



การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจ ในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทน ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กร ธุรกิจไทยกับองค์กรธุรกิจข้ามชาติ

Comparative Study of Motivation Factors of Freight Forwarder Industries Between Freight Forwarder Employees in Thai Companies and Multinational Companies

กรรช วนกรกุล*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยกับองค์กรธุรกิจข้ามชาติ และเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยกับองค์กรธุรกิจข้ามชาติ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยกับองค์กรธุรกิจข้ามชาติจำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ผลข้อมูลได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เปรียบเทียบ (t-test)

ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยและองค์กรธุรกิจข้ามชาติโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย 2. ความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคง ด้านความสัมพันธ์กับ

*อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ



เพื่อนร่วมงานและด้านการยกย่องของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทย ไม่แตกต่างกันกับพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจข้ามชาติ 3. ความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสด้านการยอมรับ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยมากกว่าพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจข้ามชาติ

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ องค์กรธุรกิจข้ามชาติ

Abstract

The objectives of this research were to study and to compare opinions on working motivation factors of Freight Forwarder industries between Freight Forwarder in Thai companies and mutinational companies. The sample included 400 people who have worked for Freight Forwarder industries in both Thai companies and mutinational companies. The research tool was questionnaires. Statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and t-test.

The research results were as follows; 1. For opinions on working motivation factors, Freight Forwarder in Thai

companies and mutinational companies staff agreed on such factors. 2. For opinions on working motivation factors on job, salary and welfare, working environments, job security, relationships with colleagues and praise, Freight Forwarder in Thai companies and mutinational companies staff had the same opinion on such factors. 3. For opinions on working motivation factors on opportunities, acceptance and relationship with supervisor, Freight Forwarder in Thai companies had more opportunities, acceptance and relationship with supervisor than Freight Forwarder in mutinational companies staff.

Keywords: Working motivation, Freight Forwarder, Multinational companies



บทนำ

แรงจูงใจในการทำงานถือเป็นหัวใจสำคัญ ของการทำงาน ในองค์กรที่มีกระบวนการสร้าง แรงจูงใจในการทำงานที่ดี ย่อมส่งผลกระทบ โดยตรงต่อการทำงานของพนักงานภายในองค์กร ในการที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ อันส่งผลกระทบในแง่บวก ต่อการพัฒนาองค์กร ในทางกลับกันในองค์กร ที่มีกระบวนการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงานในอัตราที่ต่ำหรือไม่มีกระบวนการสร้าง แรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานเลย ผล กระทบที่เกิดขึ้นย่อมเกิดกับขวัญและกำลังใจใน การปฏิบัติงานของพนักงาน ส่งผลให้พนักงานใน องค์กรขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาด ความเอาใจใส่ในเนื้องาน อันนำมาซึ่งระบบการ ทำงานภายในองค์กรขาดประสิทธิภาพและไม่ พัฒนา สภาวะดังกล่าวนี้นอกจากจะส่งผลกระทบ โดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร แล้ว ยังส่งผลกระทบโดยอ้อมต่อองค์กรที่ต้อง แยกทรัพยากรค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานเพื่อ ทดแทนพนักงานเก่าที่ลาออกจากองค์กรไป ซึ่ง จะเกิดปัญหากับองค์กรเป็นอย่างมากในการต้อง เสียเวลาและทรัพยากรต่างๆ รวมทั้งจะต้องฝึกฝน ทรัพยากรมนุษย์ที่เข้ามาใหม่ ทำให้การทำงานต้อง หยุดชะงักลงอย่างไม่น่าจะเป็น ดังนั้น ผู้บริหาร องค์กร จึงควรให้ความสนใจและควรวางแนวทาง เสริมสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานในองค์กร (จตุพล บงกชมาศ. 2543 : 1)

