

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมา

โลกยุคปัจจุบันเป็นโลกภายใต้เศรษฐกิจใหม่ (new economy) ที่ผู้คน หน่วยงาน และประเทศต่างๆ ได้รับผลกระทบจากเทคโนโลยีข่าวสารข้อมูลโดยเฉพาะเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต เศรษฐกิจใหม่เป็นเศรษฐกิจที่มีความรู้ (knowledge) เป็นแรงขับเคลื่อน ผู้ที่มีความรู้ดีกว่า สามารถพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้มากกว่า ย่อมจะก้าวหน้าและทิ้งคนอื่น ๆ ไว้เบื้องหลัง การเปิดโอกาสให้คนได้พัฒนาความรู้และใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงเป็นทิศทางสำคัญและทำให้แนวทางการทำงานสมัยใหม่มุ่งไปสู่การสร้างทีมงาน การเพิ่มอำนาจให้พนักงาน การบริหารตนเอง การสร้างการมีส่วนร่วม ฯลฯ ซึ่งล้วนเป็นความพยายามที่จะใช้ศักยภาพของพนักงานให้เต็มที่ทั้งสิ้น และหากพิจารณาจากทรัพยากรทางการบริหารจัดการ 6M's (management resources) ประกอบด้วย (1) คน (men) (2) เงิน (money) (3) วัสดุคิป์ (material) (4) เครื่องจักร (machine) (5) วิธีการบริหารจัดการ (method or management) (6) ตลาด (market) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สุดา สุวรรณภิญโญ, ชวลิต ประภวานนท์ และสมศักดิ์ วานิชยาภรณ์, 2545, หน้า 18) คนถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดและจะต้องได้รับการบริหารอย่างดี เพื่อให้เกิดการทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ ดังนั้นผู้บริหารทุกคนในองค์กร จึงจะต้องมีภาระส่วนหนึ่งในการบริหารคนที่อยู่ภายใต้การดูแลของตนเองอยู่ตลอดเวลา

การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่เหมาะสมเกี่ยวพันโดยตรงกับทรัพยากรบุคคลที่ได้รับการจูงใจ บุคลากรในองค์กรทุกแห่งทำงานโดยมุ่งสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ บุคลากรที่ทำงานจะต้องมีความเต็มใจและมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน บุคลากรที่ขาดความพึงพอใจในการทำงานหรือได้รับความกระทบกระเทือนทางจิตใจอันเนื่องมาจากการทำงาน หรือขาดความเต็มใจที่จะทำงานย่อมส่งผลกระทบต่อการสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า ทรัพยากรบุคคลที่ได้รับการจูงใจมิได้หมายความว่าเฉพาะการมี

ความเต็มใจที่จะทำงานเท่านั้น หากแต่ต้องมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย บุคลากรเพียงหนึ่งคนไม่สามารถทำให้องค์การบรรลุจุดมุ่งหมายได้ แต่บุคลากรเพียงคนเดียวสามารถห้วงเหวขององค์การในการมุ่งไปสู่จุดหมายได้อย่างง่ายดาย ดังนั้น องค์กรต้องตอบคำถามว่า ในองค์การมีบุคคลจำนวนเท่าไรที่ขาดความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ได้รับแรงกระตุ้นให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ขาดความรู้และทักษะ และถูกขัดขวางการทำงานที่มุ่งไปสู่จุดหมายขององค์การ

