

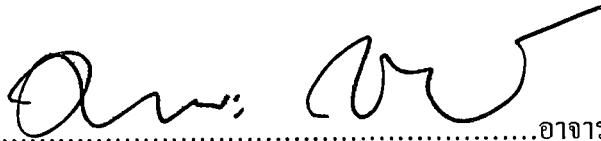
การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานขับรถบรรทุก  
กรณีศึกษา บริษัท เอพีซี โลจิสติกส์ จำกัด

พิเชษฐ์ ลิขิตเลิศ

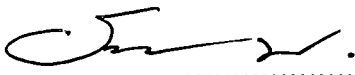
งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน  
คณะ โลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
สิงหาคม 2559  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา


อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา  
งานนิพนธ์ของ พิเชษฐ ลิขิตเลิศ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน  
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

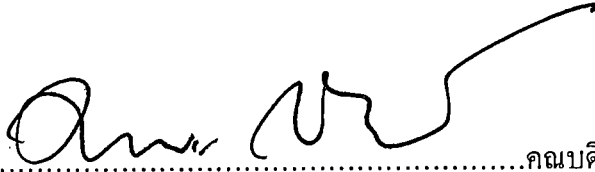
  
.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานะ เซวรัตน์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

  
.....ประธานกรรมการ  
(ดร.ธัญภัศ เมืองปิ่น)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานะ เซวรัตน์)

คณะโลจิสติกส์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน  
ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
.....คณบดีคณะ โลจิสติกส์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานะ เซวรัตน์)  
วันที่ ๒๒ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

## ประกาศคุณูปการ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างยิ่งจาก คณาจารย์ทุกท่านในคณะ โลกจิตติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ ที่มีคุณค่าให้แก่ผู้ศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานะ เซาวรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลาอันมีค่าช่วยเหลือ ตลอดจนให้คำแนะนำ ให้ข้อคิดเห็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูล และหาแนวทางการแก้ไขปัญหา รวมไปถึงการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ อีกทั้งแก้ไขข้อผิดพลาดของการศึกษานี้จนสำเร็จไปด้วยดี ตลอดจนคณาจารย์ที่ร่วมเป็นกรรมการในการสอบการศึกษาด้วยตัวเองครั้งนี้ ที่ร่วมให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนร่วมงาน ผู้จัดการแผนก และบุคลากรท่านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่คอยอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือในการจัดหาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้ในการดำเนินการศึกษานี้จนประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ครอบครัว และเพื่อน ๆ ทุกคน สำหรับความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการจัดทำงานศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

พิเชษฐ์ ลิขิตเลิศ

57920274: สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน; วท.ม (การจัดการ โลจิสติกส์  
และโซ่อุปทาน)

คำสำคัญ: แรงจูงใจ/ การปฏิบัติงาน/ พนักงานขับรถบรรทุก

พิเศษฐ์ ลิขิตเลิศ: การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของ  
พนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด (MOTIVATION FACTORS  
FOR DEVELOPMENT OF TRUCK DRIVER'S PERFORMANCE: CASE STUDY OF ABC  
LOGISTICS COMPANY LIMITED) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: มานะ เชาวรัตน์, Ph.D.  
116 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานขับรถบรรทุก เช่น เพศ  
อายุ การศึกษา ภูมิลำเนา รายได้ ประสบการณ์ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด และเพื่อศึกษาปัจจัยระดับแรงจูงใจ  
ในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด

เครื่องมือที่ใช้ในและวิธีการวิจัย คือ แบบสอบถาม 40 ชุด กลุ่มตัวอย่าง 40 คน  
โดยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช่โปรแกรมสำเร็จรูปค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ  
ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-Test และ ค่า F-Test กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานขับรถบรรทุก ที่มีผลต่อแรงจูงใจ  
ในการปฏิบัติงาน พบว่า เป็นเพศชาย มีช่วงอายุ 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ  
57.50 มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 มีภูมิลำเนา  
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มากที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน  
20,001-30,000 บาท มากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 67.60 มีประสบการณ์ในการขับขี  
รถบรรทุก มากกว่า 8 ปี มากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50

ผลการวิจัย ปัจจัยระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ที่มีผล  
ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า 3 อันดับแรก ปัจจัยระดับแรงจูงใจ จากผู้ทำการตอบ  
แบบสอบถาม ได้แก่ ด้านสัมฤทธิ์ผล มีค่าเฉลี่ย คือ 4.00 อยู่ในระดับมาก อันดับต่อมา คือ  
ด้านภาวะการทำงาน มีค่าเฉลี่ย คือ 4.00 อยู่ในระดับมาก อันดับต่อมา คือ ด้านสถานภาพ  
มีค่าเฉลี่ย คือ 3.98 อยู่ในระดับมาก

57920274: MAJOR: LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT; M.Sc.  
(LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT)

KEYWORDS: MOTIVATION/ PERFORMANCE/ TRUCK DRIVER

PICHEST LIKHITLERS: MOTIVATION FACTORS FOR DEVELOPMENT OF  
TRUCK DRIVER'S PERFORMANCE: CASE STUDY OF ABC LOGISTICS COMPANY  
LIMITED. ADVISOR: MANA CHAOWARAT, Ph.D. 116 P. 2016.

Objectives of research for study the personal factors of truck drivers such as gender, age, education, domicile, income, experience that affects the motivation of truck driver's performance: Case study ABC Logistics Company limited and study motivation factors level of truck drivers: case study ABC logistics limited.

Tool and Method used in research were questionnaire 40 sets of 40 samples and analyzed by computer program. The statistical methods used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, T-Test and F-Test. The level of statistical significance was set at 0.05

Results of research the personal factors of truck drivers those have affecting the motivation of truck driver's performance found mostly to be male, aged 31-40 years amount 23 persons, representing 57.50 percentage. For education found mostly primary education amount 23 persons, representing 57.50 percentages. For region found mostly northeast amount 21 persons, representing 52.50 percentages. For income average per month found mostly 20,001-30,000 baht, amount 27 persons, representing 67.60 percentages. For experience found mostly more than 8 years amount 23 persons, representing 57.50 percentages.

Results of research the motivation factors level of the truck drivers those have affecting the motivation of truck drivers found that the first of three factors motivation of the respondents that is achievement and average highly level (4.00). Situation of work have average highly level (4.00). Position has average highly level (3.98)

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	2
สมมติฐานของการวิจัย .....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย .....	3
ขอบเขตของการวิจัย .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	4
แนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน .....	4
ทฤษฎีการจัดการ โลจิสติกส์ .....	21
ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการขนส่ง .....	29
พนักงานขับรถบรรทุกและปัญหาของพนักงานขับรถบรรทุก .....	47
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	50
3 วิธีการดำเนินการวิจัย .....	57
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	58
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	61
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	61
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	62

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย .....	65
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอพีซี โลจิสติกส์ จำกัด .....	66
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอพีซี โลจิสติกส์ จำกัด .....	70
ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	88
5 สรุป และอภิปรายผลการวิจัย .....	93
สรุปผลการวิจัย.....	95
อภิปรายผลการวิจัย.....	96
ข้อเสนอแนะ.....	101
บรรณานุกรม .....	102
ภาคผนวก .....	106
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	116

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1 การเปรียบเทียบระหว่างทางเลือกต่าง ๆ ของการขนส่ง.....	38
4-1 จำนวนร้อยละของประชากรพนักงานขับรถ บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด แยกตามเพศ .....	66
4-2 จำนวนร้อยละของประชากรพนักงานขับรถ บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด แยกตามช่วงอายุ.....	66
4-3 จำนวนร้อยละของประชากรพนักงานขับรถ บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด แยกตามระดับการศึกษา .....	67
4-4 จำนวนร้อยละของประชากรพนักงานขับรถ บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด แยกตามภูมิลำเนา.....	68
4-5 จำนวนร้อยละของประชากรพนักงานขับรถ บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด แยกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน .....	68
4-6 จำนวนร้อยละของประชากรพนักงานขับรถ บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด แยกตามประสบการณ์ในการขับรถบรรทุก.....	69
4-7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมฤทธิ์ผล ของพนักงานขับรถบรรทุก.....	70
4-8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ของพนักงานขับรถบรรทุก.....	71
4-9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ของพนักงานขับรถบรรทุก.....	72
4-10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ของพนักงานขับรถบรรทุก .....	73
4-11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ของพนักงานขับรถบรรทุก.....	74
4-12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการเจริญเติบโต ของพนักงานขับรถบรรทุก.....	75



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ของพนักงานขับรถบรรทุก .....	77
4-14 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนิเทศงาน ของพนักงานขับรถบรรทุก.....	78
4-15 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า ของพนักงานขับรถบรรทุก.....	79
4-16 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านภาวะการณ์ ของพนักงานขับรถบรรทุก .....	80
4-17 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนการทำงาน ของพนักงานขับรถบรรทุก .....	81
4-18 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านส่วนประโยชน์เกื้อกูล ของพนักงานขับรถบรรทุก .....	82
4-19 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ของพนักงานขับรถบรรทุก.....	83
4-20 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธ์กับลูกน้อง ของพนักงานขับรถบรรทุก .....	84
4-21 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานภาพ ของพนักงานขับรถบรรทุก .....	86
4-22 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคง ของพนักงานขับรถบรรทุก.....	87
4-23 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล แยกตาม อายุ กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานขับรถบรรทุก .....	88
4-24 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล แยกตาม ระดับการศึกษา กับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก .....	89
4-25 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล แยกตาม ภูมิลำเนา กับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก .....	90

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-26 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล แยกตาม รายได้เฉลี่ย กับแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก .....	91
4-27 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล แยกตาม ประสบการณ์ในการขับรถบรรทุก กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก.....	91
4-28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	92
5-1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	96

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2-1 กระบวนการจูงใจ .....	8
2-2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ 7 ชั้น .....	14
2-3 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer .....	15
2-5 กราฟแสดงตัวเลขต้นทุน โลจิสติกส์ต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวม (Gross Domestic Product, GDP) ระหว่าง ปี พ.ศ. 2543-2549 .....	31
2-6 กิจกรรมโลจิสติกส์ .....	31
2-7 โครงข่ายคมนาคมขนส่งทางรางของประเทศไทย .....	35
2-8 โครงข่ายท่อขนส่งน้ำมัน .....	37
2-9 การกระจายสินค้าจากผู้ผลิตถึงลูกค้าโดยตรง .....	39
2-10 การกระจายสินค้าจากผู้ผลิตถึงลูกค้าโดยผ่านศูนย์กลางกระจายสินค้า .....	39
2-11 โครงข่ายการขนส่งสินค้าในลักษณะศูนย์กลางการกระจายสินค้าภูมิภาค .....	41
2-12 ตารางเปรียบเทียบค่าน้ำมัน .....	42
2-13 การขนส่งแบบหลายรูปแบบ .....	44
2-14 การบริหารแบบ TMS เพื่อลดปัญหาการวิ่งรถเที่ยวเปล่า .....	45

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจการขนส่งสินค้าทางบกในประเทศไทย ซึ่งเป็นการขนส่งภายในประเทศ ได้รับความนิยมน้อยลงแพร่หลายเพราะเนื่องจากโครงสร้างพื้นฐานระบบการขนส่งภายในประเทศ ได้เอื้ออำนวยให้สามารถขนส่งถึงที่หมายปลายทางได้ซึ่งประเทศไทยได้ใช้วิธีการขนส่งทางถนน มากกว่าร้อยละ 80 ของปริมาณการขนส่งสินค้าโดยรวมของประเทศไทย (กฤษฎาภรณ์ วรณปกะ, 2552) การขนส่งทางถนนสามารถขนส่งสินค้าได้ทุกชนิด ข้อดีที่สำคัญที่สุดของการขนส่งทางถนนคือการบริการถึงที่หรือ Door-to-door Service หรือการนำสินค้าไปส่งได้ถึงบ้าน ซึ่งจะได้รับความสะดวกสบายมากกว่ารูปแบบการขนส่งอื่น ๆ ในปัจจุบันประเทศไทยมีโครงข่ายถนนค่อนข้างดีมากทั้งในเขตเมืองและนอกเมืองการขนส่งสินค้าทางถนนสามารถเข้าถึงได้ทั่วทุกอำเภอทุกจังหวัดในประเทศไทย (สมชาย ปฐมศิริ, 2553)

ดังนั้น ทำให้ธุรกิจการขนส่งทางถนนเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและกว้างขวางจึงทำให้มีการแข่งขันกันสูงในธุรกิจนี้ค่อนข้างสูง ทำให้ผู้ประกอบการ ต้องพยายามหาวิธีลดต้นทุนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินประกอบการธุรกิจการขนส่งต่อไปได้และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่น ๆ ได้

จากการศึกษาข้อมูลโดยทั่วไป พบว่า ตัวแปรที่เกี่ยวข้องและสำคัญของต้นทุนหลัก ในการประกอบการขนส่ง คือ 1. พฤติกรรมการขับขี่ของพนักงานขับรถ 2. สภาพถนนและการจราจร 3. สภาพรถที่ใช้ประกอบการ (อายุการใช้งาน) 4. อื่น ๆ

จากการพิจารณาตัวแปรที่เกี่ยวข้องและสำคัญแล้ว พบว่า ตัวแปรที่สำคัญ คือ พฤติกรรมการขับขี่ของพนักงานขับรถ (กรมการขนส่งทางบก, 2559) ถ้าพนักงานขับรถหรือผู้ขับขี่ใช้รถใช้ถนน ขาดความรู้ความเข้าใจ มีความตึกคะนอง ขาดวินัย หรือละเลยไม่เคารพไม่ปฏิบัติตามกฎหมายจราจร ก็จะก่อให้เกิดความสิ้นเปลือง ความเสียหาย และความสูญเสียเกิดขึ้นได้ เพราะไม่ว่าสภาพถนนและการจราจร หรือสภาพรถที่ใช้ประกอบการ จะเป็นเช่นไร ถ้าหาก พนักงานขับรถที่ดี มีวินัยในการขับขี่ที่ถูกต้องและปลอดภัยแล้ว ก็ย่อมจะมีพฤติกรรมการขับขี่ที่ดีด้วย เช่น ไม่ขับรถเร็วเกินอัตราที่กำหนด ไม่เร่งรอบเครื่องยนต์บ่อย ๆ การใช้ความเร็วให้เหมาะสมกับสภาพจราจร การเว้นระยะห่างกับรถคันหน้าให้ปลอดภัย ทั้งนี้ จะเป็นการช่วยประหยัดน้ำมัน และเป็นการลดต้นทุนราคาเชื้อเพลิง นอกจากนี้ ยังเป็นการทำให้เกิดความปลอดภัยของพนักงานขับรถเอง

ต่อครอบครัว ต่อทรัพย์สินของบริษัท และผู้ใช้รถใช้ถนนอื่น ๆ บนท้องถนน อันจะเป็นแนวทางช่วยแก้ไขปัญหาการจราจร และลดอุบัติเหตุ ความสูญเสียอีกด้วย แล้วยังจะสร้างเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการหรือลูกค้า อีกด้วย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จึงได้มีแนวความคิดเพื่อควบคุมและทำการลดต้นทุนในการประกอบการขนส่ง ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานขับรถ โดยใช้การเพิ่มแรงกระตุ้นและแรงจูงใจให้กับพนักงานขับรถ เมื่อพนักงานขับรถมีแรงจูงใจในการทำงาน เต็มใจในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจที่ดี มีวินัยและพฤติกรรมการทำงานที่ดีซึ่งจะเกิดผลดีทั้ง 2 ฝ่าย ทั้งพนักงานขับรถและบริษัท ส่วนพนักงานขับรถก็จะมี การปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทเต็มร้อย ส่วนบริษัทก็จะสามารถลดต้นทุนจากราคาน้ำมันและลดต้นทุนด้านประกันภัย ค่าความเสียหายอื่น ๆ อีกด้วย ซึ่งจะทำให้บริษัท สามารถแข่งขันและดำเนินธุรกิจไปได้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานขับรถบรรทุก เช่น เพศ อายุ การศึกษา ภูมิลำเนา รายได้ ประสบการณ์ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ทัศนศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ทัศนศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด

### สมมติฐานของการวิจัย

1. อายุ ของพนักงานขับรถต่างกัน จะมีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ทัศนศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน
2. ระดับการศึกษา ของพนักงานขับรถต่างกัน จะมีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ทัศนศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน
3. ภูมิลำเนา ของพนักงานขับรถต่างกัน จะมีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ทัศนศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของพนักงานขับรถต่างกัน จะมีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ทัศนศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

5. ประสบการณ์ในการขับขี่รถบรรทุก ของพนักงานขับรถต่างกัน จะมีผลต่อปัจจัย แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงแนวทางการเพิ่มแรงจูงใจเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด
3. ทำให้ผู้ประกอบการและผู้บริหาร สามารถนำไปใช้ในการสร้างแรงจูงใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด เพื่อให้บริษัทหรือองค์กร สามารถบริหารจัดการบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาเฉพาะพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้ ทั้งหมด 40 คนในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. ศึกษาและวิจัยข้อมูลต่าง ๆ ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นและด้านการบำรุงรักษาของพนักงานขับรถบรรทุก
2. ศึกษาแรงจูงใจต่าง ๆ ของพนักงานขับรถบรรทุกเพื่อนำมาเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น

### นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานขับรถ คือ พนักงานขับรถบรรทุกของ บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด  
สภาพถนนและการจราจร คือ ทางสัญจรทางบก นับตั้งแต่การเริ่มต้นเดินทางไปจนถึงสิ้นสุดการเดินทางและกฎการใช้ของผู้ขับขี่และผู้ใช้นถนน

สภาพรถที่ใช้ประกอบการ (อายุการใช้งาน) คือ ระยะเวลานับแต่การจดทะเบียนรถบรรทุกไปจนถึงระยะเวลาที่ใช้รถบรรทุกในปัจจุบัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัย ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของ พนักงานขับรถ กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด โดยได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
2. ทฤษฎีการจัดการโลจิสติกส์
3. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการขนส่ง
4. พนักงานขับรถบรรทุกและปัญหาของพนักงานขับรถบรรทุก
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

#### ความหมายของแรงจูงใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2546) ได้ให้ความหมายของ สิ่งจูงใจ (Intensive) คือ สิ่งที่สามารถมี กลไกในการกระตุ้นให้บุคคลกระทำการใดสิ่งหนึ่งโดยตรง ดังนั้น แผนการจ่ายค่าตอบแทนแบบ จูงใจ องค์กรได้เริ่มจัดทำขึ้นใช้ จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะให้เกิดผลในการชักจูงให้พนักงานทำงาน ให้ได้ผลสำเร็จสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ในการจัดทำแผนการตอบแทนแบบจูงใจที่สร้างไว้อาจไม่ เกิดผลในการจูงใจอย่างแท้จริงตามที่คาดไว้ก็ได้ สำหรับอีกทางหนึ่งที่จะอาจเกิดขึ้น ก็คือ ในทาง กลับกัน วิธีการจ่ายตอบแทนด้วยสิ่งอื่นโดยที่ไม่ได้ตั้งใจให้เกิดการจูงใจนั้น ในทางปฏิบัติอาจจะ ส่งผลทำให้เกิดการจูงใจอย่างมีประสิทธิภาพขึ้นก็ได้ ผลที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้ จะสามารถเกิดขึ้นได้ เสมอ เมื่อมีการปรับปรุงงานที่ทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การเปลี่ยนแปลงการจ่ายเงินเดือนหรือมี การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

Herbirt (1959) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นผลของความแตกต่างระหว่างความต้องการ หรือ ความอยากได้ (Aspiration) กับความสำเร็จ (Achievement) คือ  $Motivation = Aspiration - Achievement$

Domjan (1996, p. 199) อธิบายว่า การจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำ หรือกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

สมยศ นาวิการ (2544, หน้า 359) ได้กล่าวถึง แรงจูงใจ ว่ามีความสำคัญต่อการบริหารงานมาก เพราะผู้บริหารจะต้องทำงานให้ประสบความสำเร็จ ได้โดยอาศัยบุคคลอื่น คนเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ แรงจูงใจจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกของคนในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ จึงถือได้ว่าแรงจูงใจมีความสำคัญต่อผู้บริหารเสมอ

วิรัช สงวนวงค์วาน (2546, หน้า 185) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ ความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพื่อสนองตอบความต้องการของพนักงานผู้นั้นด้วย การจูงใจในองค์กรจึงมีผลมาก ทั้งผลงานที่ให้กับองค์กร ในขณะที่พนักงานผู้นั้นก็ได้ผลตอบแทนด้วย

### ความสำคัญของการจูงใจ

ทรัพยากรบุคคล ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กร ทั้งนี้การจูงใจมีความสำคัญที่จะช่วยให้บุคลากรในองค์กรมีความตั้งใจในการทำงานสูง และส่งผลให้องค์กรนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ทั้งนี้ความสำคัญของการจูงใจจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการทำงานอย่างมาก

1. การจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้บุคคลมีพลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใด ๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น กระทำให้สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ทำงานประเภท “เข้าชามเย็นชาม” ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวัน ๆ

2. การจูงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้บุคคลความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะอดทน บากบั่นคิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ทอดทิ้งหรือละความพยายามง่าย ๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดีก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

3. การจูงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของบุคคล การเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีทำงานในบางครั้ง ก่อให้เกิดการค้นพบช่องทาง ดำเนินงานที่ดีกว่าหรือประสบผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องมือของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิตบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เมื่อคืนรนเพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จบุคคลก็จะพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาดและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้น ในทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การทำงานจนในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสม ซึ่งอาจจะต่างไปจากแนวเดิม



4. การจงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์ ใ้บุคคล บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และ การมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จักว่าบุคคลนั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work Ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบมั่นคงในหน้าที่มีวินัย ในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้ มักไม่มีเวลา เหลือพอที่จะคิดหรือทำสิ่งไม่ดี

จากที่กล่าวมาทั้ง 4 ประการจะเห็นได้ว่า องค์กรใดที่มีทรัพยากรบุคคลซึ่งมีแรงจูงใจ ในการทำงานสูง ย่อมส่งผลให้องค์กรนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เจริญก้าวหน้า เพราะ พนักงานดังกล่าวจะทุ่มเทพลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่และไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย เพื่อให้ ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายของงาน นอกจากนี้ยังมีบุคคลอื่นอีกส่วนหนึ่งเชื่อว่าการสร้างแรงจูงใจให้บุคคล มุ่งมั่นทำงานให้เจริญก้าวหน้า ยังช่วยเสริมสร้างความเป็นคนที่สมบูรณ์ ให้แก่ผู้นั้น ช่วยให้ใช้ชีวิตอย่างมีความหมาย และช่วยสร้างคนให้ดีขึ้นได้ เพราะการทำงานเป็นหัวใจ สำคัญส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ ทำให้ชีวิตมีคุณค่า

#### กระบวนการจูงใจ

การใช้หลักในการจูงใจจำเป็นต้องดำเนินการตามกระบวนการจูงใจ โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ คือ

1. ความต้องการ (Needs) คือ ภาวะการณ์ขาดบางสิ่งบางอย่างของอินทรีย์อาจจะเป็น การขาดทางด้านร่างกายหรือการขาดทางด้านจิตใจก็ได้เกิดแรงผลักดันใ้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น คนที่รู้สึกเหนื่อยล้าโดยการนอนหรือนั่งพัก คนที่ถูกทิ้งให้อยู่คนเดียว เกิดความต้องการความรัก ความสนใจจากผู้อื่น เป็นแรงผลักดันให้คน ๆ นั้น กระทำการบางอย่าง เพื่อให้ได้รับความรัก ความสนใจ ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมกล่าวได้ว่าสิ่งที่กระตุ้น ใ้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อบรรลุจุดหมายปลายทางที่ต้องการนั้น ส่วนใหญ่เกิดเนื่องมาจากความ ต้องการของบุคคล แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.1 ความต้องการทางกายภาพ (Physical Needs) เป็นความต้องการที่เกิดจาก ธรรมชาติของร่างกาย เช่น ต้องการกินอาหาร หายใจ ขับถ่าย พักผ่อน เพื่อตอบสนองความต้องการ ดังกล่าว

1.2 ความต้องการทางสังคม หรือความต้องการทางจิตใจ (Social or Psychological Needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ทางทางสังคม เช่น ต้องการความรัก ความมั่นคง ความปลอดภัย การยอมรับในสังคม ความต้องการทางสังคมหรือจิตใจดังกล่าวนี้ เป็นเหตุใ้มนุษย์

แสดงพฤติกรรม เพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางได้ เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการดังกล่าว คือ ทำให้เกิดแรงจูงใจที่เรียกว่า แรงจูงใจทางสังคม

2. แรงขับ (Drive) เมื่อมนุษย์มีความขาดบางสิ่งบางอย่างตามข้อ 1 ที่กล่าวมาแล้วก็จะเกิดภาวะตึงเครียดขึ้นภายในร่างกาย ภาวะตึงเครียดนี้จะกลายเป็นแรงขับหรือตัวกำหนดทิศทาง (Action oriented) เพื่อไปสู่เป้าหมายอันจะเป็นการลดภาวะตึงเครียดนั้นแรงขับ เป็นแรงขับดันที่เกิดจากความต้องการทางกาย และสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กัน คือ เมื่อเกิดความต้องการแล้ว ความต้องการนั้น ๆ ไป ผลักดันให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งเรียกว่า แรงขับ

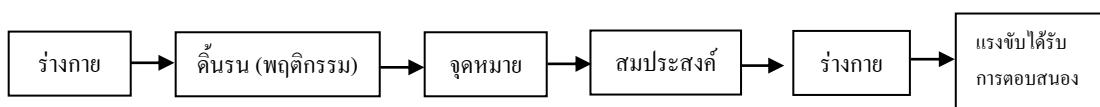
3. สิ่งล่อใจ (Incentive) หรือเป้าหมาย (Goal) จะเป็นตัวกระตุ้นหรือตัวล่อให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมตามที่คาดหวังหรือที่ต้องการ ซึ่งอาจจะมีได้หลายระดับ ตั้งแต่สิ่งล่อใจในเรื่องพื้นฐาน คือ ปัจจัย 4 ไปจนถึงความต้องการทางใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะเห็นได้ว่าสิ่งล่อใจนั้น อาจเป็นวัตถุ เป็นสัญลักษณ์ หรือเป็นคำพูด ที่ทำให้บุคคลนั้น มีความพึงพอใจ

4. การตื่นตัว (Arousal) เป็นภาวะที่บุคคลที่จะแสดงพฤติกรรม สมองพร้อมที่จะคิด กล้ามเนื้อพร้อมที่จะเคลื่อนไหวพนักงานต้อนรับพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้า ลักษณะดังกล่าวเปรียบเสมือนเครื่องยนต์ที่ติดเครื่องพร้อมจะทำงาน บุคลากรในองค์กร ถ้ามีการตื่นตัวในการทำงาน ย่อมส่งผลให้การทำงานดีขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลตื่นตัว มีทั้งสิ่งเร้าภายนอกและภายใน ได้แก่ ลักษณะส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนที่มีต่างกัน ทั้งในส่วนที่เป็นบุคลิกภาพ ลักษณะนิสัย และระบบสรีระภายในของบุคคลนั้น

5. การคาดหวัง (Expectancy) เป็นการตั้งความปรารถนา หรือการพยากรณ์ล่วงหน้าของบุคคล ในสิ่งที่จะเกิดขึ้นต่อไป การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดัน หรือแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมอีกส่วนหนึ่ง ในองค์กรถ้าได้มีแรงกระตุ้นให้พนักงาน ทำงานโดยวางแผนและเป้าหมาย ตั้งระดับของผลงานตามที่ควรจะเป็น อาจเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ช่วยยกระดับมาตรฐานของผลงานของพนักงานซึ่งเมื่อผลงานดีขึ้น ผู้บริหารก็จะพิจารณาผลตอบแทนที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พนักงานคาดว่าจะควรที่จะได้รับ เช่นนี้ นับได้ว่า ได้รับประโยชน์พร้อมกัน ทั้งฝ่ายผู้บริหารและพนักงาน

6. การตั้งเป้าหมาย (Goal Setting) เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรมใด กิจกรรมหนึ่งของบุคคล จัดเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคลนั้น ในการทำงานธุรกิจ ที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพ ถ้าพนักงานมีการตั้งเป้าหมายในการทำงาน จะส่งผลให้ทำงานอย่างมีแบบแผนและดำเนิน ไปสู่เป้าหมายดังกล่าว เสมือน เรือที่มีหางเสือ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลมากต่อการความสำเร็จในการทำงาน คือ การตั้งเป้าหมายในการทำงานแต่ละงานไว้ล่วงหน้า

ที่กล่าวมาทั้งหมดในเรื่อง ที่มาของแรงจูงใจ ซึ่งได้แก่ ความต้องการ แรงขับ สิ่งล่อใจ การตื่นตัว การคาดหวัง และการตั้งเป้าหมาย จะเห็นได้ว่าค่อนข้างยากที่จะอธิบายแต่ละเรื่องแยกจากกัน โดยเอกเทศ ทั้งนี้เนื่องจากแต่ละเรื่องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน เช่น ความต้องการทำให้เกิดภาวะขาดสมดุลภายในร่างกายหรือจิตใจ มนุษย์อยู่ในภาวะขาดสมดุลไม่ได้ ต้องหาทางสนองความต้องการ เพื่อให้เข้าสู่ภาวะสมดุล ส่งผลให้เกิดแรงขับหรือแรงผลักดันพฤติกรรม ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางมุ่งสู่เป้าหมาย เมื่อบรรลุเป้าหมายแล้ว แรงผลักดันพฤติกรรมก็ลดลง ภาวะสมดุลก็กลับคืนมาอีกครั้ง จากคำอธิบายดังนี้ จะเห็นได้ว่าที่มาแรงจูงใจหลายเรื่องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน



ภาพที่ 2-1 กระบวนการจูงใจ

### ประเภทของการจูงใจ

แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดจากแรงผลักดันที่เกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคล และส่งผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมภายนอก ทั้งนี้นักจิตวิทยาจึงแบ่ง การจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการในการทำการเรียนรู้ หรือแสวงหาบางอย่างด้วยตัวเอง โดยมีต้องให้มีบุคคลอื่นมาเกี่ยวข้อง เช่น นักเรียนสนใจเล่าเรียนด้วยความรู้สึกลึกใฝ่ดีในตัวของเขาเอง ไม่ใช่เพราะถูกบิดามารดาบังคับ หรือเพราะมีสิ่งล่อใจอื่นใด ๆ การจูงใจประเภทนี้ได้แก่

1.1 ความต้องการ (Needs) เนื่องจากคนทุกคนมีความต้องการที่อยู่ภายใน อันจะทำให้เกิดแรงขับแรงขับนี้จะก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและความพอใจ

1.2 เจตคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ดีที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะช่วยให้บุคคลทำในพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่น เด็กนักเรียนรักครูผู้สอนและพอใจวิธีการสอน ทำให้เด็กมีความสนใจ ตั้งใจเรียนเป็นพิเศษ

1.3 ความสนใจพิเศษ (Special Interest) การที่เรามีความสนใจในเรื่องใดเป็นพิเศษก็จัดว่าเป็นแรงจูงใจให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้น ๆ มากกว่าปกติ

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง และนำไปสู่

2.1 เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล คนที่มีเป้าหมายในการกระทำใด ๆ ย่อมกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมที่ดีและเหมาะสม เช่น พนักงานทดลองงานมีเป้าหมายที่จะได้รับการบรรจุเข้าทำงานจึงพยายามตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า คนที่มีโอกาสทราบว่าตนจะได้รับความก้าวหน้าอย่างไรจากการกระทำนั้น ย่อมเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรมขึ้นได้

2.3 บุคลิกภาพ ความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพ จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น ครูอาจารย์ ต้องมีบุคลิกภาพทางวิชาการที่น่าเชื่อถือ นักปกครอง ผู้จัดการ ต้องมีบุคลิกภาพของผู้นำที่ดี เป็นต้น

2.4 เครื่องล่อใจอื่น ๆ มีสิ่งล่อใจหลายอย่างที่ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้พฤติกรรมเกิดขึ้น เช่น การให้รางวัล (Rewards) อันเป็นเครื่องกระตุ้นให้อยากกระทำ หรือการลงโทษ (Punishment) ซึ่งจะกระตุ้นมิให้กระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้การชมเชย การติเตียน การประกวด การแข่งขัน หรือการทดสอบก็จัดว่าเป็นเครื่องมือที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมได้ทั้งสิ้น

### ปัญหาของการวัดแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน นำไปสู่ปัญหาของการวัดแรงจูงใจในการทำงานที่ยากที่จะวัดในเชิงปริมาณได้โดยตรง ในกระบวนการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานจึงมักต้องอาศัยทฤษฎีอื่น ๆ มาเป็นเรื่อ้นำทางในการวัดการแสดงผลของแรงจูงใจในการทำงานที่ท่านสังเกตได้ ตัวอย่างเช่น ใช้ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting Theory) ที่การแสดงซึ่งแรงจูงใจในการทำงานเป็นเชิงพฤติกรรม เช่น เมื่อมีเป้าหมายของงานที่ชัดเจนผลการปฏิบัติการที่ดีขึ้น โดยที่ความสามารถส่วนบุคคลยังคงเหมือนเดิม ซึ่งในทศวรรษที่ 1990 งานวิจัยที่อาศัยทฤษฎีความคาดหวังได้ใช้ทฤษฎีดังกล่าวมีหลายลักษณะ ลักษณะที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้โดยตรงที่ผู้วิจัยนำมาใช้ คือ

1. ใช้เป็นกรอบแนวคิดทั่วไป
2. ใช้เป็นการทดสอบทฤษฎีโดยตรง
3. ใช้เป็นนุรณาการ ทฤษฎีนี้เข้ากับทฤษฎีแรงจูงใจอื่น ๆ

กล่าวคือ ในด้านการใช้เป็นกรอบแนวความคิดส่วนใหญ่จะใช้เป็นการตีความ หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลากร โดยอาศัยแรงจูงใจในการทำงานช่วยตีความ หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรโดยอาศัยแรงจูงใจในการทำงานช่วยตีความ เช่น งานวิจัยของ Rash and Tosi (1992, pp. 395-413) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวังกับแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังมีงานวิจัย Van and Thiery (1992, pp. 575-586) ที่ได้ทำการวิเคราะห์เชิงอภิมาน (Meta Analysis) ผลงานการศึกษาวิจัย เรื่องที่ใช้ทฤษฎี Vroom ซึ่งการวิเคราะห์อิทธิพลขององค์ประกอบของทฤษฎี

ความคาดหวังที่มีต่อแรงจูงใจดังกล่าวได้ข้อสรุปที่น่าสนใจ คือ องค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานน้อย และต่ำกว่าความสัมพันธ์ของแต่ละองค์ประกอบของทฤษฎีกับแรงจูงใจในการทำงาน ดังคำจำกัดความของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานดังกล่าวข้างต้นพบว่าแรงจูงใจในการทำงานประกอบด้วยส่วนประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. แรงจูงใจจะเกี่ยวข้องกับการผลักดันการกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ต้องการ
2. แรงจูงใจจะเกี่ยวข้องกับความผลักดันให้เกิดพฤติกรรมตามที่ต้องการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. แรงจูงใจจะบอกให้ผู้บริหารทราบว่าพฤติกรรมดังกล่าวที่ต้องการให้เกิดขึ้นนั้นจะต้องได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างไรบ้าง ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานจะเริ่มจากพื้นฐานของความใส่ใจ กับคนเป็นสำคัญโดยต้องปฏิบัติแรงจูงใจในการทำงานตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

3.1 การที่บุคคลเกิดความต้องการ ซึ่งอาจเป็นความต้องการทางกายภาพหรือความต้องการด้านจิตใจ

3.2 ความต้องการดังกล่าวก่อให้เกิดแรงจูงใจในการกระทำ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการ

3.3 ความสามารถในการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

เมื่อได้ทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎีแรงจูงใจที่สำคัญ ๆ พบว่าผู้บริหารสามารถเลือกใช้วิธีการจูงใจได้หลายรูปแบบซึ่งขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของสถานการณ์ ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกเต็มใจในการทำงาน และผลการดำเนินงานสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรต้องการ โดยวิธีการจูงใจหรือสร้างแรงจูงใจให้พนักงานในการทำงานที่สำคัญ ๆ เช่น การให้พนักงานรับผิดชอบในผลลัพธ์การดำเนินงานของตนเอง

1. การตั้งเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายดังกล่าว

2. ผู้บริหารต้องแน่ใจว่าพนักงานได้รับทรัพยากรในการดำเนินงานอย่างพอเพียงเพื่อให้สามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

3. ผู้บริหารต้องสนับสนุนในการป้อนข้อมูลย้อนกลับที่มีความชัดเจนและแน่นอน ซึ่งได้ผลมากกว่าการควบคุมการทำงานของพนักงาน

4. การขอร้องให้พนักงานปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ ในขณะเดียวกันองค์กรต้องสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานการต่าง ๆ

5. การตั้งระบบและกระบวนการดำเนินงานที่มีความยุติธรรมและเหมาะสม
6. ลักษณะงานที่มอบหมายควรมีลักษณะที่ครบวงจรของกระบวนการ
7. ดำเนินงาน ซึ่งดีกว่าการมอบหมายที่เป็นเพียงส่วนหนึ่งของงาน (Hollyforde)

ดำเนินงานซึ่งดีกว่ามอบหมายงานที่เป็นเพียงส่วนหนึ่งของงาน

นอกจากนี้ ผลการวิจัยของ Crewson (1997, pp. 202-205) เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

ในการทำงานของพนักงานทางภาครัฐและพนักงานภาคเอกชน พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานทั้งสององค์กรแตกต่างกัน โดยที่พนักงานในองค์กรของรัฐจะไม่ค่อยให้ความสนใจรางวัลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจเท่ากับพนักงานในองค์กรเอกชน แต่จะสนใจในเรื่องสวัสดิการที่จะได้รับมากกว่า

นอกจากนั้น ผลงานวิจัยของ Jurkiewicz, Massey and Brown (1998, pp. 65-80)

ได้ข้อสรุปที่สนับสนุนผลการวิจัยของ Crewson ที่ว่าพนักงานในองค์กรภาครัฐและพนักงานในองค์กรเอกชนมีปัจจัยในแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยที่ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรภาครัฐที่สำคัญ ที่เรียงลำดับความสำคัญ ได้แก่ ความมั่นคง และความปลอดภัยในอนาคต การมีโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ การมีโอกาสได้ใช้ความชำนาญเฉพาะด้าน เป็นต้น ส่วนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรภาคเอกชนที่สำคัญ ๆ เรียงลำดับความสำคัญ ได้แก่ การได้รับเงินเดือนที่สูง การมีโอกาสแสดงออกถึงการเป็นผู้นำ การมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรมของนักวิจัยต่างประเทศ ปรากฏผลการศึกษาที่สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญและความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกับองค์กรและประสิทธิภาพองค์กรหลากหลาย ได้แก่ งานวิจัยของ Mark and Sockel (2001, pp.256-267) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อการรักษามูลค่ากรให้อยู่ในองค์กร โดยผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์อย่างมากต่อการรักษามูลค่ากรให้อยู่ในองค์กร เนื่องจากบุคลากรจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และในที่สุดก็ส่งผลให้ประสิทธิภาพกับองค์กรด้วย

### แนวความคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

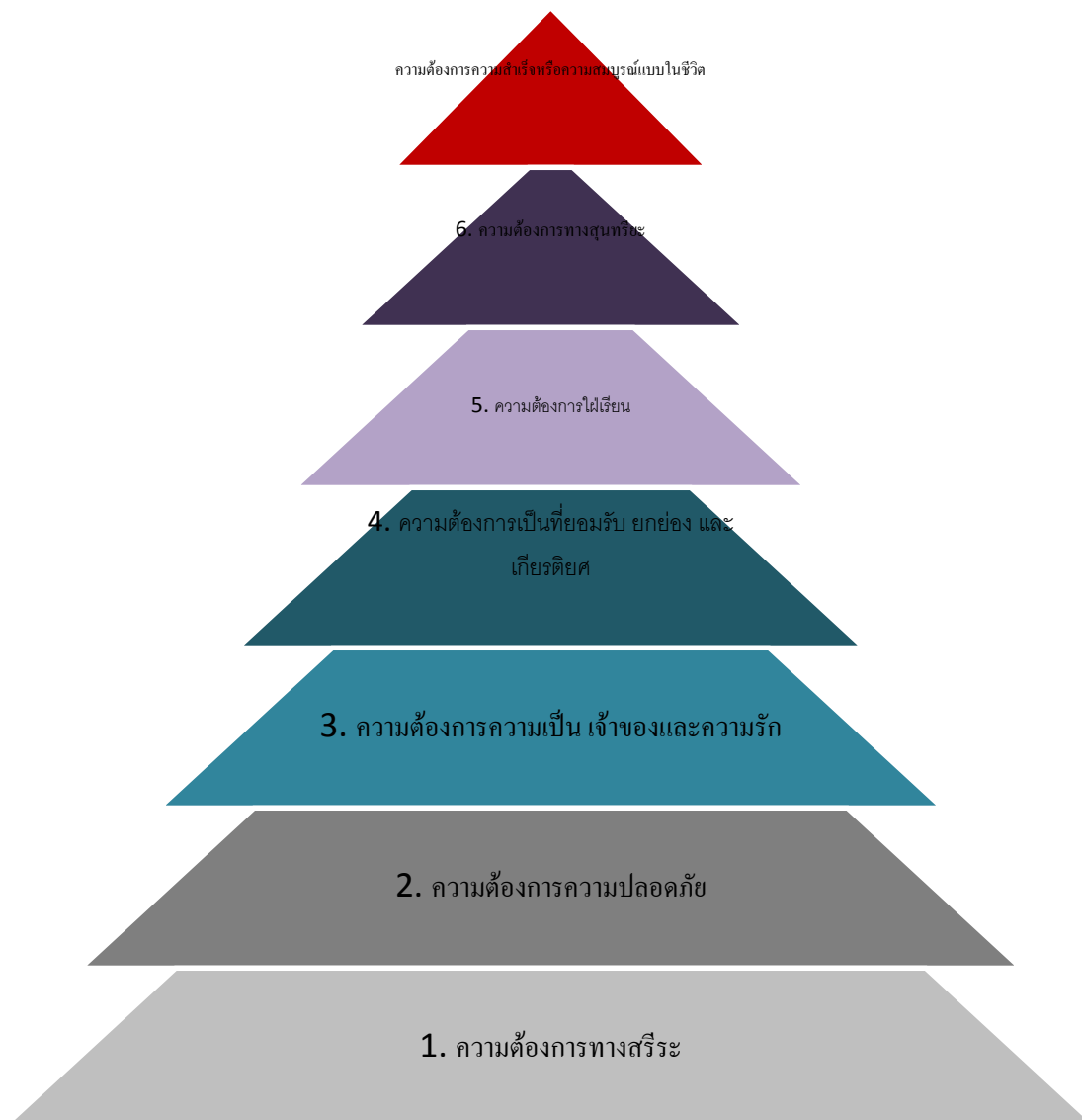
แนวความคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน (Work motivation Theories) ตามหลักทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน สามารถแบ่งทฤษฎีได้ 2 รูปแบบ คือ

1. **เชิงเนื้อหา (Contents Theories)** อธิบายถึงเนื้อหาของงาน เน้นความท้าทาย ความเจริญก้าวหน้า โอกาส และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในการทำงานของพนักงาน
2. **เชิงกระบวนการ (Process Theories)** อธิบายถึงกระบวนการในการทำงานไม่เน้นที่การทำงานโดยตรง แต่ค่อนข้างที่จะเน้นการรับรู้ ความเข้าใจที่มีต่อการทำงาน และการตัดสินใจ

#### ทฤษฎีความเข้าใจที่มีต่อการทำงาน และการตัดสินใจ

การทำงานในองค์กร จำเป็นต้องเข้าใจในการทำงาน และการตัดสินใจ โดยใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กร ทั้งนี้มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและการตัดสินใจ ดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of needs) มาสโลว์ (Maslow, 1954) ความต้องการของมนุษย์จะมีความแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่ได้รับเข้ามา และมีความเชื่อถือว่าถ้าความต้องการขั้นแรกของบุคคลยังไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้พัฒนาการความต้องการในขั้นต่อไปเกิดขึ้นไม่ได้ การจะพัฒนาไปให้สูงสุดได้ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ ทางร่างกาย อารมณ์และจิตใจ สังคม และสติปัญญา



ภาพที่ 2-2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ 7 ขั้น

ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านสรีระ (Physical Needs) หมายถึง ความต้องการทางด้านร่างกาย ชั้นพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ปัจจัย 4 อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ความต้องการจากความรู้สึกรับรู้จากร่างกาย

ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึง ความต้องการด้านความปลอดภัยทางด้านร่างกายมนุษย์ จากอันตรายใด ๆ ความต้องการได้รับความคุ้มครองความอุ่นใจ



ลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการความเป็นเจ้าของ และความรัก (Belongingness and love Needs) หมายถึง ความต้องการมีเพื่อน มีกลุ่มพวกพ้อง ความต้องการขั้นนี้จัดเป็นความต้องการทางสังคม

ลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการเป็นที่ยอมรับนับนำถือตาในสังคม อยากมีชื่อเสียง มีคนยกย่องเลื่อมใส

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน (Needs to Know and Understand) หมายถึง ความอยากรู้ ความอยากเข้าใจ อยากมีความสามารถ อยากมีประสบการณ์มากขึ้น

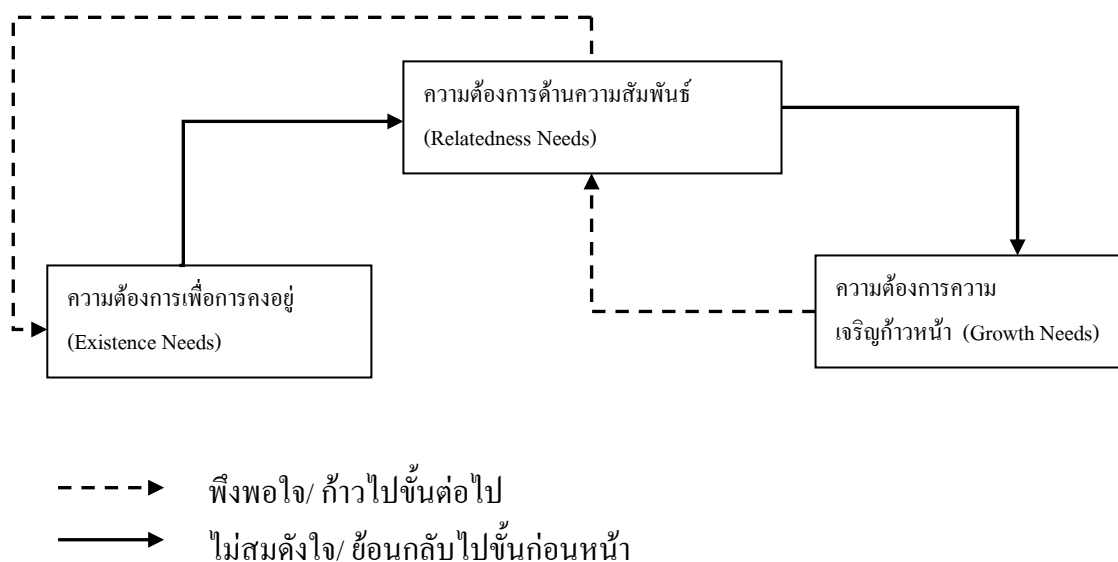
ลำดับขั้นที่ 6 ความต้องการทางสุนทรียะ (Aesthetic Needs) หมายถึง ความต้องการด้านความดี ความงาม คุณธรรม และความละเอียดทางจิตใจ

ลำดับขั้นที่ 7 ความต้องการความสำเร็จ หรือความสมบูรณ์แบบในชีวิต (Self Actualization Needs) ความต้องการที่อยู่ในระดับสูงสุดของมนุษย์ ประกอบไปด้วยความต้องการที่จะค้นหาและตระหนักในความสามารถอันสูงสุดของตนเอง และพัฒนาศักยภาพที่ตนมีอยู่นั้นไปให้ถึงขั้นสูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้

ความต้องการทั้ง 7 ลำดับขั้นตอนตามแนวคิดของมาสโลว์ แสดงให้เห็นถึงความต้องการของบุคคลที่เริ่มจากความต้องการได้รับการตอบสนองในลำดับแรกก่อน แล้วจึงดิ้นรนเพื่อสนองความต้องการถัดมาเป็นลำดับ ตัวอย่าง

พฤติกรรมของพนักงานในองค์กร เช่น ตราบไคที่มีค่าแรงไม่พอกิน (ความต้องการขั้นที่ 1) หรือคนต้องเผชิญกับสถานการณ์เสี่ยงภัยในหน้าที่ (ความต้องการขั้นที่ 2) ในภาวะดังกล่าวพนักงานอาจยังไม่คำนึงถึงความรัก การยอมรับ การยกย่องและเกียรติยศชื่อเสียง (ความต้องการขั้นที่ 4) หรือจะยังไม่ดิ้นรนเพื่อฝ่าหาความรู้ ความดี ความงาม หรือความสมบูรณ์แบบส่วนตัว (ความต้องการขั้นที่ 5, 6 และ 7) จึงเห็นได้ว่าคนบางคนกระทำในสิ่งที่สังคมไม่ยอมรับ เพื่อให้ความต้องการทางกายได้รับการตอบสนอง เช่น เพื่อให้ท้องหายหิว เพื่อสนองตอบความต้องการทางเพศ หรือเพื่อสะสมเงินทองเอาไว้ให้อุ่นใจว่าต่อไปภายหน้าจะได้มีกินมีใช้

ทฤษฎี ERG (ERG Theory: Existence Relatedness Growth Theory) เป็นทฤษฎีที่ Clayton Alderfer พัฒนามาจากทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของมาสโลว์โดยได้ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐาน 3 อย่าง ดังภาพที่ 4 ดังนี้



ภาพที่ 2-3 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer

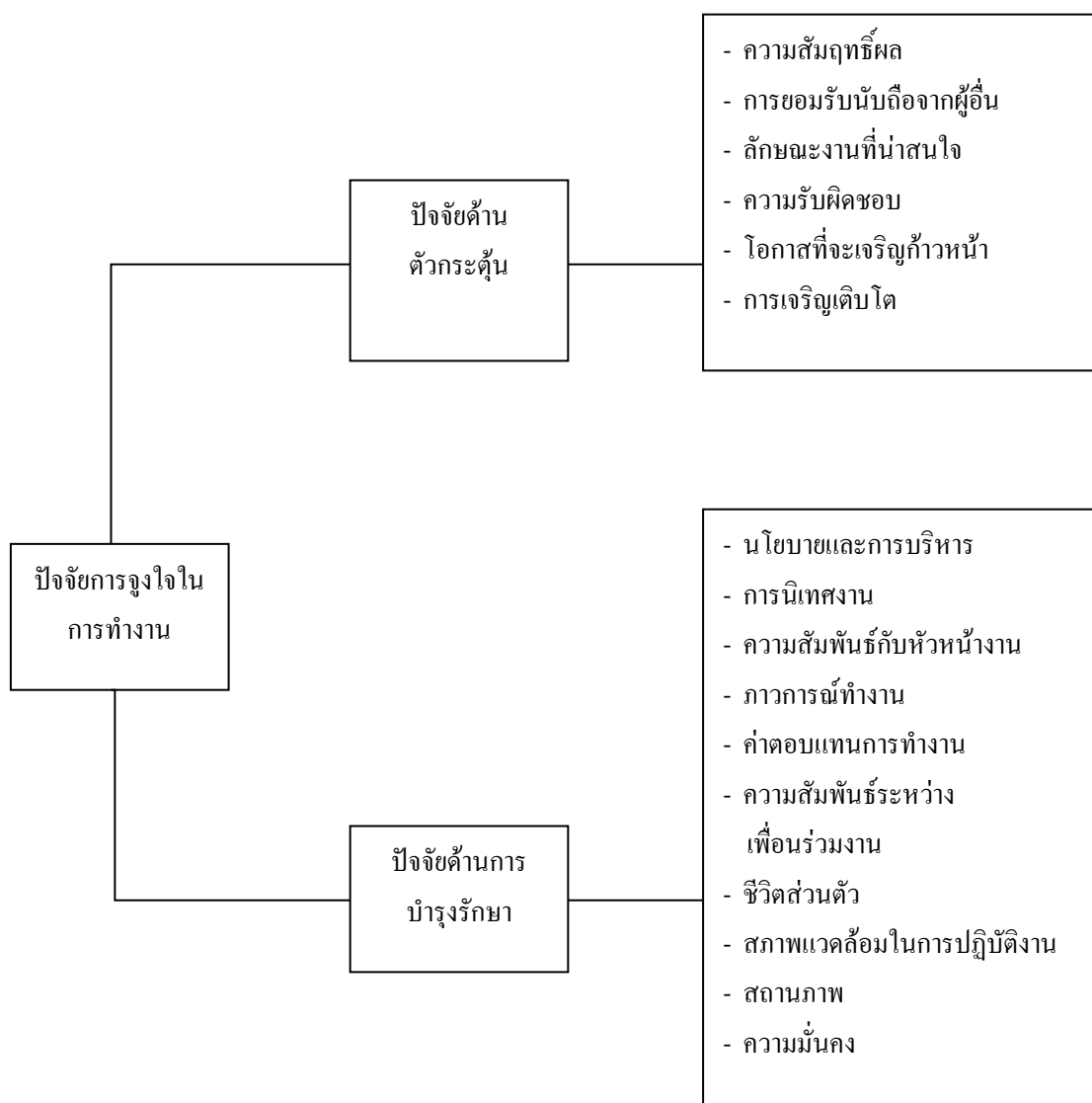
1. ความต้องการดำรงชีวิต (Existence Needs) เป็นความต้องการปัจจัยต่าง ๆ ไร้อุปสรรคสนองร่างกายเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ความต้องการ อาหาร น้ำ ที่พักอาศัย ความปลอดภัยทางร่างกาย

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพกับคนอื่น (Relatedness Needs) เป็นบทบาทที่ซับซ้อนเกี่ยวกับคนและความพึงพอใจการมีสัมพันธภาพกันในสังคมนำมาสู่เรื่องเกี่ยวกับอารมณ์การเคารพนับถือ การยอมรับ และความต้องการเป็นเจ้าของ ทำให้เกิดความพึงพอใจในบทบาทการทำงานกับตัวพนักงานเองรวมทั้งครอบครัวและเพื่อน

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ทุกคน เช่น ได้รับการยกย่อง ประสบความสำเร็จในชีวิตความเจริญก้าวหน้าซึ่งต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ความต้องการนี้ประกอบด้วยการทำลายอิสรภาพของตัวเอง ที่จะทำให้ความสามารถนั้นเกิดเป็นจริงได้

จากลำดับความต้องการของทฤษฎี ERG ที่ Alderfer ได้กำหนดไว้ อธิบายว่าลำดับขั้นความต้องการจะเริ่มต้นจากการดำรงชีวิต ต่อด้วยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ และความต้องการ

ความเจริญก้าวหน้าตามลำดับ จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับการทำงานเป็นลำดับขั้น แต่หากย้อนกลับจากการเริ่มต้นที่ต้องการความเจริญก้าวหน้าต่อด้วยการสร้างสัมพันธภาพกับคนอื่นและจึงได้รับการดำรงชีวิตจะส่งผลให้พนักงานไม่เกิดพึงพอใจ ดังนั้นตามทฤษฎีนี้จึงควรเริ่มต้นเป็นลำดับตามลูกศรเส้นทึบเป็นลำดับขั้นจึงจะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน



ภาพที่ 2-4 ทฤษฎีการจูงใจคนในการทำงาน ของเฮอรัชเบอร์ก

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two factor Theory) Herzberg (1995) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจคนในการทำงาน เพื่อมุ่งหวังให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งสิ่งจูงใจ ตามทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์กสามารถอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ “ตัวกระตุ้น” (Motivation) และ “การบำรุงรักษา” (Hygiene) สองปัจจัยดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งผู้บริหารองค์กรควรพิจารณาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารคนและบริหารงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ตามภาพที่ 2-4

1. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้นทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ปัจจัยด้านนี้มีผลต่อการกระตุ้น ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ แต่แม้ว่าการไม่มีปัจจัยนี้ก็ไม่ใช่ว่าเหตุที่ทำให้ไม่พอใจเสมอไป ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการ ดังนี้

1.1 ความสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ ซึ่งอาจจะทั้งหมดหรือบางส่วน

บุคซมาศ แสงเงิน (2555) กล่าวว่า ความสัมฤทธิ์ผลของงาน คือ ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อให้ดีหรือเกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่องค์กรกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากหรือท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน ทั้งนี้การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ การพยายามปรับปรุงงานการทำงานได้ตามเป้าหมายการทำงานได้ดีกว่าคนอื่น ๆ และการทำงานที่ยากท้าทายซึ่งอาจไม่มีใครทำมาก่อน สำหรับในภาษาอังกฤษที่มีความหมายคล้ายคลึงกับการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ การเน้นที่ผลลัพธ์ การเน้นที่ประสิทธิผล การใส่ใจกับมาตรฐาน การเน้นการปรับปรุงงาน ความเป็นผู้ประกอบการ ใช้ทรัพยากรอย่างสูงสุด

1.2 การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานควรมีความรู้สึกว่าความสำเร็จของเขานั้นมีคนอื่นรับรู้ มีคนอื่นยอมรับ

ขงยุทธ เกษสาคร (2547, หน้า 131-133) อธิบายว่า การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากคนในองค์กร ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดแสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.3 ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่างานที่เขาทำมีความสนใจ น่าทำ

ขงยุทธ เกษสาคร (2547, หน้า 131-133) อธิบายว่า ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานที่ทำทนายความสามารถหรือเป็นงานที่อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ เป็นงานที่มีลักษณะพิเศษ ต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน

1.4 ความรับผิดชอบ คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกรู้ว่าเขามีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบ ต่อตนเองและต่องานของเขา

ขงยุทธ เกษสาคร (2547, หน้า 131-133) อธิบายว่า ความรับผิดชอบ คือ ฟังพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบ ได้อย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดความเป็นอิสระในการทำงาน

1.5 ศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานของเขา

ขงยุทธ เกษสาคร (2547, หน้า 131-133) อธิบายว่า ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จ ก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งมีโอกาสดำเนินการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือ ได้รับการฝึกอบรมการ ได้รับพิจารณาความดีความชอบ

1.6 การเจริญเติบโต คือ พนักงานจะต้องตระหนักว่าเขามีโอกาสเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำ มีทักษะหรือความเชี่ยวชาญจากการปฏิบัติงาน

สมยศ นาวิการ (2544, หน้า 88) อธิบายว่า ความเจริญเติบโตและการพัฒนา หมายถึง การได้รับพิจารณาความดีความชอบประจำปี การเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงาน การมีโอกาสดำเนินการฝึกอบรม สัมมนา ศึกษานในหน้าที่ รวมถึงการได้เพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ โดยอาจได้วุฒิเพิ่มขึ้นหรือไม่ก็ได้

2. ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และยังรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกจากงานเมื่อไม่ได้จัดให้พนักงาน เขาจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงาน ปัจจัยด้านนี้ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกไปทำงานที่อื่น เมื่อไม่ได้จัดให้พนักงานจะไม่พอใจและมีความสุขในการทำงานของเขา การบำรุงรักษาประกอบไปด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

2.1 นโยบายและการบริหาร คือ พนักงานรู้สึกว่ามีฝ่ายจัดการมีการสื่อสารที่ดีเยี่ยมกับพนักงาน พนักงานก็มีความรู้สึกดีต่อองค์กร และนโยบายการบริหารงานบุคคล

สมยศ นาวิการ (2544, หน้า 88) อธิบายว่า นโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการและการบริหารงานองค์กร มีการติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วมในองค์กร และการแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและระเบียบข้อบังคับกฎเกณฑ์ต่าง ๆ

2.2 การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าคุณบริหารงานตั้งใจสอน และแจกจ่ายหน้าที่ความรับผิดชอบ

สมยศ นาวิการ (2544, หน้า 88) อธิบายว่า การนิเทศ หมายถึง กระบวนการติดตามผลงานชี้แจงแนวทางปฏิบัติ เสนอแนะ อบรม ฝึกงาน สังเกตการณ์ กระตุ้น แก้ไข และส่งเสริมให้บรรดาผู้รับการนิเทศสนใจในงานที่รับผิดชอบและเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานภายในขอบเขตให้ดีขึ้น

2.3 การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าคุณบริหารงานตั้งใจสอน และแจกจ่ายหน้าที่ความรับผิดชอบ

สมยศ นาวิการ (2544, หน้า 88) อธิบายว่า ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หมายถึง การประสานสัมพันธ์ระหว่างผู้ได้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชาโดยมีความสามัคคี ที่จะสามารถร่วมมือกันทำงาน โดยมีบรรยากาศในการทำงานที่อบอุ่น

2.4 ภาวะการณ์ทำงาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่องานที่ทำ และสภาพการณ์ของที่ทำงาน Nelson and Quick (1997, p. 346) ให้ความหมายของภาวะการณ์ทำงาน หมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติงาน ที่นำทางพฤติกรรมคนที่ดีและไม่ดี ซึ่งขึ้นอยู่กับในสภาพของที่ทำงาน

2.5 ค่าตอบแทนการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าคุณจ่ายค่าตอบแทนการทำงานมีความเหมาะสม

ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์ (2547, หน้า 97-115) อธิบายว่า ค่าตอบแทน หมายถึง สิ่งที่ต้องการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามบทบาทภารกิจที่ได้รับมอบหมายตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับ รวมทั้งการจูงใจในการปฏิบัติงาน การเสริมขวัญกำลังใจ และการเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ เงินเดือน/ ค่าจ้าง (Salary/ Wage) และสิ่งจูงใจ (Wage/ Intensive) สวัสดิการ (Welfare) และประโยชน์เกื้อกูล (Fringe benefits)

2.6 เงินเดือน/ ค่าจ้าง หมายถึง สิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน เงินเดือนมักใช้กับผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน วิชาชีพ ค่าจ้าง ใช้กับปฏิบัติงานที่ใช้แรงงานและใช้ความรู้ทั้งวิชาชีพ สิ่งจูงใจ คือ ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินหรือไม่เป็นตัวเงิน คือ จ่ายให้เป็นพิเศษ เช่น เบี้ยขยัน โบนัส จัดเที่ยว

2.7 สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล สวัสดิการ คือ สิ่งที่จ่ายให้ นอกเหนือเงินเดือน สิ่งจูงใจซึ่งอาจเป็นตัวเงินหรือไม่เป็นตัวเงินก็ได้ เช่น สิทธิการลา ค่าเช่าบ้าน รถรับส่ง ซึ่งสวัสดิการจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท สวัสดิการหลัก คือ ครอบคลุมสมาชิกทุกคนในองค์กร เช่น การลา

รักษาพยาบาล ศึกษาบุตร สวัสดิการเสริม คือ องค์กรจัดเพิ่มเติมให้ เช่น รถรับส่ง ค่าโทรศัพท์ นอกจากนี้ สวัสดิการยังจำแนกประเภทได้อีก เช่น

2.7.1 สวัสดิการความมั่นคงและสุขภาพ บำเหน็จ บำนาญ ประกันชีวิต

2.7.2 สวัสดิการการจ่ายค่าตอบแทนกรณีไม่ได้ทำงาน การลาประเภทต่าง ๆ โดยได้รับเงินเดือน

2.7.3 สวัสดิการประเภทบริการให้เปล่าหรือลดค่าใช้จ่ายในเวลาที่ไม่ได้ทำงาน คือ การให้บริการเท่าเทียมกัน เช่น ออมทรัพย์

3. ส่วนประโยชน์เกื้อกูล จะคล้ายกับสวัสดิการ แต่ที่แตกต่าง คือ สวัสดิการที่องค์กรจัดให้เฉพาะบางตำแหน่ง เช่น รถประจำตำแหน่ง ค่าเลี้ยงรับรอง สรุปค่าตอบแทนสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลเป็นสิ่งที่องค์กรจำเป็นต้องกำหนดให้เหมาะสมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งรวมค่าตอบแทนทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อกลุ่มเพื่อนร่วมงาน

สมยศ นาวิการ (2544, หน้า 88) อธิบายว่า ความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การประสานสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันเอง โดยอาศัยการร่วมมือกันทำงาน การทำงานเป็นทีม และมีบรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างฉันทันมิตร

4. ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่างานของเขาทั้งด้านชั่วโมงการทำงาน การย้ายงาน ฯลฯ ไม่กระทบต่อชีวิตส่วนตัว

เพ็ญแข ช่อมณี (2544, หน้า 19) อธิบายว่า ความเป็นส่วนตัว หมายถึง สถานการณ์ซึ่งลักษณะบางประการของงานส่งผลต่อชีวิตส่วนตัวในลักษณะของผลงานนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่งต่องานของเขา

Spaargaren and Van Vliet (2000) อธิบายว่า รูปแบบการดำเนินชีวิต หรือที่แต่ละคนเลือกใช้เป็นการดำเนินชีวิตส่วนตัว ซึ่งหมายถึง วิธีการดำเนินชีวิตของบุคคล โดยที่ลักษณะพฤติกรรมต่าง ๆ จะเป็นตัวบ่งบอกถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตแต่ละแบบแตกต่างกันตามวิถีชีวิตที่แต่ละคนเลือก ไม่ว่าจะเป็นการเลือกเข้าสังคม การบริโภค การหาความบันเทิง การพักผ่อนหย่อนใจ ใช้เวลาว่าง และการแต่งตัวล้วนเป็นส่วนประกอบของชีวิตส่วนตัว ที่อยู่ในรูปแบบการดำเนินชีวิต

5. ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

เพ็ญแข ช่อมณี (2544, หน้า 19) อธิบายว่าความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

ไพศาล พิชมงคล (2552, หน้า 20) อธิบาย ความสัมพันธ์กับลูกน้อง หมายถึง ความสัมพันธ์ในการทำงานภายในองค์กร ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งอาจจะอยู่

ในแนวราบ หรือเป็นลักษณะของการประสานสัมพันธ์ที่ดำรงอยู่คู่กันไป หรือเป็นลักษณะการปกครองแนวตั้ง คือ การสั่งการจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าผู้บังคับบัญชาจะเลือกใช้การสร้างความสัมพันธ์แบบไหนมากกว่า เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนด

#### 6. สถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่าการงานของเขามีตำแหน่งหน้าที่ดี

เพ็ญแข ช่อมณี (2544, หน้า 19) อธิบายว่า สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงานหรือสถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้คนเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น สถานภาพหรือมีความหมายอย่างเดียวกันกับตำแหน่ง ทั้งนี้ กระทรวงศึกษาธิการ (2544) อธิบายตำแหน่งว่า (Position) หมายถึง กลุ่มงานหรืองานที่กำหนดไว้สำหรับผู้ปฏิบัติงานคนหนึ่งปฏิบัติ ตำแหน่งจะมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน เนื่องจากตำแหน่งจะเป็นพื้นฐานสำหรับที่จะบรรจุบุคคลให้เข้าปฏิบัติงาน หรือที่เรียกว่า การบรรจุและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง ทั้งนี้แต่ละองค์กรต่าง ๆ จะมีตำแหน่งมากบ้าง น้อยบ้างตามความจำเป็น และปริมาณของงานที่ปฏิบัติ ถ้าเป็นองค์กรขนาดเล็กมีปริมาณงานน้อยตำแหน่งก็จะน้อย ถ้าเรามองไปที่องค์กรหรือหน่วยงานหนึ่ง นอกจากจะพบว่า มีตำแหน่งมากบ้างน้อยบ้างดังกล่าวแล้ว จะเห็นว่าจะมีตำแหน่งที่มีชื่อต่าง ๆ กันด้วย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ปฏิบัติและปริมาณของงานหน่วยนั้น

#### 7. ความมั่นคง คือ พนักงานรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย ในงานที่ปฏิบัติและงานมีความมั่นคง

เพ็ญแข ช่อมณี (2544, หน้า 19) อธิบายว่า ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงของงานความมั่นคงในองค์กร

โดยสรุปปัจจัยด้านตัวกระตุ้น และปัจจัยการบำรุงรักษามีความแตกต่างกัน คือ ปัจจัยกระตุ้นเน้นงานใช้เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ส่วนปัจจัยบำรุงรักษา เน้นที่บุคคลหรือพนักงาน ซึ่งช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และรักษาให้พนักงานทำงานอยู่กับองค์กร ได้นาน ๆ

### ทฤษฎีการจัดการโลจิสติกส์

คำว่า โลจิสติกส์ (Logistics) เป็นทับศัพท์ในภาษาอังกฤษ ดังนั้นจึงขอนำเสนอคำนิยาม คำจำกัดความ และรายละเอียดต่าง ๆ ของโลจิสติกส์ในลำดับถัดไป

คำจำกัดความของคำว่าโลจิสติกส์ มาจากภาษาฝรั่งเศสคำว่า Logistique ที่มีรากศัพท์คำว่าโลเชอร์ (Loger) ที่หมายถึงการเก็บ โดยมีจุดเริ่มต้นมาจากการขนส่งสินค้าทางการทหารในการส่งกำลังบำรุงทั้งเสบียง อาวุธ กำลังพล เพื่อสนับสนุนการรบ หรือกิจกรรมที่มีการเคลื่อนย้าย จัดเก็บ



จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง อาจมีการจัดเก็บระยะเวลานานหรือระยะเวลาชั่วคราว เช่น เอกสาร สินค้าสำเร็จรูป วัตถุดิบ หรืออื่น ๆ

โลจิสติกส์ หรือ ลอจิสติกส์ (อังกฤษ: Logistics) เป็นระบบการจัดการการส่งสินค้า ข้อมูล และทรัพยากรอย่างอื่นจากจุดหนึ่งไปยังจุดบริโภคตามความต้องการของลูกค้า โลจิสติกส์ เกี่ยวข้องกับการผสมผสานของข้อมูล การขนส่ง การบริหารวัสดุคงคลัง การจัดการวัตถุดิบ การบรรจุหีบห่อ โลจิสติกส์เป็นช่องทางหนึ่งของห่วงโซ่อุปทานที่เพิ่มมูลค่าของการใช้ประโยชน์ ของเวลาและสถานที่

โลจิสติกส์ เป็นคำที่มาจากภาษากรีก แปลว่า “ศิลปะในการคำนวณ” ในสมัยโบราณ รวมทั้งในสมัยปัจจุบัน มีการกล่าวถึงการส่งกำลังบำรุงทหาร และการประสพชัยชนะหรือ ความพ่ายแพ้ในสงคราม โดยอาศัยความเข้มแข็ง หรือความอ่อนแอของสมรรถนะในเชิงโลจิสติกส์

คำนิยามที่ใช้นิยามการจัดการ โลจิสติกส์ในระดับสากลนั้นจะเป็นคำนิยามจาก The Council of Logistics Management (CLM) ซึ่งได้ให้คำนิยามการจัดการด้านโลจิสติกส์ไว้ว่า “กระบวนการในการวางแผน ดำเนินการ และควบคุมประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการไหล การจัดเก็บวัตถุดิบ สินค้าคงคลังในกระบวนการ สินค้าสำเร็จรูป และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องจาก จุดเริ่มต้นไปยังจุดที่มีการใช้งาน โดยมีเป้าหมายเพื่อสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค”

นอกจากนั้นยังให้คำนิยามโลจิสติกส์ธุรกิจว่า “โครงสร้างของการวางแผนทางธุรกิจ สำหรับการบริหารจัดการกับวัตถุดิบ การบริการการไหลของข้อมูล และเงินทุน ซึ่งรวมถึงข้อมูลที่มีความซับซ้อน การติดต่อสื่อสาร และกระบวนการควบคุม ให้ตรงกับความต้องการ ในสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจปัจจุบัน”

โลจิสติกส์มีศาสตร์แขนงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอยู่ 3 ศาสตร์ โดยจะมีมุมมองที่ต่าง ๆ กัน ดังนี้

1. วิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งในส่วนวิศวกรรมศาสตร์นี้จะมีสาขาที่เกี่ยวข้อง คือ สาขา วิศวกรรมอุตสาหกรรม (Industrial Engineering) และสาขาวิศวกรรมโยธา (Civil Engineering) โดยสาขาที่จะคำนึงถึงกิจกรรมในการเคลื่อนย้ายสินค้าเป็นหลัก เพื่อให้การขนส่งสินค้านั้นมี ประสิทธิภาพสูงสุด ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเชื้อเพลิงหรือเวลาในการขนส่งให้น้อยที่สุด
2. บริหารธุรกิจ ซึ่งสาขานี้จะมองในเรื่องของการขนส่งระหว่างประเทศโดยจะพิจารณา ภาษี กฎหมาย ค่าระวาง นโยบายหรือยุทธศาสตร์ทางด้าน โลจิสติกส์ ของแต่ละประเทศ และการค้า ระหว่างประเทศเพื่อนำมาประกอบ การวางแผนการขนส่งสินค้าไปยังประเทศต่าง ๆ
3. การจัดการสารสนเทศ ซึ่งจะศึกษาในส่วนของ (Software) และ (Hardware) นำมา รวบรวมกันเป็น Solution หรือบริการที่จะช่วยให้การดำเนินการกิจกรรมทาง โลจิสติกส์

มีความคล่องตัวมากขึ้น

โลจิสติกส์เป็นสาขาวิชาการและการปฏิบัติการทางการทหารที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดหา การจัดส่ง การบำรุงรักษาอุปกรณ์ และการรักษาพยาบาลบุคลากรพร้อมทั้งการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการต่าง ๆ ให้รวมถึงเรื่องอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กันด้วย

1. ธุรกิจโลจิสติกส์ นิยมใช้คำนี้กันตั้งแต่ช่วงสงครามอ่าว (Gulf War) เมื่อปี ค.ศ. 1991 โดยเฉพาะตั้งแต่ที่มีการตีพิมพ์คำให้สัมภาษณ์ของ William Pagonis นายพลผู้รับผิดชอบด้านโลจิสติกส์ในสงครามนั้นในเดือนพฤศจิกายน ปี ค.ศ. 1992 สถานะการจัดการโลจิสติกส์ The Council of Logistics Management (CLM) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่าโลจิสติกส์สำหรับในธุรกิจซึ่งใช้กันโดยทั่วไป ไว้ดังนี้

1.1 โลจิสติกส์ คือ ส่วนหนึ่งของกระบวนการโซ่อุปทานซึ่งจะวางแผนดำเนินการและควบคุมการไหลไปข้างหน้าและการไหลย้อนกลับและการจัดเก็บสินค้า การบริการ และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกันระหว่างจุดกำเนิดและจุดบริโภคอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า

1.2 William (2016) ให้คำจำกัดความไว้ว่า โลจิสติกส์ เป็นการบูรณาการการขนส่ง การจัดหา การจัดเก็บ ในคลังสินค้า การบำรุงรักษา การจัดซื้อจัดหา การทำสัญญาและการทำงานแบบอัตโนมัติ (Automation) ไว้ในหน้าที่เดียว ซึ่งทำให้มั่นใจได้ว่าจะไม่มีการให้ความสำคัญกับประเด็นปลีกย่อยมากกว่าเป้าหมายรวม (Suboptimization) ไม่ว่าในส่วนตัว เพื่อช่วยให้สามารถบรรลุเป้าหมายโดยรวมหรือกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ หรือพันธกิจที่เฉพาะเจาะจงได้

1.3 Martin (2016) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “โลจิสติกส์” ซึ่งเป็นคำศัพท์ทางทหารนั้นว่าเป็น “ศิลปะแห่งการเคลื่อนย้ายกองทัพและการจัดส่งยุทธโปกรณ์และเสบียงอาหารให้แก่กองทัพ

1.4 Council of Supply Chain management Professional (CSCMP) ได้ให้คำจำกัดความของ โลจิสติกส์ไว้ว่า เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการโซ่อุปทานซึ่งวางแผน นำไปปฏิบัติ และควบคุมการไหลทั้งไปและกลับอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสินค้า บริการ และสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ในระหว่างจุดเริ่มต้นและจุดที่มีการบริโภค เพื่อที่จะให้ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

#### กิจกรรมที่สำคัญของโลจิสติกส์

กิจกรรมที่สำคัญของโลจิสติกส์เป็นสิ่งที่ต้องทำเพื่อเชื่อมประสานกันกับกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งนี้มีลักษณะของกิจกรรม ดังนี้

1. การไหลของข้อมูลผ่านองค์กรอย่างประสานสอดคล้องต้องมีประสิทธิภาพ เนื่องจากโลจิสติกส์เปรียบเสมือนแกนกลางในการแสวงหาแหล่งวัตถุดิบและบริการ การจัดการ การเก็บสินค้าเข้าคลัง Order Management/ Customer Service คือ การจัดการ การรับส่งสินค้าและบริการลูกค้า
    2. Packaging คือ การคัดเลือกบรรจุภัณฑ์เพื่อนำมาใช้บรรจุสินค้า
    3. Material Handling คือ การขนถ่ายวัสดุภายในโรงงาน หรือในคลังสินค้า
    4. Transportation/ Mode of Transportations (Domestic & International) คือ การขนส่งสินค้าระหว่างที่ต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ
    5. Warehouse Management (Layout, Locations, Control Technology/ Equipment, Facility) คือ การจัดการคลังสินค้า ไม่ว่าจะเป็นการวางผังสินค้าหรือสถานที่ที่จะตั้งคลังสินค้า
    6. Inventory Control Systems (Qty)/ Material Management คือ ระบบในการบริหารสินค้าคงคลัง เพื่อให้เกิดการหมุนเวียนหรือกระจายสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
    7. Supply Management/ Material Management คือ การบริหารจัดการผู้ผลิตวัตถุดิบให้เรา (Supplier) เพื่อให้ได้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการในเวลาที่เหมาะสม
    8. Distribution Center/ Distribution Hub คือ การกำหนดแหล่งที่ตั้งในการกระจายสินค้า เพื่อให้เกิดการกระจายสินค้าได้อย่างทั่วถึง
    9. Manufacturing/ Production Control คือ ระบบการควบคุมการผลิต
- กิจกรรมด้านโลจิสติกส์แบบบูรณาการ (Logistics Activity of Integration) ประกอบด้วยหลาย ๆ กิจกรรมและกิจกรรมนั้น ๆ ต้องสามารถเชื่อมโยงกิจกรรมในการดำเนินงานให้มีมาตรฐานของการจัดการเดียวกัน ความเป็นมาตรฐานที่เกิดขึ้นใน Logistics คือ การที่ทุกคนที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานนั้นและมีแนวคิดเดียวกันในการจัดการด้านเวลาและสถานที่ ซึ่งในทุกกิจกรรมของการไหลระหว่างกระบวนการในกิจกรรมโลจิสติกส์ ประกอบด้วยหลายกิจกรรม ดังนี้
1. การบริการลูกค้า (Customer Service) การให้บริการลูกค้าไม่ใช่เป็นเพียงแค่กิจกรรม แต่เป็นผลกระทบต่อกิจกรรมอื่น ๆ ของโลจิสติกส์ การตัดสินใจทั้งหมดเกี่ยวกับโลจิสติกส์ มาจากความต้องการที่จะให้บริการเพื่อลูกค้า ฉะนั้นแล้วการให้บริการลูกค้าจึงเป็นกิจกรรมที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดกิจกรรมอื่น ๆ เช่น การขนถ่ายบรรจุภัณฑ์ การขนส่ง เป็นต้น การให้บริการต้องทำให้เกิดความพึงพอใจ เกิดความประทับใจในทุก ๆ ด้าน ดังนี้
    - 1.1 การขนส่งสินค้าปริมาณถูกต้อง (Right Quantity)
    - 1.2 สินค้าส่งในคุณภาพที่ถูกต้อง (Right Quality)
    - 1.3 สินค้าส่งในสถานที่ถูกต้อง (Right Place)

1.4 สินค้าส่งในเวลาที่ถูกต้อง และทันเวลาที่กำหนด (Right Time)

1.5 สินค้าส่งถูกลูกค้า (Right Customer)

1.6 สินค้าส่งในราคาที่เหมาะสม (Right Price)

1.7 สินค้าส่งโดยมีต้นทุนต่ำที่สุด (Right Cost)

2. การขนส่งและการจราจร (Transportation and traffic) เป็นการเคลื่อนย้ายตั้งแต่วัตถุดิบและสินค้าไปยังเครือข่ายขนส่งต่าง ๆ กิจกรรมด้านการขนส่งเป็นวิธีการเลือกการขนส่งสินค้า เช่น การขนส่งทางรถยนต์การขนส่งทางรถไฟ การขนส่งทางอากาศและเครื่องบิน การขนส่งทางน้ำและทางเรือ การขนส่งทางท่อ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้วยบริการที่รวดเร็วและส่งถึงมือผู้บริโภคอย่างปลอดภัยในปริมาณที่ครบถ้วน มีสภาพสมบูรณ์ และตรงตามเวลาที่กำหนด

3. การจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory Management) เป็นการเชื่อมโยงระหว่างการวางแผนกับการปฏิบัติการสินค้าคงคลังเป็นตัวที่รองรับในระบบการให้บริการลูกค้า โดยจากลูกค้าภายในบริษัท คือ สนับสนุนการผลิตแก่โรงงาน (Inbound Customers) หรือสนับสนุนการตลาดจากโรงงานไปยังลูกค้า (Outbound Customers) สินค้าคงคลังมีความจำเป็นเพราะมีความไม่แน่นอนจากความต้องการของลูกค้า ดังนั้นระดับสินค้าคงคลังที่ดีที่สุดจะต้องมีขั้นตอนการดำเนินการที่ทราบว่า จะมีสินค้าคงคลัง ณ ที่ใดบ้าง เมื่อใดจะส่งสินค้า มาเติมเต็มกรณีสินค้าในคลังลดลง และในปริมาณเท่าใด จึงจำเป็นต้องมีการควบคุมสินค้าคงเพื่อรักษาระดับการให้บริการและความต้องการของลูกค้าและการเปลี่ยนแปลงการผลิต กิจกรรมการจัดการสินค้าคงคลังนี้จึงเป็นระบบต้นทุนสินค้าที่เกิดจากการถือครองครองสินค้าของบริษัท ถ้ามีการจัดการสินค้าคงคลังได้เหมาะสมจะลดต้นทุนส่วนนี้ลงได้มาก

4. การประมวลคำสั่งซื้อ (Order Processing) เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อจากลูกค้าในการสอบถามและคำสั่งซื้อจากลูกค้า ซึ่งลูกค้าอาจทำการสั่งซื้อสินค้าโดยใช้โทรศัพท์ อีเมล โทรสาร หรือการส่งเอกสารผ่านอีดีไอ (Electronic Data Interchange: EDI) การตัดสินใจเกี่ยวกับความต้องการต่าง ๆ ในกระบวนการ และการให้ความมั่นใจในการจัดส่งให้ลูกค้า กิจกรรมการดำเนินการคำสั่งซื้อ เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อโลจิสติกส์ เพราะการดำเนินการสั่งซื้อมีผลต่อรอบเวลาในระหว่างการวางแผนกับการผลิต จนถึงการจัดส่งสินค้า โดยเริ่มจากวันที่รับคำสั่งซื้อลูกค้าจนถึงวันที่สามารถส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าจึงควรดำเนินการให้เร็วที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งสามารถนำระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศและการจัดการสมัยใหม่เข้ามาใช้กระบวนการดำเนินการคำสั่งซื้อที่ดีต้องสามารถลดรอบเวลาในระหว่างการวางแผนกับการผลิต การส่งมอบสินค้าเพื่อให้ต้นทุนต่ำ ด้วยการลดความต้องการเกี่ยวกับเวลาในการจัดส่งสินค้าของ

ลูกค้าลง นั้นหมายถึงความสามารถทำให้เกิดการได้อย่างรวดเร็วในการส่งมอบสินค้าและมีประสิทธิภาพสามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

5. การสื่อสารในการกระจายสินค้า (Logistics Communication) ระบบสารสนเทศเป็นกิจกรรมที่ทำให้ระบบโลจิสติกส์มีประสิทธิภาพเป็นกิจกรรมสื่อสารภายในบริษัทผู้จำหน่ายวัตถุดิบและลูกค้า การสื่อสารจากผู้ขายและผู้ซื้อสินค้าจึงจำเป็นต้องเป็นไปรวดเร็ว ชัดเจน ถูกต้อง แม่นอนในเวลาจริง (Real Time) รวมทั้งการควบคุมสินค้าที่มีประสิทธิภาพ เช่น การนำระบบอีดีไอเข้ามาช่วยแล้วจะเป็นหลักการที่จะทำให้การจัดการโลจิสติกส์สามารถที่จะเชื่อมโยงการสื่อสารภายในบริษัทและลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

6. การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า (Customer Demand Forecasting) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายในบริษัท โดยเฉพาะฝ่ายการตลาดจะเป็นฝ่ายแรกที่เกี่ยวข้องในการพยากรณ์ยอดขาย โดยจะเกี่ยวข้องกับผลกระทบในกิจกรรมโฆษณาทั้งปีกลยุทธ์ราคา และความพยายามในการเพิ่มยอดขาย โรงงานจะพยากรณ์เกี่ยวกับกำหนดการผลิต การวางแผนความต้องการวัสดุ (Material Requirement Planning: MRP) และการส่งแบบทันเวลาพอดี (Just In Time: JIT) โลจิสติกส์ การพยากรณ์จากทั้งสองฝ่ายเพื่อสินค้าคงคลังที่เหมาะสม และทำเลที่ตั้งในการจัดเก็บสินค้าคงคลัง เพื่อส่งไปยังโรงงานและลูกค้า

7. คลังสินค้าและการจัดเก็บ (Warehousing and Storage) โดยการจัดการคลังสินค้า หมายถึง พื้นที่ที่ได้วางแผนแล้วเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้สอยและเคลื่อนย้ายสินค้าหรือวัตถุดิบ โดยคลังสินค้าทำหน้าที่ในการเก็บสินค้าระหว่างกระบวนการเคลื่อนย้าย เพื่อสนับสนุนการผลิตและการกระจายสินค้าบรรลุตามวัตถุประสงค์ คลังสินค้าและการจัดเก็บจึงรองรับความต้องการในการเก็บสินค้า โดยมีกำหนดพื้นที่ที่ตามความต้องการ การวางแผนเนื้อที่การจัดเก็บในคลังสินค้า การออกแบบท่าขนถ่ายสินค้าเพื่อการจัดเตรียมสินค้า ข้อกำหนดระเบียบปฏิบัติในคลังสินค้า การเติมและการสร้างตอกทดแทน กิจกรรมนี้จึงกล่าวได้ว่าเป็นการนำข้อมูลจากกิจกรรมในการปฏิบัติงานในคลังสินค้ามาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการจัดเก็บสินค้าคงคลัง คลังสินค้าอาจมีหลายรูปแบบ เช่น ศูนย์กระจายสินค้า (Distribution Center: DC)

8. การเลือกสถานที่ก่อสร้างคลังสินค้าและโรงงาน (Selection Location and Construction Warehouse and Factories) การเลือกที่ตั้งทำเลของโรงงานและคลังสินค้า เพื่อเชื่อมโยงกับกิจกรรมต่าง ๆ ของโลจิสติกส์ เมื่อมีการเปลี่ยนตำแหน่ง ที่ตั้ง จะทำให้เกิดผลกระทบต่อระยะเวลาในการเดินทาง อัตราค่าขนส่งจากแหล่งผลิตสินค้าไปยังจุดหมายปลายทาง ระดับการให้บริการแก่ลูกค้าและต้นทุนด้านการคำนวณ โดยต้องให้ความสำคัญกับกับความใกล้-ไกลของแหล่งวัตถุดิบและลูกค้า เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงสามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้า

ได้อย่างมีประสิทธิภาพและจัดซื้อวัสดุได้ง่าย ดังนั้นในการเลือกสถานที่คลังสินค้าและโรงงานจึงจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับฝ่ายผลิตและฝ่ายการตลาด

9. การเคลื่อนย้ายวัสดุ (Material Handling) การออกแบบผังโรงงานหรือคลังสินค้าที่ดีที่สุด คือ การมีระยะทางของการขนถ่ายวัสดุระหว่างกิจกรรมหรือระหว่างหน่วยงานน้อยที่สุด การเคลื่อนย้ายในที่นี้ รวมถึงการขนย้ายวัตถุดิบเพื่อใช้ในการผลิตสินค้าคงคลังในระหว่างการผลิตและสินค้าสำเร็จรูปภายในโรงงานและคลังสินค้า เช่น การขนย้ายสินค้าเข้าคลังสินค้าเพื่อจัดเก็บ การเคลื่อนย้ายสินค้าออกจากคลังสินค้าเพื่อการจัดส่งสินค้าในการเคลื่อนย้ายภายในคลังสินค้าสิ่งที่ควรคำนึงการเคลื่อนย้ายสินค้า คือ ความปลอดภัย มีประสิทธิภาพ ป้องกันความเสียหายจากการเคลื่อนย้าย การเลือกอุปกรณ์ในระบบ โลจิสติกส์มาใช้สำหรับการเคลื่อนย้ายสินค้า โดยนโยบายการทดแทนอุปกรณ์กระบวนการเลือกสินค้า การจัดเก็บ และการนำออกของสต็อก ทั้งนี้เพื่อทำให้เกิดการลดต้นทุนจึงเป็นเป้าหมายของการจัดการโลจิสติกส์