ประเทศไทยถือเป็นหนึ่งในประเทศที่มี ศักยภาพด้านการแข่งขันทางการค้าในเวทีระดับ นานาชาติจากรายงานของการประชุม “เวที เศรษฐกิจโลก” (World Economic Forum) ซึ่งเป็นองค์การด้านเศรษฐกิจระหว่างประเทศได้จัด อันดับศักยภาพในด้านการแข่งขันทางการค้าของ ประเทศไทยในระหว่างปี ค.ศ. 2010-2011 ให้อยู่ ที่อันดับ 38 ของโลก โดยถือเป็นอันดับที่ 15 ของทวีปเอเชียและอันดับที่ 4 ของภูมิภาคเอเชีย ตะวันออกเฉียงใต้ รองจากประเทศสิงคโปร์ (อันดับ 3) ประเทศมาเลเซีย (อันดับ 26) และประเทศ บรูไน (อันดับ 28) (Schwab. 2010 : 15) โดย ในรอบปีที่ผ่านมา (ค.ศ. 2010) ประเทศไทยมี มูลค่าการนำเข้าและส่งออกสินค้ารวมทั้งสิ้น 12,015,814 ล้านบาท โดยแบ่งเป็นการนำเข้าสินค้า เข้ามาขายในราชอาณาจักร 5,839,390 ล้านบาท และส่งสินค้าออกไปขายนอกราชอาณาจักร 6,176,423 ล้านบาท (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์. 2554) ซึ่งนับเป็นตัวเลขในด้านการนำเข้าและส่ง สินค้าออกที่สูงเมื่อเทียบกับประเทศต่างๆ ใน ภูมิภาคอาเซียน จากศักยภาพทางการแข่งขัน ทางการค้าที่เข้มแข็งดังกล่าวนี กลุ่มอุตสาหกรรม ที่อยู่เบื้องหลังและเป็นกลไกที่สำคัญสำหรับการนำเข้าและส่งออกสินค้าของประเทศไทยก็คือ กลุ่มอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศหรือที่มีชื่อเรียกว่า FREIGHT FORWARDER เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานในกลุ่ม อุตสาหกรรมดังกล่าวนี้ ถือเป็นหัวใจสำคัญในการ



ทำธุรกรรมระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายในเชิงพาณิชย์ระหว่างประเทศ ดังนั้น หากผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมดังกล่าวขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผลกระทบที่เกิดขึ้นนอกจากจะสร้างความเสียหายต่อผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมฯ ดังกล่าวโดยตรงแล้ว ผลเสียหายดังกล่าวนี้ย่อมส่งผลกระทบต่ออ้อมต่อระบบการนำเข้าและส่งออกสินค้าของประเทศในระดับมหภาคอีกด้วย

ดังนั้น ในรายงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยจึงมีเป้าประสงค์ที่จะทำการศึกษาศักยภาพแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศและการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยกับองค์กรธุรกิจข้ามชาติว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งผลการวิจัยที่น่าจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือเป็นแนวทางเบื้องต้นสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องของกับอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในการทราบถึงความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของตนและนำไปแก้ไขปรับปรุงในจุดที่ยังไม่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้เกิดผลดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า

ระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยกับองค์กรธุรกิจข้ามชาติ

สมมติฐานการวิจัย

พนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากกว่าพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในองค์กรข้ามชาติ ในขณะที่พนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจข้ามชาติ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคง ด้านโอกาส ด้านการยอมรับ ด้านการยกย่อง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา มากกว่าพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจข้ามไทย

ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่ใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความต้องการของมนุษย์ที่เป็นแรงจูงใจต่างๆ และนำเสนอรูปแบบความต้องการของมนุษย์ออกมาเป็นลำดับขั้น เรียกว่า "ลำดับความต้องการของมนุษย์" ประกอบด้วย



ด้วย ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) ความต้องการทางสังคม (Social needs) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem needs) และความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs) (Maslow. 1997)

2. ทฤษฎีแรงจูงใจ ERG (Alderfer's ERG theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลังและความต้องการหลายๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG แบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้ ความต้องการเพื่อความปลอดภัย (Existence needs (E)) ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs (R)) และ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs (G)) (Alderfer. 1972)

3. ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคคลีแลนด์ (McClelland's trichotomy of needs) เป็นทฤษฎีที่เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จซึ่งมีได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำ ซึ่งแมคคลีแลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีความจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความต้องการ 3 ประการ ดังนี้ ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (nAch)) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation (nAff)) และ ความต้องการอำนาจ (Need for power (nPower)) (McClelland. 1988)

4. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor theory) เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยเรื่องของความต้องการภายใน ตัวบุคคล กับพฤติกรรมด้านการทำงานที่บุคคลแสดงออก ซึ่งประกอบไปด้วย “ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น” (Motivator factors) 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จ (Achievement) ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) ปัจจัยด้านความก้าวหน้า (Promotion) และปัจจัยด้านความเจริญเติบโต (Growth) และ ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา” (Hygiene Factors) 7 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายการบริหาร (Company Policy) ปัจจัยการบังคับบัญชา (Supervision) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with boss) ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน (Work conditions) ปัจจัยด้านเงินเดือน (Salary) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers) และปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน (Security) (Herzberg. 1959)

5. ทฤษฎีความเสมอภาคของ Adams (Equity theory) เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยการเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างความสามารถส่วนบุคคลของพนักงาน (individual's own inputs) เช่น ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ความเชี่ยวชาญในลักษณะงานที่ทำ ความจงรักภักดีกับองค์กร ฯลฯ กับผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (individual's outcomes) เช่น เงินเดือน



ตำแหน่ง สวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับ ฯลฯ กับพนักงานคนอื่น ๆ ที่มีปริมาณและคุณภาพของงานอย่างเดียวกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Adams. 1965)

วรรณภา ขอฟดุง (2551) ได้ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์กรณีศึกษานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร พบว่า ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานอยู่ในระดับมากในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะ ทางอาชีพ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา และมีระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต และด้านนโยบายและการบริหาร

ปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี (2552) ได้ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานบุคคลกรในวิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์โดยรวมอยู่ในระดับมากยกเว้นด้านสถานที่การทำงานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเฉพาะในองค์การธุรกิจที่ได้ขึ้นทะเบียนต่อทะเบียนต่อสมาคมผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศแห่งประเทศไทย (The

Thai International Freight Forwarders Association) หรือ TIFFA นับจนถึงวันที่ 6 มิถุนายน พ.ศ. 2554 จำนวน 209 แห่ง โดยแบ่งเป็นอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเฉพาะในองค์การธุรกิจไทยจำนวน 115 แห่งและอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเฉพาะในองค์การธุรกิจข้ามชาติจำนวน 94 แห่ง (สมาคมผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศแห่งประเทศไทย. 2554) แต่เนื่องจากไม่มีตัวเลขจำนวนผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศไว้แน่นอนอน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องใช้วิธีการกำหนดตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนซึ่งสามารถกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้ 385 ตัวอย่าง และผู้วิจัยได้มีการสุ่มตัวอย่างแบบสอยบถ สุ่มอย่างง่าย 15 ตัวอย่าง (5%) รวมเป็นขนาดตัวอย่างที่จะศึกษาทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 400 ตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากองค์การธุรกิจที่ได้ขึ้นทะเบียนต่อทะเบียนต่อสมาคมผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศแห่งประเทศไทยที่มีจำนวนทั้งหมด 209 แห่ง โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มเพื่อให้ได้สถานที่ในการเก็บข้อมูลไว้ 40 แห่ง โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยในการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (systematic random sampling) โดยสุ่มจากฐานรายชื่อขององค์การธุรกิจด้านอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของสมาคมผู้รับจัดการขนส่ง



ลินค้ำระหว่างประเทศแห่งประเทศไทยตามลำดับหมายเลข โดยมีช่วงของการสุ่มในแต่ละลำดับเท่ากับ 5 เมื่อได้สถานที่สำหรับการเก็บข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (systematic random sampling) ครบทั้ง 40 แห่งแล้ว ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทั้ง 40 แห่งนั้น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามโควตา (Quota sampling) โดยกำหนดโควตาไว้แต่ละ 10 คน เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลครบทั้ง 400 คน

การศึกษาครั้งนี้นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และสถิติวิเคราะห์ (Analytical Statistic) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้การวิเคราะห์ทีเทสส์ (t-test) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยกับองค์กรธุรกิจข้ามชาติ สำหรับ คำนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยและองค์กรธุรกิจข้ามชาติทั้ง 9 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคง ด้านโอกาส ด้านการยอมรับ ด้านการยกย่อง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย

พนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความมั่นคง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการยกย่อง ด้านโอกาส และมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ น้อยที่สุด ตามที่ปรากฏในตารางที่ 1



ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยจำแนกรายด้าน (n = 400)

แรงจูงใจ	พนักงานตัวแทน ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทย		
	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. ด้านการยอมรับ	3.24	0.592	เห็นด้วย
2. ด้านความมั่นคง	3.21	0.742	เห็นด้วย
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.16	0.672	เห็นด้วย
4. ด้านลักษณะงาน	3.02	0.638	เห็นด้วย
5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.00	0.734	เห็นด้วย
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.98	0.675	เห็นด้วย
7. ด้านการยกย่อง	2.96	0.728	เห็นด้วย
8. ด้านโอกาส	2.93	0.76	เห็นด้วย
9. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.71	0.752	เห็นด้วย
รวม	3.02	0.699	เห็นด้วย

ในขณะที่พนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจข้ามชาติมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความมั่นคงมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการยอมรับ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับ

เพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาส ด้านการยกย่องและมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการน้อยที่สุด ตามที่ปรากฏในตารางที่ 2



ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจข้ามชาติ จำแนกรายด้าน (n = 400)

แรงจูงใจ	พนักงานตัวแทน ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจข้ามชาติ		
	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. ด้านความมั่นคง	3.31	0.712	เห็นด้วย
2. ด้านการยอมรับ	3.15	0.585	เห็นด้วย
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.00	0.595	เห็นด้วย
4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.00	0.82	เห็นด้วย
5. ด้านลักษณะงาน	2.88	0.63	เห็นด้วย
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.86	0.679	เห็นด้วย
7. ด้านโอกาส	2.82	0.673	เห็นด้วย
8. ด้านการยกย่อง	2.78	0.566	เห็นด้วย
9. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.68	0.688	เห็นด้วย
รวม	2.94	0.661	เห็นด้วย

ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของมะลิ เพ็ญจิต (2545) ได้ทำการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท คิมเบอร์ลีย์-คลีค ประเทศไทย จำกัด พบว่าพนักงานในบริษัทคิมเบอร์ลีย์-คลีค ประเทศไทย จำกัด มีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานและด้านความรับผิดชอบและปัจจัยคำจูงอื่นประกอบด้วย ด้านนโยบายของบริษัท ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการ

บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงปลอดภัยในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานและด้านผลตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับที่พอใจ ผลการวิจัยของฉันทนา เกตุแก้ว (2546) ได้ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานกลางบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัด พบว่า พนักงานประจำสำนักงานกลางบริษัทเมืองไทยประกันชีวิตจำกัดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้าน



ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการและด้านการประเมินผลงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยของราตรี ยอดดำเนิน (2547) ได้ศึกษาวิจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และสภาพการทำงานและด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านเงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูลอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยของวรรณภา ขอผดุง (2551) ได้ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์กรณีศึกษานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร พบว่า ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานอยู่ในระดับมาก ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านสภาพการทำงานด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา และมีระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน

ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคตและด้านนโยบายและการบริหารและผลการวิจัยของปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี (2552) ได้ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานบุคลากรในวิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์โดยรวมอยู่ในระดับมากยกเว้นด้านสถานที่การทำงานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยกับองค์กรธุรกิจข้ามชาติ พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานในด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคง ด้านการยกย่องและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาส ด้านการยอมรับและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ตามที่ปรากฏในตารางที่ 3



ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้บริหารขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยกับองค์กรธุรกิจข้ามชาติจำแนกรายด้าน (n = 400)

