

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถในเขตจังหวัดชลบุรี ซึ่งมีแนวทางในการศึกษาค้นคว้า สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถในเขตจังหวัดชลบุรีว่าอยู่ในระดับใด
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ ประสบการณ์การทำงานในบริษัทปัจจุบัน ขนาดของรถที่ขับ และภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือน

สมมติฐานการศึกษา

1. ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุแตกต่างกัน
2. ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในบริษัทปัจจุบันแตกต่างกัน
3. ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถในจังหวัดชลบุรี จำแนกตามขนาดของรถที่ขับแตกต่างกัน

4. ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเครนในจังหวัดชลบุรี
จำแนกตามภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือนแตกต่างกัน

การรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ติดต่อประสานงานกับผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของบริษัทให้บริการเช่ารถเครนในเขตจังหวัดชลบุรี เพื่อทำการขออนุมัติในการเข้าไปขอข้อมูลการกรอกแบบสอบถามที่จัดทำขึ้น
2. ออกแบบสอบถามจำนวน 137 ชุด และได้กลับคืนมา 137 ชุด คิดเป็น 100%
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลอีกครั้ง
4. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for windows แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และแปลผลโดยการบรรยายตามลำดับต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance) เปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเครนในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ ประสบการณ์ในที่ทำงานปัจจุบัน ขนาดของรถเครนที่ขับ และภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือน เมื่อพบว่ามี ความแตกต่างกันจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ปัจจัยแรงจูงใจแรงจูงใจมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเครนในเขตจังหวัดชลบุรี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานและด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและด้านค่าตอบแทน ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเครนในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ พบว่าโดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งพนักงานขับรถเครนอายุต่ำกว่า 25 ปี และอายุ 25-35 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจมากกว่าพนักงานขับรถเครนอายุ 36-45 ปี แสดงให้เห็นว่าพนักงานอายุต่ำกว่า 25 ปี และอายุ 25-35 ปี สามารถใช้ปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานกระตุ้นให้มีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นได้

3. การเปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเครนในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในบริษัทปัจจุบัน พบว่าโดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านสภาพการทำงาน ซึ่งพนักงานขับรถเครนที่มีประสบการณ์การทำงานในบริษัทปัจจุบัน 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในบริษัทปัจจุบันน้อยกว่า 1 ปี และพนักงานขับรถเครนที่มีประสบการณ์การทำงานในบริษัทปัจจุบัน 6-10 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจมากกว่าพนักงานขับรถเครนที่มีประสบการณ์การทำงานในบริษัทปัจจุบัน 1-5 ปี แสดงให้เห็นว่าพนักงานขับรถเครนที่มีประสบการณ์ ตั้งแต่ 6 ปี ขึ้นไป สามารถมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นได้จากการใช้ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพการทำงาน

4. การเปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเครนในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามขนาดของรถเครนที่ขับ พบว่าโดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งพนักงานขับรถเครนขนาด 31-60 ตันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะงานมากกว่าพนักงานขับรถเครนขนาด 11-30 ตัน รถเครนขนาด 61-100 ตัน และรถเครนขนาดมากกว่า 100 ตัน ขึ้นไป พนักงานขับรถเครนขนาด 31-60 ตัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจด้านค่าตอบแทนมากกว่าพนักงานขับรถเครนขนาด 11-30 ตัน และรถเครนขนาดมากกว่า 100 ตัน ขึ้นไป พนักงานขับรถเครนขนาด 31-60 ตัน และรถเครนขนาด 61-100 ตัน มีความ

คิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพการทำงานมากกว่าพนักงานขับรถขนาด 11-30 ต้น แสดงให้เห็นว่าพนักงานขนาด 31-60 ต้น จะมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นจากการใช้ปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะงาน และด้านค่าตอบแทน และพนักงานขับรถขนาด 31-100 ต้น สามารถใช้ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพการทำงานกระตุ้นผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นได้

5. การเปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือน พบว่าโดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นสภาพการทำงาน ซึ่งพนักงานขับรถที่มีภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าพนักงานขับรถที่มีภาระค่าใช้จ่าย 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป ส่วนพนักงานขับรถที่มีภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าพนักงานขับรถที่มีภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าพนักงานขับรถที่มีภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และ 10,000-20,000 บาท สามารถมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นจากการใช้ปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถในเขตจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยขอเสนออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. เมื่อพิจารณาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถในจังหวัดชลบุรี โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ด้าน คือ (1) ด้านลักษณะงาน และ (2) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับดังนี้ (1) ด้านการปกครองบังคับบัญชา (2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (3) ด้านสภาพการทำงาน และ(4) ด้านค่าตอบแทน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนินทร์ พุ่มบัญญัติ (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน คือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบาย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านวิธีการควบคุมบังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน ด้านความรับผิดชอบ และระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญาภรณ์ ศรีสุข (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตมีความสำคัญต่อการทำงานอยู่ระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ชีวิตส่วนตัว ค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น และตำแหน่งงาน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยแรงจูงใจมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งในภาคอุตสาหกรรมและภาคธุรกิจบริการ ดังนั้นบริษัทให้บริการเช่ารถเครนสามารถเพิ่มแรงจูงใจแก่พนักงานขับรถเครนเพื่อกระตุ้นให้พนักงานขับรถเครนมีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับ สมยศ นาวิการ (2543) ที่กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานของบุคคลจะถูกกำหนดโดยแรงจูงใจ (ความปรารถนาที่จะทำงาน) ความสามารถ (ความสามารถที่จะทำงาน) และสภาพแวดล้อมของงาน (เครื่องมือและข้อมูลที่ต้องใช้ทำงาน) ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สุดา สุวรรณภริณ, ชวลิต ประภานนท์ และสมศักดิ์ วานิชยาภรณ์ (2545) กล่าวว่า การปฏิบัติงานขึ้นกับปัจจัย 3 ประการ คือ (1) ความสามารถ (2) สภาพแวดล้อม (3) การจูงใจ และประโยชน์ของการจูงใจสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ที่กล่าวถึง การจูงใจก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ คือ

- 1) คนงานมีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานที่ทำอยู่
- 2) เกิดความร่วมมือร่วมใจในองค์กรขึ้น คนจะได้ร่วมมือทำงานอย่างเต็มที่
- 3) รู้จักหน้าที่และช่วยเหลือกัน
- 4) มีความสนใจในการสร้างสรรค์ มุ่งทำงานของตนเองเต็มที่
- 5) สนใจและพอใจในงานที่ทำนั้น

2. การเปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเครนในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ พบว่าโดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งพนักงานขับรถเครนอายุต่ำกว่า 25 ปี และอายุ 25-35 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจมากกว่าพนักงานขับรถเครนอายุ 36-45 ปี แสดงให้เห็นว่าพนักงานขับรถเครนที่มีอายุน้อยกว่า 35 ปี สามารถใช้ปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การ

งานกระตุ้นให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นได้ เพราะว่าพนักงานขับรถที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ขึ้นไป จนกระทั่งถึงอายุ 35 ปี จะมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานอีกมาก เนื่องจากส่วนมากในแต่ละบริษัทที่ให้บริการเช่ารถคนจะฝึกพนักงานขับรถจากเด็กส่งสัญญาณ (เด็กทำยประจำรถ) ซึ่งเป็นพนักงานอายุน้อยๆ เมื่อเป็นพนักงานขับรถคนก็จะเริ่มขับรถคนขนาดเล็กแล้วเลื่อนระดับขึ้นไปขับรถคนในขนาดที่ใหญ่ขึ้น และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานจะหยุดเมื่อได้ขับรถคนที่มีขนาดใหญ่ที่สุดเท่าที่บริษัทให้บริการเช่ารถคนนั้นๆ จะมีได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ธงชัย สันติวงษ์ (2539) ที่กล่าวว่า A.H. Maslow ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ไว้ดังนี้ คือ