จากเหตุผลข้างต้นทำให้ธุรกิจให้บริการเช่ารถเข็น ที่มีลักษณะการประกอบธุรกิจโดยให้บริการเช่ารถเข็นพร้อมพนักงานขับรถสำหรับทำงานตามข้อตกลงกับลูกค้า และเป็นธุรกิจอย่างหนึ่งในธุรกิจบริการ ซึ่งต้องใช้พนักงานทำงานในหน้าที่ต่างๆ สร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด และจากปัญหาการลาออกจากงานของพนักงานทำให้สถานประกอบการแต่ละแห่งเกิดปัญหาการสร้างคนเพื่อทดแทน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานขับรถเข็นที่ต้องใช้เวลาในการฝึกหัดอย่างน้อยเป็นระยะเวลา 1 ปี จึงจะมีความรู้ ทักษะ เพียงพอที่จะทำงานได้อย่างปลอดภัย แต่ในลักษณะของการทำงานส่วนมากจำเป็นต้องอาศัยพนักงานขับรถเข็นที่มีประสบการณ์สูง เนื่องจากมีวิจรณ์ญาณและการตัดสินใจที่แม่นยำ เพราะงานมีอัตราความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายต่อทรัพย์สินและชีวิตของผู้ร่วมงาน ทำให้สถานประกอบการให้บริการเช่ารถเข็นพยายามที่จะรักษาพนักงานที่ดีให้อยู่กับตนเพื่อช่วยสร้างพนักงานใหม่ให้มีความรู้ ความสามารถ เพื่อเป็นการทำให้สถานประกอบการมีความได้เปรียบทางการแข่งขันและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ประเด็นสำคัญที่ผู้ทำการวิจัยเฉพาะในเขตจังหวัดชลบุรี เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจภายในจังหวัดมีการเติบโตอย่างสูง ทำให้เกิดการก่อสร้างที่พักอาศัย อาคาร โรงงาน เป็นจำนวนมาก ซึ่งการก่อสร้างเหล่านี้จำเป็นต้องใช้รถเข็นเป็นเครื่องทุ่นแรงเพื่อให้งานเป็นไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ส่งผลให้มีสถานประกอบการให้บริการเช่ารถเข็นอยู่เป็นจำนวนมากค่อนข้างมาก โดยการศึกษาค้นคว้าวิจัยเชื่อว่าผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของสถานประกอบการให้บริการเช่ารถเข็นที่จะนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การในอนาคต

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถครนในเขตจังหวัดชลบุรีว่าอยู่ในระดับใด
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถครนในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ ประสบการณ์การทำงานในบริษัทปัจจุบัน ขนาดของรถครนที่ขับ และภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือน

## ความสำคัญของการศึกษา

ความสำคัญของการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถครนในเขตจังหวัดชลบุรี ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

1. เป็นข้อมูลสำหรับกำหนดแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถครน เพื่อให้การบริหารงานในสถานประกอบการบริการให้เช่ารถครน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อเป็นแนวทางให้กับสถานประกอบการบริการให้เช่ารถครน ในการคัดเลือกและเสริมสร้างคุณลักษณะพฤติกรรมของพนักงานในตำแหน่งต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม
3. ผลการวิจัยอาจจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการและใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนาธุรกิจบริการให้เช่ารถประเภทอื่นๆ ได้

## กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขับรถครนจำนวน 6 ด้านและตัวแปรอิสระ ซึ่งนำมาเขียนเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยไว้ดังนี้

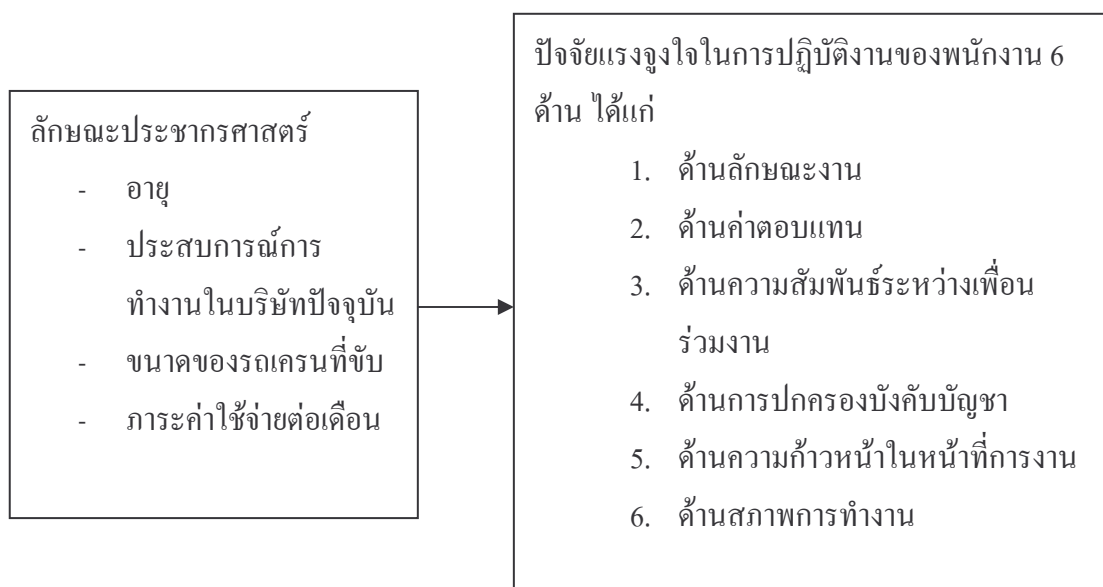
ตัวแปรอิสระ (independent variable) คือ ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงานในบริษัทปัจจุบัน ขนาดของรถครนที่ขับ และภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือน

ตัวแปรตาม (dependent variable) คือ ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านลักษณะงาน
2. ด้านค่าตอบแทน
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
4. ด้านการปกครองบังคับบัญชา
5. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
6. ด้านสภาพการทำงาน

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

## คำถามในการวิจัย

1. ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถครนในจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถครนในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ ประสบการณ์การทำงานในบริษัทปัจจุบัน ขนาดของรถครนที่ขับ และภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือนแตกต่างกันหรือไม่

## สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถครนในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุแตกต่างกัน
2. ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถครนในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในบริษัทปัจจุบันแตกต่างกัน
3. ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถครนในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามขนาดของรถครนที่ขับแตกต่างกัน
4. ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถครนในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือนแตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถในเขตจังหวัดชลบุรี

### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้การศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานขับรถของสถานประกอบการบริการให้เช่ารถในเขตจังหวัดชลบุรีตามที่แสดงในหนังสือสมาคมผู้ประกอบการรถรวมจำนวน 200 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการสุ่มประชากร คือ พนักงานขับรถของสถานประกอบการบริการให้เช่ารถในเขตจังหวัดชลบุรีตามที่แสดงในหนังสือสมาคมผู้ประกอบการรถรวมปี 2549 จำนวน 137 คน ตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, หน้า 303 อ้างถึงใน Krejcie & Morgan, 1970, p.608)

### 3. ตัวแปรที่ศึกษา

#### 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 3.1.1 อายุ
- 3.1.2 ประสบการณ์การทำงานในบริษัทปัจจุบัน
- 3.1.3 ขนาดของรถที่ขับ
- 3.1.4 ภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือน

#### 3.2 ตัวแปรตาม

3.2.1 ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถในเขตจังหวัดชลบุรี รวม 6 ด้าน ได้แก่

- 3.2.1.1 ด้านลักษณะงาน
- 3.2.1.2 ด้านค่าตอบแทน
- 3.2.1.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
- 3.2.1.4 ด้านการปกครองบังคับบัญชา
- 3.2.1.5 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- 3.2.1.6 ด้านสภาพการทำงาน

## นิยามศัพท์

1. รถเครน (mobile crane) หมายถึง รถสำหรับยกของหนัก (ปั้นจั่น)
2. พนักงานขับรถเครน หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่ควบคุมการทำงานของรถเครนทั้งการขับเคลื่อนถนนสาธารณะและการควบคุมบังคับระบบการทำงานของเครนสำหรับการยกสิ่งของต่างๆ ที่ได้รับมอบหมาย
3. ปัจจัยแรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ โดยได้รับแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจจากบริษัท ได้แก่
  - 3.1 ด้านลักษณะงาน หมายถึง งานที่มีลักษณะน่าสนใจ ทำทลายความสามารถ ความมั่นคง ตลอดจนการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และการนำความรู้ไปพัฒนาการปฏิบัติงาน
  - 3.2 ด้านค่าตอบแทน หมายถึง ค่าจ้างหรือเงินเดือน สวัสดิการ และรายได้พิเศษที่ได้มาจากการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและเพียงพอกับการครองชีพ
  - 3.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสามัคคี ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความมีมนุษยสัมพันธ์และเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้
  - 3.4 ด้านการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง รูปแบบและวิธีการบังคับบัญชา การสั่งการและมอบหมายงานของหัวหน้างานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
  - 3.5 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การที่พนักงานได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนเงินเดือนหรือเลื่อนระดับที่สูงขึ้นด้วยความเป็นธรรม ทั้งการมีโอกาสที่จะเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน
  - 3.6 ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น เครื่องมือเครื่องจักร มีจำนวนเพียงพอและมีความปลอดภัยสำหรับการนำมาใช้งาน ตลอดจนสถานที่พักผ่อน/ค้างแรมขณะปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและเพียงพอ