานที่เก็บข้อมูล ได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (systematic random sampling) ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตรซึ่งมีวิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$I = \frac{N}{n}$$

โดย	I	แทน	จำนวนช่วงของการสุ่ม
	N	แทน	ลำดับของประชากรที่จะศึกษา
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาเท่ากับ 40 แห่ง ดังนั้น จึงมีช่วงของการสุ่มเท่ากับ 4 ดังนี้

$$I = \frac{156}{40}$$

$$I = 3.9$$

เมื่อได้จำนวนช่วงของการสุ่มแล้ว ผู้วิจัยได้นำช่วงที่ได้จากการคำนวณไปทำการสุ่มจากฐานรายชื่อองค์กรธุรกิจด้านอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของสมาคมผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศแห่งประเทศไทย

เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสถานที่เก็บข้อมูลตัวแทนของผู้จัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยครบทั้ง 40 แห่งแล้ว ในขั้นตอนต่อไปผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานตัวแทนของผู้จัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยสำหรับใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยฉบับนี้ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยเก็บเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่ผู้วิจัยพบในขณะที่เก็บข้อมูลจำนวนองค์กรละ 10 คน ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติงานตัวแทนผู้จัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยสำหรับในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามตรวจวัดได้ค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา (α) อยู่ระหว่าง 0.96 ถึง 0.87 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ในส่วนของเนื้อหาของแบบสอบถามนั้นประกอบไปด้วย ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานทั้ง 9 ด้านซึ่งเป็นตัวแปรต้นในการศึกษาครั้งนี้โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้ผู้ตอบเลือก 7 ทาง ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วย เห็นด้วยเล็กน้อย ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยมากที่สุด ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

สถิติที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจไทย

ทั้งนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวได้กระทำในระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2561 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2561

สรุปผลการศึกษาและการอภิปรายผล

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้จัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทย

ตัวแปรแรงจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านลักษณะงาน	5.34	0.624	สูง
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	4.36	0.714	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.45	0.668	ปานกลาง
ด้านความมั่นคง	5.78	0.789	สูง
ด้านโอกาส	4.34	0.734	ปานกลาง
ด้านการยอมรับ	5.56	0.590	สูง
ด้านการยกย่อง	4.32	0.712	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	5.87	0.657	สูง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	5.56	0.589	สูง
รวม	5.09	0.675	สูง

ผลที่ได้ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นรวมต่อแรงจูงใจในการทำงาน ทั้ง 9 ด้านอยู่ในระดับที่สูง โดยแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงด้านการยอมรับด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงานในระดับที่สูง ในขณะที่แรงจูงใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสและด้านการยกย่องมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยด้านลักษณะงานมีระดับความคิดเห็นในระดับที่สูงซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และงานวิจัยของยุวพันธ์ จิงเจริญ (2540) ที่พบว่า แรงจูงใจด้านลักษณะงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในระดับที่มากที่สุดทั้งนี้อาจเนื่องจากลักษณะงานที่ทำของตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมีลักษณะงานในเชิงปฏิบัติการ (ACTIVE) อยู่ตลอดเวลาและมีความหลากหลายในตัวเนื้องานค่อนข้างสูง เช่น ต้องออกติดต่อกับกลุ่มลูกค้าอยู่ตลอดเวลาประเภทของงานมีความแปลกใหม่ ทำทลายความสามารถของผู้ปฏิบัติงานรวมถึงความยากง่ายของลักษณะงานที่สลับซับซ้อนกันไปในแต่ละงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกตื่นตัวจากการทำงานอยู่ตลอดเวลาซึ่งข้อสันนิษฐานดังกล่าวนี้ น่าจะเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานของพนักงานตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยและในองค์กรธุรกิจข้ามชาติไม่แตกต่างกันเช่นเดียวกันกับแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่สูงและสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ทั้งคู่