แรงจูงใจ	พนักงานตัวแทน ผู้บริหารขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศในองค์กร ธุรกิจไทย		พนักงานตัวแทน ผู้บริหารขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศในองค์กร ธุรกิจข้ามชาติ		t
		S.D		S.D	
ด้านลักษณะงาน	3.02	0.638	2.88	0.630	0.314
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.71	0.752	2.68	0.688	0.080
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.98	0.675	2.86	0.679	0.079
ด้านความมั่นคง	3.21	0.742	3.31	0.712	0.693
ด้านโอกาส	2.93	0.760	2.82	0.673	0.007*
ด้านการยอมรับ	3.24	0.592	3.15	0.585	0.000*
ด้านการยกย่อง	2.96	0.728	2.78	0.566	0.281
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.16	0.672	3.00	0.595	0.000*
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.00	0.734	3.00	0.820	0.555
รวม	3.02	0.699	2.94	0.661	0.223

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้บริหารขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยกับองค์กรธุรกิจข้ามชาติตามตารางที่ 2 มีประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปราย ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านลักษณะงาน ปรากฏว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยลักษณะงานเป็นงานที่ทำหายความสามารถ มีการเปิดโอกาสให้มีอิสระในการตัดสินใจและเลือกวิธีการทำงานได้อย่างเสรี เป็นงานที่มีความกดดัน ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากลักษณะงานที่ทำของ



ตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจข้ามชาติหรือในองค์กรธุรกิจไทยเป็นการประกอบธุรกิจในกลุ่มหรือรูปแบบอย่างเดียวกัน ดังนั้น ลักษณะงานที่จะต้องปฏิบัติ การติดต่อกับกลุ่มลูกค้าประเภทของงาน ปริมาณงาน รวมตลอดถึงความยากง่ายของงานย่อมมีลักษณะเหมือนกัน

1.2 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ปรากฏว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยเงินเดือนที่ได้รับมีความเพียงพอต่อการดำรงชีพ มีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถไม่น้อยกว่าบริษัทอื่นๆ ทั้งนี้เนื่องจากทุนจดทะเบียนบริษัท ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงสถานะทางการเงินของบริษัทในกลุ่มของตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจข้ามชาติและในองค์กรธุรกิจไทยไม่ต่างกันมากนัก จากผลการวิจัยที่ได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างพบว่า ตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจข้ามชาติที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นองค์กรขนาดเล็กคือ มีทุนจดทะเบียนบริษัทต่ำกว่า 50 ล้านบาทซึ่งใกล้เคียงกับตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยที่มีทุนจดทะเบียนใกล้เคียงกัน ดังนั้น เมื่อทุนจดทะเบียนบริษัทซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงสถานะทางการเงินระหว่างตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยและองค์กรธุรกิจ ข้ามชาติไม่มีความแตกต่างกันมาก

ก็น่าจะเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการของพนักงานตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยและในองค์กรธุรกิจข้ามชาติไม่แตกต่างกัน

1.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปรากฏว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยการเดินทางไปกลับสถานที่ทำงานมีความสะดวก บรรยากาศการทำงานรอบๆ ที่ทำงานมีความเหมาะสม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานไม่ทำให้พนักงานอึดอัดใจ และเครื่องมือ อุปกรณ์การทำงานรวมตลอดถึงระบบเทคโนโลยีต่างๆ มีความเพียงพอและเหมาะสมกับการทำงาน ทั้งนี้เนื่องจาก ทั้งผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยและในองค์กรธุรกิจข้ามชาติมักจะตั้งสำนักงานในสถานที่ที่เดินทางได้สะดวกและอยู่ในย่านใจกลางถนนเศรษฐกิจหลักของประเทศเหมือนกัน มีการจัดสภาพแวดล้อมและกฎระเบียบในการทำงานใกล้เคียงกัน ดังนั้นจึงอาจส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่แตกต่างกัน

1.4 ด้านความมั่นคง ปรากฏว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยบริษัทไม่มีนโยบายปลดพนักงานอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลต่อความมั่นคงของพนักงาน บริษัทมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงไม่อาจถูกยุบหรือเลิกกิจการได้โดยง่ายและเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับจากบริษัทสามารถสร้างหลักประกันในชีวิตได้



ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากทุนจดทะเบียนบริษัทซึ่งเป็น สิ่งที่สะท้อนถึงสถานะทางการเงินระหว่างตัวแทน ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กร ธุรกิจไทยและองค์กรธุรกิจข้ามชาติไม่มีความแตกต่างกัน ดังนั้นจึงอาจเป็นข้อสันนิษฐานที่สำคัญที่ทำให้ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานของตัวแทน ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กร ธุรกิจไทยและในองค์กรธุรกิจข้ามชาติไม่แตกต่างกัน

1.5 ด้านโอกาส ปรากฏว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน โดย พนักงานตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่าง ประเทศในองค์กรธุรกิจไทยมีค่าเฉลี่ยเฉพาะใน ด้านการพิจารณาความสามารถ ส่วนบุคคลในการ สร้างความเจริญก้าวหน้าในการทำงานและ ในด้านลักษณะงานที่ทำให้เปิดโอกาสให้มีความ ก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นมากกว่าพนักงาน ตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศใน องค์กรธุรกิจข้ามชาติ ในขณะที่พนักงานตัวแทน ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กร ธุรกิจไทยมีค่าเฉลี่ยเฉพาะในด้านการปฏิบัติอย่าง เท่าเทียมกันของผู้บังคับบัญชาและการสนับสนุน พนักงานให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นหรือเข้ารับ การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถมากกว่าพนักงานตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้า ระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทย ทั้งนี้อาจจะ เนื่องมาจากเหตุผลในเชิงนโยบายซึ่งตัวแทนผู้รับ จัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กร ธุรกิจข้ามชาติส่วนใหญ่ที่เข้ามาลงทุนในประเทศ

ไทยมักจะให้ความสำคัญกับความไว้วางใจกับ บุคคลใกล้ชิดมากกว่าในประเด็นเรื่องความ สามารถของบุคคล ดังจะเห็นได้จากในองค์กร ธุรกิจข้ามชาติหลายๆแห่งที่เข้ามาลงทุนใน ประเทศไทยมักแต่งตั้งบุคคลที่มาจากสำนักงาน ใหญ่หรือบุคคลที่เป็นคนในชนชาติของตนเองหรือ แม้กระทั่งบุคคลอื่นๆ ที่ตนไว้วางใจเข้ามาทำงาน ในตำแหน่งบริหารมากกว่าการเปิดโอกาสให้ พนักงานภายในองค์กรเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหาร องค์กรด้วยการแข่งขันในเชิงความสามารถ ระหว่างกันเอง เหตุผลสำคัญที่เป็นเช่นนั้นก็คือใน องค์กรธุรกิจข้ามชาติการควบคุมดูแลในกิจการ ต่างๆ ของสำนักงานสาขาอย่างใกล้ชิดเป็นสิ่ง ที่ทำได้ยาก ดังนั้น การแต่งตั้งบุคคลที่ตนไว้วางใจ ให้บริหารองค์กรจึงเป็นนโยบายสำคัญที่องค์กร ธุรกิจข้ามชาตินิยมใช้ และด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ เองน่าจะเป็นเหตุผลสำคัญที่ส่งผลให้ค่าเฉลี่ย เฉพาะในด้านการพิจารณาความสามารถส่วน บุคคลในการสร้างความเจริญก้าวหน้าในการ ทำงานและในด้านลักษณะงานที่ทำให้เปิดโอกาสให้ มี ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นพนักงาน ตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศใน องค์กรธุรกิจไทยมีมากกว่าพนักงานตัวแทนผู้รับ จัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กร ธุรกิจข้ามชาติ เว้นแต่ในเรื่องของการปฏิบัติต่อ พนักงานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมของผู้บังคับ บัญชาและนโยบายด้านการสนับสนุนให้พนักงาน ศึกษาคือในระดับที่สูงขึ้นหรือเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถที่ตัวแทนผู้รับ จัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กร



ธุรกิจข้ามชาติมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น เฉพาะด้านมากกว่าตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทย เนื่องจากในประเด็นด้านการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันของผู้บังคับบัญชาและการสนับสนุนพนักงานให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นหรือเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถไม่มีผลเกี่ยวข้องกับในเรื่องของความไว้วางใจของนักลงทุนข้ามชาติและเป็นสิ่งที่นักลงทุนชาวต่างชาติส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญและต้องการสนับสนุน

1.6 ด้านการยอมรับ ปรากฏว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยมีค่าเฉลี่ยเฉพาะในด้านการยอมรับความรู้ ความสามารถ การเห็นวากลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญต่อองค์กรของผู้บังคับบัญชาตลอดและเพื่อนร่วมงานและลักษณะงานที่ทำหรือตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่ เป็นที่ยอมรับของครอบครัวและคนรู้จักมากกว่าพนักงานตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจข้ามชาติ

1.7 ด้านการยกย่อง ปรากฏว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยผู้บังคับบัญชารวมตลอดถึงเพื่อนร่วมงานชื่นชมหรือยกย่องเมื่อทำงานได้ดี บริษัทสนับสนุนหรือมีนโยบายในการยกย่องพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ดี ทั้งนี้อาจจะเนื่องจาก ทั้งในกลุ่มตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กร

ธุรกิจไทยและในองค์กรธุรกิจข้ามชาติต่างเป็นกลุ่มองค์กรที่มีความเป็นสากลด้วยกันทั้งคู่ ประกอบกับขนาดขององค์กรของตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจข้ามชาติไทยกับในองค์กรธุรกิจข้ามชาติไม่มีความแตกต่างกันเท่าใดนัก ดังนั้น แนวทางในการปฏิบัติต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน มักจะมีนโยบายที่ไม่แตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของนโยบายการสนับสนุนด้านการทำงานของพนักงานการให้รางวัลพนักงานดีเด่นหรือการชื่นชมพนักงานที่ทำงานได้ดี ส่งผลให้ระดับความคิดเห็นด้านการยกย่องระหว่างตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยกับองค์กรธุรกิจข้ามชาติไม่มีความแตกต่างกัน

1.8 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปรากฏว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยมีค่าเฉลี่ยเฉพาะในด้านการเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชา การให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ การพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาได้ในทุกเรื่องทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว และการศรัทธาในด้านความของผู้บังคับบัญชามากกว่าพนักงานตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจข้ามชาติ ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากผู้บังคับบัญชาในผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจข้ามชาติส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ ส่งผลให้อาจเกิดปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

นอกจากนี้ยังส่งผลให้ผู้บังคับบัญชาไม่สามารถสร้างความสนิทสนมและเข้าถึงตัวผู้ใต้บังคับบัญชาได้เต็มที่

1.9 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปรากฏว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยเพื่อนร่วมงานกับกลุ่มตัวอย่างสามารถเข้ากันได้ เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและประสานงานกันในการทำงาน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกกันในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน และมีความเอื้ออาทรในการทำงานร่วมกัน ทั้งนี้ อาจจะเป็นเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยกับองค์กรธุรกิจข้ามชาติเป็นกลุ่มเดียวกันและมีคุณสมบัติของพนักงานไม่แตกต่างกันมาก ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะทั่วไป

งานวิจัยครั้งนี้กำหนดปัจจัยความพึงพอใจจำนวน 9 ด้าน ผลการวิจัยปรากฏว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยและองค์กรธุรกิจข้ามชาติอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการน้อยที่สุดเหมือนกัน ดังนั้น ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทั้งในองค์กรธุรกิจไทยและองค์กรธุรกิจข้ามชาติจึงควรพัฒนาและปรับปรุงปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้าน

เงินเดือนและสวัสดิการให้ดีขึ้น โดยอาจพิจารณาปรับอัตราเงินเดือนของพนักงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานะค่าครองชีพในปัจจุบันเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่และไม่ต้องกังวลเรื่องการแสวงหารายได้พิเศษเสริมชนิดอื่น และควรมีการนำหลักการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม (EQUAL WORK FOR EQUAL PAY) มาใช้อย่างเคร่งครัดภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานที่ทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่และรู้สึกว่าตนเองไม่ได้ถูกองค์กรเอาเปรียบจนอาจนำไปสู่การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ในส่วนของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจข้ามชาติ จากผลการศึกษาพบว่า ยังคงต้องพัฒนาและปรับปรุงปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสและในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้วิจัยมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะบางประการเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับใช้ ดังต่อไปนี้

1. ด้านโอกาส ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจข้ามชาติควร ยึดหลักความเป็นธรรมในการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการเปิดโอกาสให้พนักงานในประเทศที่ตนเข้าไปประกอบกิจการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นด้วยการแข่งขันความสามารถของตัวพนักงานเองแทนการส่งคนบริษัทแม่เข้ามาควบคุมและบริหารจัดการ



2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ควรเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาสามารถเข้าถึง และสื่อสารระหว่างกันถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ โดยอาจจัดให้มีการ ส่งเสริมในด้านการศึกษาทักษะทางภาษาเพิ่มเติม ให้กับผู้บังคับบัญชาชาวต่างชาติและผู้ปฏิบัติงาน ชาวไทยให้สามารถสื่อสารกันได้มากขึ้น จัดให้มี รูปแบบการพูดคุยและแลกเปลี่ยนถึงปัญหาต่างๆ ภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ 1 ครั้ง ส่วนช่วงเวลา ที่จัดควรเลือกในช่วงเวลาที่องค์กรไม่มีภาระ งานมากนักเพื่อไม่ให้กระทบต่อภาระงานประจำ นอกจากนี้ยังควรแสวงหาช่องทางให้บุคลากร ภายในองค์กรสามารถเข้าถึงและสื่อสารระหว่าง กันได้โดยง่าย โดยอาจนำเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน เข้าช่วย เช่น การเปิด webboard facebook หรือ social media ชนิดอื่นที่สามารถใช้เป็น ช่องทางในการสร้างการสื่อสารระหว่างพนักงาน

ภายในองค์กรกับผู้บังคับบัญชารวมตลอดถึงควร จัดให้มีกิจกรรมสนทนาระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานเท่านั้น ดังนั้น ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอื่นๆ ที่น่าจะมีความสัมพันธ์กับ การทำงานเพื่อจะทำให้ทราบแรงจูงใจในการ ทำงานได้มากกว่านี้

2. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเชิงลึก เปรียบเทียบกับกลุ่มองค์กรธุรกิจชนิดอื่น เพื่อหา ข้อเด่น ข้อด้อยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น





เอกสารอ้างอิง

- จตุพล บงกชมาศ. (2543) **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ**. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม (สาขาประชากรศึกษา) นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล.
- ฉันทนา เกตุแก้ว. (2546) **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (สาขาธุรกิจศึกษา) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปวรัตน์ เลิศสุวรรณเสวี. (2552) **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์**. กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- มะลิ เพือกจิตร. (2545) **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรกรณีศึกษา บริษัทเคมเบอร์ลีย์-คล้าค ประเทศไทย จำกัด**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ราตรี ยอดดำเนิน. (2547) **การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรรณภา ขอผดุง. (2551) **แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์กรณีศึกษานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). ปทุมธานี : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สมาคมผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศแห่งประเทศไทย. (2554) **สมาชิกผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศแห่งประเทศไทย**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : http://www.tiffathai.org/member/index.php?mtype2=&mtype3=&page=1&case1&case2=&case3=&type__service1=&type__service2=&type__service3=&type__service4=&keyword=&area= (1 พฤษภาคม 2555)
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์. (2554) **“มูลค่าการส่งออก การนำเข้า และดุลการค้าของไทย (กราฟ)” กราฟมูลค่าการนำเข้า - ส่งออก และดุลการค้าของไทยรายปี**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา:[http:// www.ops3.moc. go.th/thtrade/gy/report.asp](http://www.ops3.moc.go.th/thtrade/gy/report.asp) (1 พฤษภาคม 2555)



- Adams, J. S. (January 1965) "Inequity in social exchange". **Advances in experimental social Psychology** (2 Page 267-299)
- Alderfer, C. P. (1972) **Existence, Relatedness, and Growth ; Human Needs in Organizational Settings**. New York : Free Press
- Herzberg, Frederick. (1959) **The Motivation to Work**. New York : John Wiley and Sons Press.
- Maslow, Abraham. (1997) **Motivation and personality**. 3rd edition. New York : Harper and Row Press
- McClelland , D. C. (1988) **Human Motivation**. UK : Cambridge University Press
- Schwab, Klaus. (2010) **The Global Competitiveness Report 2010–2011**. Geneva : The World conomic Forum Press