- 1) คนทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมิใช่แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไปอีก
- 3) ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับของความสำคัญ

ดังนั้นบริษัทให้บริการเช่ารถคนควรเลือกที่จะเสริมปัจจัยแรงจูงใจด้านอื่นๆ แก่พนักงานขับรถที่มีอายุ 35 ปี ขึ้นไป เพื่อที่จะทำให้พนักงานเหล่านั้นมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ดังที่ พิภพ วงษ์เงิน (2547) กล่าวว่า การจูงใจเพื่อให้พนักงานทำงานอยู่ในระดับสูงโดยการนำทฤษฎี Herzberg มาใช้ จะต้องดำเนินการดังนี้

- 1) สร้างความพอใจ ในขณะที่ทำงานให้แก่พนักงานทุกคนด้วยปัจจัยความต้องการพื้นฐานอย่างเพียงพอ เช่น จ่ายค่าจ้างในอัตราที่ยุติธรรม เหมาะสม
- 2) จะต้องป้องกันไม่ให้นุกลากรเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน มีทัศนคติไม่ดี ต่อองค์กร จัดระบบการสื่อสารให้ดีที่สุด สามารถสื่อสารได้ทั่วถึง มีลักษณะสองทาง (two ways) คือ ผู้บริหารถึงพนักงาน และพนักงานถึงผู้บริหาร
- 3) สร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน มีหลักประกันดี รู้สึกมั่นคงปลอดภัย ค่าตอบแทนดี สภาพของงานดี
- 4) ให้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ สำหรับผู้มีผลงานดี ผู้บริหารยุติธรรม มีการวางแผน มีโครงการมีกรอบอัตราค่าจ้าง

3. การเปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถคนในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทปัจจุบัน พบว่าโดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านสภาพการทำงาน ซึ่งพนักงานขับรถคนที่มีประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทปัจจุบัน 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจมากกว่าพนักงานที่มีประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทปัจจุบันน้อยกว่า 1 ปี และพนักงาน

ขับรถเครนที่มีประสบการณ์การทำงานในบริษัทปัจจุบัน 6-10 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจมากกว่าพนักงานขับรถเครนที่มีประสบการณ์การทำงานในบริษัทปัจจุบัน 1-5 ปี แสดงให้เห็นว่าพนักงานอายุต่ำกว่า 25 ปี และอายุ 25-35 ปี สามารถใช้ปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานกระตุ้นให้มีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นได้ เนื่องจากพนักงานขับรถเครนที่มีประสบการณ์ในบริษัทปัจจุบัน 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป แต่เดิมจะขับรถเครนที่ระบบการทำงานอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานต่ำและไม่ค่อยติดตั้งระบบความปลอดภัย แต่ในปัจจุบันกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการเช่ารถเครนมีความต้องการเช่ารถเครนที่มีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งานและมีระบบความปลอดภัยสูง ทำให้หลายๆ บริษัทให้บริการเช่ารถเครนต้องปรับปรุงรถเครนของตนตามความต้องการของลูกค้า ส่งผลให้พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในบริษัทปัจจุบัน 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป ทำงานในสภาพการทำงานที่ดีขึ้นและปลอดภัยกว่าเดิมอย่างมาก จึงมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพการทำงานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับพนักงานที่มีประสบการณ์ในบริษัทปัจจุบันน้อยกว่า 1 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในบริษัทปัจจุบัน 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจมากกว่าพนักงานขับรถเครนที่มีประสบการณ์การทำงานในบริษัทปัจจุบัน 1-5 ปี ซึ่งสอดคล้องกับ ธงชัย สันติวงษ์ (2539) ที่อ้างถึง ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง ตามทฤษฎีของ Maslow คือ ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ และพนักงานขับรถเครนที่มีประสบการณ์ในบริษัทปัจจุบัน 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จะมีผลงานที่แสดงถึงทักษะ ความสามารถในการขับรถเครน วิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องมีความปลอดภัย นอกจากนี้ยังเข้าใจนโยบายการบริหาร ทำให้ส่วนใหญ่จะได้รับการจูงใจจากแต่ละบริษัทค่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซอ (2003) ที่กล่าวว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก จะมีผลต่อความรู้สึกถึงผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้สูงกว่าผลของการกระทำที่ออกมา และจะทำการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้ว่าเป็นที่พอใจหรือไม่

4. การเปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเครนในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามขนาดของรถเครนที่ขับ พบว่าโดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งพนักงานขับรถเครนขนาด 31-60 ตันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะงานมากกว่าพนักงานขับรถเครนขนาด 11-30 ตัน, รถเครนขนาด 61-100 ตัน และรถเครนขนาดมากกว่า 100 ตัน ขึ้นไป พนักงานขับรถเครนขนาด 31-60 ตัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจด้านค่าตอบแทนมากกว่าพนักงานขับรถเครนขนาด 11-30 ตัน และรถเครนขนาดมากกว่า 100 ตัน ขึ้นไป พนักงานขับรถเครนขนาด 31-60 ตัน และรถเครนขนาด 61-100 ตัน มีความ

คิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพการทำงานมากกว่าพนักงานขับรถขนาด 11-30 ต้น จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่าพนักงานขับรถขนาด 31-60 ต้น มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจมากกว่าพนักงานขับรถขนาดอื่นๆ และจากปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะงาน, ค่าตอบแทน และสภาพการทำงานที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าพนักงานขนาด 31-60 ต้น จะมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นจากการใช้ปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะงาน และด้านค่าตอบแทน และพนักงานขับรถขนาด 31-100 ต้น สามารถใช้ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพการทำงานกระตุ้นผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นได้ โดยการเพิ่มปัจจัยแรงจูงใจต่างๆ เหล่านั้นและผู้บริหารควรมีการติดตามพฤติกรรมของพนักงานอยู่ตลอดเวลาว่ามีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับวิชา ด้านธำรงกุล (2546) ที่กล่าวว่า ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงาน (behavior modification) ผู้บริหารสามารถเลือกใช้การเสริมแรง (reinforcement) ได้ 4 ประเภทที่จะสร้างอิทธิพลต่อพฤติกรรม คือ การเสริมแรงทางบวก (positive reinforcement) การเสริมแรงทางลบ (negative reinforcement) การลงโทษ (punishment) และการเลิกเสริมแรง (extinction) การเสริมแรงทางบวกและการเสริมแรงทางลบมุ่งหวังที่จะทำให้พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเกิดขึ้นซ้ำอีก ในขณะที่การลงโทษและการเลิกเสริมแรงมุ่งหวังที่จะทำให้พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งลดลง

5. การเปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือน พบว่าโดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นสภาพการทำงาน ซึ่งพนักงานขับรถที่มีภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าพนักงานขับรถที่มีภาระค่าใช้จ่าย 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป ส่วนพนักงานขับรถที่มีภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าพนักงานขับรถที่มีภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าพนักงานขับรถที่มีภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และ 10,000-20,000 บาท สามารถมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นจากการใช้ปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จะสังเกตได้ว่าเมื่อพนักงานมีภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือนเพิ่มมากขึ้นทำให้เกิดความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจด้านต่างๆ ลดลง เนื่องจากพนักงานเหล่านั้นมีความต้องการที่สูงกว่าที่ได้รับและอาจส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานลดลง ดังนั้นเมื่อผู้บริหารต้องการกระตุ้นให้พนักงานขับรถ