ผลการวิจัยในลักษณะดังกล่าวนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ได้เคยศึกษามาแล้วไม่ว่าจะเป็นงานวิจัยของมะลิ เผือกจิตร (2545) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเคมีเบอร์ลีย์-คลาค ประเทศไทย จำกัดจำนวน 200 คนและงานวิจัยของฉันทนา เกตุแก้ว (2546) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานกลางบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด จำนวน 147 คนซึ่งปรากฏว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่สูงเช่นเดียวกันแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานถือเป็นหนึ่งในแรงจูงใจสำคัญในการยับยั้งให้พนักงานที่ดี ที่มีความสามารถ อยู่กับองค์กรให้ยาวนาน จากผลการศึกษาของภารดี บุตรศักดิ์ศรี(2540)ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานส่วนบุคคลกับแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงานในกลุ่มธุรกิจบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้คำถามที่เป็นแบบทดสอบทางจิตวิทยาเพื่อค้นหาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานในองค์กร ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานถือเป็นที่มีส่วนสำคัญในการตัดสินใจลาออกของพนักงานในลำดับต้นๆ ซึ่งในการทำงานหากพนักงานได้หัวหน้างานที่ไม่ดี ไม่เอาใจใส่ในงานหรือมีเพื่อนร่วมในการทำงานที่ย่ำแย่ ย่อมเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้พนักงานตัดสินใจลาออกจากองค์กรมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ ดังสำนวนสุภาษิตสำคัญที่ว่า “คับที่อยู่ได้ คบใจอยู่ยาก” ดังนั้น การให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับพนักงานในองค์กรทั้งในระดับผู้ปฏิบัติการด้วยตนเองและหัวหน้างานจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญในลำดับต้นๆที่ผู้บริหารองค์กรควรเน้นและให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก

แต่อย่างไรก็ตามผลการศึกษากลับพบระดับความคิดเห็นในตัวแปรปัจจัยบางด้านที่มีผลลัพธ์ออกมาในทิศทางที่ไม่คาดคิด แรงจูงใจในการทำงานด้านการยกย่องเป็นหนึ่งในตัวแปรแรงจูงใจที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรด้านอื่นๆ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานงานวิจัยและผลการศึกษา

ของคนอื่นๆที่ได้ทำการศึกษามาแล้วไม่ว่าจะเป็นงานวิจัยของราตรี ยอดดำเนิน (2547) ที่ได้นำเอาทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานของเฮิร์ชเบอร์เกอร์ทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จด้านการยกย่อง ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล มาทำการศึกษา กับพนักงานบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านการยกย่องเป็นปัจจัยแรงจูงใจที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุดอันสวนทางและย้อนแย้งกับผลการศึกษาในรายงานวิจัยฉบับนี้ สาเหตุสำคัญที่เป็นเช่นนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าอาจเป็นเพราะว่ากลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยทั้งสองฉบับมีลักษณะทางวิชาชีพที่แตกต่างกัน ในด้านการทำงานปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของกลุ่มอาชีพอาชีพหนึ่งอาจมีความแตกต่างจากกลุ่มอาชีพอื่นๆก็ได้ เพราะลักษณะของงาน โครงสร้างองค์การมีในแต่ละวิชาชีพย่อมไม่เหมือนกัน แต่อย่างไรก็ตามผลสะท้อนจากงานวิจัยฉบับนี้ย่อมแสดงให้เห็นว่า กลุ่มพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยยังคงขาดและต้องการการตอบสนองในเชิงนโยบายจากผู้บริหารองค์การในด้านการออกนโยบายในเชิงสนับสนุนด้านการทำงานของพนักงาน การให้รางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดี รวมตลอดถึงการชื่นชมพนักงานอยู่ในระดับหนึ่ง ซึ่งเป็นจุดสะท้อนกลับที่สำคัญที่ผู้บริหารองค์การอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยต้องให้ความสำคัญ

แรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นอีกหนึ่งตัวแปรสำคัญที่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยแต่อย่างไรก็ตามยังคงมีงานวิจัยบางส่วนที่สนับสนุนผลการศึกษาที่ออกมาในลักษณะนี้อยู่บ้าง เช่น ผลการศึกษาของปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี (2552) ที่ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานบุคคลกรในวิทยาลัยราชพฤกษ์และพบว่า แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวแปรที่มีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรด้านอื่นๆ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก องค์การในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยมักเป็นองค์การที่มีขนาดไม่ใหญ่ เงินทุนในการบริหารจัดการ รวมตลอดถึงอุปกรณ์และเทคโนโลยีต่างๆที่ใช้ในการปฏิบัติงานอาจมีไม่มากและไม่เพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่เป็นองค์การในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจข้ามชาติที่มีทั้งเงินทุน ความรู้และทรัพยากรในการทำงานที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงานอย่างเต็มที่ส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการสนับสนุนด้านเครื่องมือ เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยยังคงเป็นปัญหา ซึ่งเป็นเสียงสะท้อนหนึ่งที่สำคัญที่ผู้บริหารองค์การควรแก้ปัญหาและให้ความสนใจ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า มีแรงจูงใจในการทำงานจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านโอกาสด้านการยกย่องที่พนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยยังมีแรงจูงใจในการทำงานที่น้อยอยู่ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอดังนี้

1. ผู้บริหารองค์การควรแสวงหาแนวทางหรือมาตรการในการปรับอัตราเงินเดือนของพนักงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาวะ ค่าครองชีพในปัจจุบันเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับ พนักงานในการจ่ายค่าตอบแทนผู้บริหารองค์การควรคำนึงถึงหลักการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม (EQUAL WORK FOR EQUAL PAY) มาใช้ในองค์การ โดยอาจเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนของพนักงานในบริษัทอื่นๆที่มี

ลักษณะงานและตำแหน่งงานที่ใกล้เคียงกัน เพื่อให้พนักงานในองค์กรที่เกิดรู้สึกว่าได้ได้รับการปฏิบัติในเรื่องของค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ไม่ถูกองค์กรเอาเปรียบจนอาจนำไปสู่การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

2. ผู้บริหารองค์กรควรมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้น่าอยู่ในการทำงาน เช่น อาจจัดให้มีมุมกาแฟหรือมุมขนมเล็กๆน้อยๆสำหรับเลี้ยงพนักงานฟรี จัดมุมสนทนาการโดยอาจจัดให้มีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร อุปกรณ์กีฬาในร่ม เครื่องเสียง โทรทัศน์พร้อมเครื่องสนทนาการเพื่อให้พนักงานพักผ่อน คลายความตึงเครียดจากการทำงาน รวมถึงตลอดถึงปรับปรุงเครื่องมือและอุปกรณ์รวมถึงระบบเทคโนโลยีต่างให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้สอดคล้องกับการทำงาน

3. ในการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือพิจารณาให้คุณให้โทษพนักงาน องค์กรควรนำเอาหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารองค์กรอย่างเคร่งครัด การประเมินผลการปฏิบัติงานรวมถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น องค์กรต้องพิจารณาจากความสามารถของพนักงานคนนั้นเป็นที่ตั้ง ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานที่เป็นคนดีและคนเก่งได้ขึ้นสู่การเป็นหัวหน้างาน การพิจารณาให้โทษพนักงานคนใด ควรมีหลักฐานที่ชัดเจน โปร่งใสและตรวจสอบได้

4. ผู้บริหารองค์กรควรมีส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานเกิดขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน ด้วยรูปแบบของการชื่นชม การให้รางวัลไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของเงินหรือผลตอบแทนพิเศษอย่างอื่นองค์กรอาจจัดให้มีการประกวดคัดเลือกพนักงานที่ทำงานดีเด่นในแต่ละช่วงเวลา เช่น ในรอบสัปดาห์ รอบเดือนหรือรอบปี เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานภายในองค์กรแข่งขันและตั้งใจในการทำงาน

รายการอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549).สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ฉันทนา เกตุแก้ว. (2546). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด: ศึกษาเฉพาะสำนักงานกลางสาขา. ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- ภารดี บุตรศักดิ์ศรี. (2540).ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงานในกลุ่มธุรกิจบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มะลิ เผือกจิตร. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัท คิมเบอร์ ลี-คล้าค ประเทศไทย จำกัด. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ยุวพันธ์ จีงเจริญ. (2540). สาเหตุการลาออกของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา: สำนักงานพัฒนาธุรกิจ 8 เฉพาะในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2538-2539. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยแม่โจ้.

- ราตรี ยอดดำเนิน. (2547). การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน). ปรินญาการจัดการมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการ คณะการจัดการและการท่องเที่ยวมหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมาคมผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศแห่งประเทศไทย. (2561). สมาชิกผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศแห่งประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ กุมภาพันธ์ 1, 2561, จาก http://www.tiffa-thai.org/member/index.php?mtype2=&mtype3=&page=1&case1=&case2=&case3=&type_service1=&type_service2=&type_service3=&type_service4=&keyword=&area=
- สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์. (2561). มูลค่าการส่งออก การนำเข้า และดุลการค้าของไทย. สืบค้นเมื่อ สิงหาคม 21, 2561, จาก http://www.ops3.moc.go.th/thtrade/yearly_bal/report.asp
- Alderfer, C. P. (1972). Existence, Relatedness, and Growth; Human Needs in Organizational Settings. New York: Free Press.
- Chruden, H. J., & Sherman, A. W. (1976). Personnel management. Cincinnati: South-Western Pub.
- Herzberg, F. (1959). The Motivation to Work. New York: John Wiley and Sons Press.
- Maslow, A. (1997). Motivation and personality. New York: Harper and Row Press.
- McClelland, D. C. (1988). Human Motivation. UK: Cambridge university Press.
- Schwab, K. (2018). The Global Competitiveness Report 2017–2018. Geneva: The World Economic Forum Press.