ที่มีภาระค่าใช้จ่ายมากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป ให้มีผลการปฏิบัติงานที่ไม่ต่ำจากระดับที่เป็นอยู่หรือมีระดับที่สูงขึ้นควรใช้ปัจจัยแรงจูงใจ ดังที่ พิกพ วังเงิน (2547) ที่อ้างถึง ทฤษฎีความต้องการของ Herzberg ซึ่งแบ่งปัจจัยการจูงใจออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ (motivation factor) ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นผลผลิตดีขึ้น ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจและรักงาน ปัจจัยที่เสริมสร้างแรงจูงใจ เช่น โอกาสความเจริญก้าวหน้า ความสนใจและการรับรู้การทำงานของนายจ้าง ความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายงานสำคัญให้รับผิดชอบงานที่สูงขึ้นเลื่อนขั้น ตำแหน่ง หน้าที่ ปัจจัยเหล่านี้ทำให้เกิดความรู้สึกนึกคิดในทางที่ดี และปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factor) เป็นปัจจัยที่ป้องกันการเกิดความรู้สึกไม่พอใจงานที่ทำ แม้จะไม่ใช่ปัจจัยที่จูงใจให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยตรงก็ตาม แต่ก็เป็นการจูงใจแฝงหรือทางอ้อม เช่น ความมั่นคง ความยุติธรรมในค่าตอบแทน นโยบายการบริหาร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ความปลอดภัย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถคนในเขตจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถคนในเขตจังหวัดชลบุรี โดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากน้อยไปมาก ดังนี้ (1) ด้านค่าตอบแทน (2) ด้านสภาพการทำงาน (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (4) ด้านการปกครองบังคับบัญชา (5) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ(6) ด้านลักษณะงาน จึงเป็นข้อมูลที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจ เพราะการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่เหมาะสมเกี่ยวพันโดยตรงกับทรัพยากรบุคคลที่ได้รับการจูงใจ ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรที่รักษาปัจจัยแรงจูงใจในจุดที่ทำการวิเคราะห์เอาไว้ อย่างน้อยไม่ควรให้ต่ำลงไปกว่าที่เป็นอยู่ และควรอย่างยิ่งที่จะเสริมสร้างแรงจูงใจให้สูงขึ้นเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานและเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่บุคลากรของตน ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทน จากผลการวิจัยพบว่าเป็นปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อพนักงานขับรถคนที่มีขนาด 31-60 ต้น และพนักงานที่มีภาระค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 20,000 บาท ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรใช้เป็นปัจจัยที่ป้องกันการเกิดความรู้สึกไม่พอใจงานที่ทำ โดยการเพิ่มความ

สะดวก และรวดเร็วของการเบิกเงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ให้แก่พนักงาน เช่น การโอนเงินเข้าบัญชีเงินเดือน ซึ่งทำให้พนักงานสามารถถอนเงินได้สะดวกเมื่อทำงาน แม้ว่าจะทำงานอยู่ไกลจากบริษัท เป็นต้น เนื่องจากมีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดของด้านค่าตอบแทน และอาจมีการปรับระดับเงินเดือนและค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น เนื่องจากมีความคิดเห็นระดับมากที่สุดของด้านค่าตอบแทน แต่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในระดับปานกลางเท่านั้น

2. ด้านสภาพการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่าเป็นปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อพนักงานขับรถบรรทุกที่มีประสบการณ์การทำงานในบริษัทปัจจุบันมากกว่า 6 ปี ขึ้นไป และพนักงานขับรถบรรทุกขนาด 31-60 ตัน ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรใช้ปัจจัยที่ป้องกันการเกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำ โดยการรักษาสภาพของรถบรรทุกและอุปกรณ์ประจำรถให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้ปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก และจากสถานที่ที่รถบรรทุกทำงานอาจไม่มีที่พักค้างแรมเพียงพอสำหรับคนขับรถบรรทุกหรืออยู่ในที่ห่างจากแหล่งชุมชน บริษัทควรจัดหาเต็นท์สนามเพื่อให้พนักงานได้อาศัยค้างแรม เป็นต้น เนื่องจากมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดของด้านสภาพการทำงาน

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน จากผลการวิจัยพบว่าเป็นปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อพนักงานขับรถบรรทุกที่มีภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรใช้ปัจจัยที่ป้องกันการเกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำ โดยการรักษาหรือควรส่งเสริมให้พนักงานขับรถบรรทุกมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือกัน เนื่องจากมีความคิดเห็นระดับมาก และผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมให้ทั้งสองฝ่ายมีการทำงานเป็นทีมและมีการช่วยเหลือกันระหว่างทีมงานมากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีความคิดเห็นระดับปานกลาง และน้อยที่สุดของด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เช่น การให้ความร่วมมือกันอย่างดีระหว่างช่างซ่อมบำรุงกับพนักงานขับรถบรรทุก โดยการให้ข้อมูลของพนักงานขับรถบรรทุกในส่วนลักษณะของปัญหา จุดที่คาดว่าจะชำรุดหรือลักษณะของชิ้นส่วน/อะไหล่ที่เกิดชำรุดเสียหายแก่ช่างซ่อม เพื่อช่างจะได้จัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์และอะไหล่ให้ตรงกับปัญหามากที่สุด ซึ่งจะส่งผลดียิ่งถ้าหากต้องทำการซ่อมบำรุงนอกสถานที่ของบริษัท เป็นต้น

4. ด้านการปกครองบังคับบัญชา จากผลการวิจัยพบว่าเป็นปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อพนักงานขับรถบรรทุกที่มีภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรใช้ปัจจัยที่ป้องกันการเกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำ โดยรักษาระดับหรือเพิ่มการให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานและชี้แจงหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานขับรถบรรทุกอย่างชัดเจน เนื่องจากมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และมีการให้มีอำนาจตัดสินใจแก่พนักงานขับรถบรรทุกในการทำงานและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของตนมากขึ้น โดยเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

นอกจากนี้ต้องให้ความสำคัญเป็นธรรมต่อผู้ได้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกันทุกคน เนื่องจากมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดของด้านการปกครองบังคับบัญชา

5. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จากผลการวิจัยพบว่าเป็นปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อพนักงานขับรถครนอายุต่ำกว่า 25 ปี จนถึงอายุ 35 ปี และพนักงานที่มีภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรใช้เป็นปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจในงานที่ทำ โดยรักษาและส่งเสริมให้มีการชี้แจงแก่พนักงานขับรถครนรับรู้ถึงโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตน เนื่องจากมีความคิดเห็นระดับมาก และมีการชี้แจงนโยบายการบริหารให้แก่พนักงานได้ทราบ เพื่อให้ทุกคนเข้าใจและให้ความร่วมมืออย่างพร้อมเพรียง ทำให้บริษัทมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เนื่องจากมีความคิดเห็นระดับปานกลาง และน้อยที่สุดของด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

6. ด้านลักษณะงาน จากผลการวิจัยพบว่าเป็นปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อพนักงานขับรถครนที่ขับรถครนขนาด 31-60 ตัน และพนักงานที่มีภาระค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 20,000 บาท ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรใช้เป็นปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจในงานที่ทำ โดยมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความถนัดของพนักงานขับรถครน เนื่องจากมีความคิดเห็นในระดับมาก และให้มีการแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติงานและแนวทางที่ช่วยให้การปฏิบัติงานสะดวกและง่ายขึ้น นอกจากนี้ควรมอบหมายงานให้แก่พนักงานขับรถครน โดยมีปริมาณงานที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล ถึงแม้ว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ก็น้อยที่สุดของด้านลักษณะงาน

2. ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถครน โดยการเปรียบเทียบให้ทราบถึงส่วนต่างระหว่างปัจจัยแรงจูงใจที่แต่ละบริษัทให้บริการเช่ารถครนเสนอให้กับความต้องการของพนักงานขับรถครน และมีทางเลือกให้พนักงานแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงปัจจัยแรงจูงใจดังกล่าว

2.2 ควรทำการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อพนักงานขับรถครนขนาดใหญ่ประเภทอื่นๆ หรือพนักงานควบคุมเครื่องจักร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในครั้งนี้

2.3 ควรมีการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถครนในปีที่ต่างกัน ซึ่งจะทำได้ข้อมูลทั้งเก่าและใหม่มาเปรียบเทียบความแตกต่างและเข้าใจถึงปัญหา เพื่อทราบถึงปัญหาที่เป็นปัจจุบันมากที่สุดสำหรับผู้ทำการศึกษาครั้งต่อไป