10. การจัดซื้อ (Purchasing) มีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจ การจัดซื้อเป็นหน้าที่ของฝ่ายจัดซื้อของบริษัทดำเนินการ เพื่อสนองตอบความต้องการวัตถุดิบและบริการจัดส่งอย่างมีประสิทธิภาพและมีการไหลต่อเนื่อง ทั้งในสายการผลิตและการกระจายสินค้า ระบบการจัดซื้อจะเกี่ยวข้องกับการคัดเลือกแหล่งสินค้า จัดจ้าง เวลาในการจัดซื้อ การว่าจ้าง และปริมาณการจัดซื้อ กิจกรรมนี้เกี่ยวข้องกับต้นทุนทั้งหมดของโลจิสติกส์ในระดับการให้บริการ จำนวนของสินค้า และความถี่ในการสั่งซื้อ กระทบต่อระดับสินค้าคงคลัง เทคนิคการจัดซื้อที่มีการนิยมมีหลายรูปแบบ เช่น เทคนิค ABC Analysis หรือเทคนิค 80/ 20 (Pareto Analysis) ของพาร์โต ส่วนแหล่งที่ตั้งของผู้ขาย (Supplier) วัตถุดิบหรือสินค้า มีผลต่อต้นทุนจากการขนส่ง กิจกรรมนี้รับผิดชอบโดยฝ่ายจัดซื้อขององค์กร

11. สนับสนุนอะไหล่และการบริการ (Part and Service Support) กิจกรรมโลจิสติกส์ไม่ได้เกี่ยวข้องเฉพาะสินค้าสำเร็จรูปอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงการสนับสนุนชิ้นส่วนอะไหล่และการบริการซ่อมบำรุงที่มีความจำเป็นสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ใช้การบริการหลังการขายเป็นกลยุทธ์ทางการตลาด และสนับสนุนการผลิตสินค้าในตลาด การจัดหาวัสดุชิ้นส่วนทั้งภายในและภายนอกประเทศ อาจมีผู้จัดส่งสินค้าหลายรายหรือรายเดียวอาจกล่าวได้ว่าเป็นเรื่องของการสนับสนุนอะไหล่และการบริการ เป็นกระบวนการที่จัดหาแหล่งวัตถุดิบที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการสนับสนุนชิ้นส่วนต่าง ๆ และบริการซ่อมบำรุงผลิตภัณฑ์ที่ใช้ การบริการหลังการขายและการบริการที่มีความพร้อมและรวดเร็ว เมื่อเครื่องจักรเกิดชำรุดเสียหาย เพื่อป้องกันไม่ไห้สายการผลิตต้องหยุดชะงักซึ่งเป็นกลยุทธ์ทางการตลาด ดังนั้นจะพบว่าผลิตภัณฑ์ที่จัดหาอะไหล่ยากจะมีคนใช้น้อย ดังนั้นการจัดหาจึงมีผลกระทบต่อต้นทุนการผลิตและคุณภาพของการให้บริการ

12. การบรรจุหีบห่อ (Packaging) หมายถึง วัสดุภายนอกที่ทำหน้าที่ปกป้องผลิตภัณฑ์ หรือห่อหุ้มผลิตภัณฑ์ภายในให้ปลอดภัย สะดวกต่อการขนส่ง เพื่อประโยชน์ในการเคลื่อนย้ายและการจัดเก็บสินค้า ป้องกันการแตกหักเสียหายขณะเคลื่อนย้ายและการจัดเก็บ การตลาดให้ความสำคัญกับบรรจุภัณฑ์ เพราะสามารถใช้เป็นช่องทางในการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้ามองเห็นได้ง่ายและถูกใจ และสามารถสร้างกลุ่มผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ได้ เช่น บรรจุภัณฑ์ของเครื่องสำอาง น้ำหอม นม ฯลฯ ซึ่งถ้าบรรจุภัณฑ์มีการออกแบบได้ตามต้องการของกลุ่มตลาดแล้ว ย่อมสามารถเพิ่มยอดขายผลิตภัณฑ์ในตลาดได้ การบรรจุภัณฑ์นั้นมีความสำคัญต่อระบบโลจิสติกส์ด้านค่าใช้จ่าย

13. การกำจัดของเสีย หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่เกิดจากการผลิตผิดพลาดรวมถึงการสูญเสียจากการเคลื่อนย้ายในเกิดของเสียในบางครั้งอาจเกิดจากวิธีการผลิตที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตเกิดความเสียหาย รวมถึงการเคลื่อนย้ายที่ไม่ดี จึงส่งผลกระทบต่อความเสียหาย ปัจจุบันการนำวัตถุดิบที่เสียหายหรือใช้แล้วมาใช้ใหม่จะทำให้เกิดการกำจัดของเสียที่มีประสิทธิภาพและเกิดมูลค่าเพิ่มในกิจกรรม

14. การเคลื่อนย้ายที่ส่งคืน (Reverse logistics) เป็นการสนับสนุนกิจกรรมในระบบการขนส่งสินค้า เป็นการไหลของสินค้าที่มีทิศทางย้อนกลับ กับการไหลของสินค้า ในที่นี้หมายถึง การส่งคืนสินค้าให้กับผู้ขายวัตถุดิบหรือสินค้า ซึ่งส่วนมากเกิดจากสินค้ามีข้อบกพร่อง หรือการนำสินค้าไปทดแทน รวมถึงการคืนบรรจุภัณฑ์ในการขนส่ง เช่น พาเลท (Pallet) กล่อง (Carton) ตู้คอนเทนเนอร์ (Container) เพราะทั่วโลกให้ความสนใจเกี่ยวกับสภาวะโลกร้อนและให้ความใส่ใจกับสิ่งแวดล้อมเพิ่มมากขึ้น การคืน การทำลาย หรือนำกลับมาใช้ของวัสดุที่ใช้วางสินค้า เช่น พาเลท กล่องพลาสติก จึงมีความสำคัญอย่างมาก โดยการคืนหรือนำกลับมาใช้ไม่มีต้นทุนโลจิสติกส์มากนัก ความสำคัญของการเคลื่อนย้ายที่ส่งคืน การนำกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ เช่น พาเลท สามารถนำกลับมาเพื่อใช้หมุนเวียนใช้วางวัตถุดิบหรือสินค้าการนำกลับคืนส่วนที่มีมูลค่าการใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่าที่สุด ทำให้ลดค่าใช้จ่ายโดยนำมารีไซเคิลได้ การสนับสนุนข้อกฎหมาย ฉะนั้นแล้วการรับคืนหรือสินค้าที่ยกกลับเป็นการลดต้นทุนโลจิสติกส์ได้อีกทางหนึ่ง

15. การวางแผนการผลิต (Processing Plan) จะเกี่ยวกับการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนดขึ้นของบริษัท เช่น การวางแผนการดำเนินงาน การจัดตารางการผลิต โดยเริ่มจากการพยากรณ์และการรับคำสั่งจากลูกค้า จะถูกนำมาจัดทำเป็นแผนการในการวางแผนงานด้านต่าง ๆ เช่น วางแผนการใช้แรงงาน วางแผนการสั่งซื้อและการใช้วัตถุดิบ วางแผนการใช้อุปกรณ์ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด การวางแผนจะเกี่ยวข้องกับเวลาในการผลิตของสินค้าพิเศษที่มีความสำคัญ ในกรณีที่บริษัทมีการผลิตสินค้าหลายชนิดที่จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรร่วมกัน กิจกรรมนี้

บริหารโดยฝ่ายผลิต เพื่อทำให้เกิดความมั่นใจว่าวัสดุที่ใช้ในการผลิตมีใช้อย่างเพียงพอและสินค้าคงคลังได้มีการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ มีเพียงพอต่อความต้องการในการผลิตหรือไม่ การประสานงานระหว่างฝ่ายโลจิสติกส์และฝ่ายผลิตอย่างใกล้ชิดจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

จากกิจกรรมโลจิสติกส์ และกิจกรรมโลจิสติกส์แบบบูรณาการ สรุปได้ว่าการเชื่อมโยงกันให้ครบถ้วนทุกกิจกรรม ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิผลในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพในแต่ละอุตสาหกรรมจะมีลักษณะกิจกรรมพื้นฐานที่แตกต่างกันตามลักษณะของธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ การใช้ทรัพยากรร่วมกัน ประเภท โครงสร้างขององค์กร ระดับการใช้กิจกรรมโลจิสติกส์ในแต่ละอุตสาหกรรมนั้น อาจจะเริ่มต้นจากกิจกรรมโลจิสติกส์บางกิจกรรมแล้วค่อยขยายผลกิจกรรมโลจิสติกส์ด้านอื่น ๆ ให้ครอบคลุมทั้งองค์กร ดังนั้นแนวความคิดของการบริหารโลจิสติกส์ในยุคปัจจุบันจึงควรใช้การบูรณาการและเชื่อมโยงกิจกรรมในการดำเนินงานให้มีมาตรฐานของจัดการเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเป็นมาตรฐานที่เกิดขึ้นในโลจิสติกส์ เพื่อที่จะทำให้อุปสงค์เพียงพออย่างมีประสิทธิภาพ

## ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการขนส่ง (สมชาย ปฐมศิริ, 2552)

### 1. ความหมายของการขนส่ง

คำว่า “การขนส่ง (Transportation)” ความหมายโดยรวม หมายถึง การเคลื่อนย้ายคน (People) สินค้า (Goods) หรือบริการ (Services) จากตำแหน่งหนึ่งไปยังอีกตำแหน่งหนึ่ง ในกรณีของการเคลื่อนย้ายคนนั้น จะเป็นเรื่องของขนส่งผู้โดยสารเสียเป็นส่วนใหญ่ ในบริบทของหลักสูตรการจัดการการขนส่งนี้จะเน้นที่การขนส่งสินค้าหรือบริการเป็นสำคัญ

### 2. เป้าหมายของการจัดการการขนส่ง

การจัดการการขนส่งมีเป้าหมายหลักหลายประการ เช่น

2.1 เพื่อลดต้นทุน ถือเป็นเป้าหมายยอดนิยมของการจัดการด้านโลจิสติกส์ทุกกิจกรรม รวมทั้งการขนส่งด้วย ผู้ประกอบการมักจะตั้งเป้าหมายเป็นอันดับแรกว่าเมื่อมีการจัดการการขนส่งที่ดีจะต้องช่วยลดต้นทุนของธุรกิจลงได้ โดยอาจจะเป็นค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าแรงงาน หรือค่าบำรุงรักษารถบรรทุก

2.2 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน บริษัทขนส่งอาจตั้งเป้าหมายว่าเมื่อมีการจัดการการขนส่งที่ดีด้วยจำนวนทรัพยากรเท่าเดิม ประสิทธิภาพการทำงานจะสูงขึ้น เช่น จำนวนรถบรรทุกและพนักงานเท่าเดิม แต่ส่งสินค้าให้ลูกค้าได้มากขึ้น เป็นต้น



2.3 เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า บริษัทขนส่งอาจตั้งเป้าหมายว่าเมื่อจัดการการขนส่งได้ดีข้อตำหนิตีเดียจากลูกค้าจะลดน้อยลงจนหมดสิ้นไป ทำให้ลูกค้ามีความพอใจในบริการที่ได้รับและยังคงใช้บริการของบริษัทต่อไปในภายภาคหน้า

2.4 เพื่อลดระยะเวลา บริษัทขนส่งอาจตั้งเป้าหมายว่าเมื่อมีการจัดการการขนส่งที่ดีจะสามารถส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งรวดเร็วกว่าคู่แข่ง ผลกระทบของตนั้นก็ออกสู่ตลาดได้เร็วและแพร่หลายมากกว่าคู่แข่ง

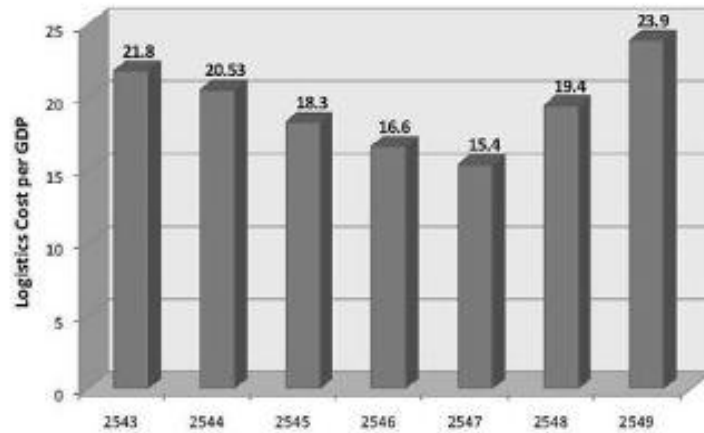
2.5 เพื่อสร้างรายได้เพิ่ม เป็นไปได้เช่นกันว่าบริษัทขนส่งอาจตั้งเป้าหมายว่าเมื่อมีการจัดการการขนส่งที่ดีจะสามารถสร้างรายได้เพิ่มให้แก่บริษัท ไม่ว่าจะเป็นจากกลุ่มลูกค้าเดิมที่ยอมจ่ายแพงขึ้นเพื่อแลกกับบริการที่รวดเร็วขึ้น พิเศษขึ้นหรือละเอียดถูกต้องมากขึ้น หรือรายได้จากกลุ่มลูกค้าใหม่ที่เข้ามาใช้บริการ

2.6 เพื่อเพิ่มกำไร ไม่บ่อยนักที่เราจะได้ยินว่าบริษัทขนส่งลงทุนปรับปรุงระบบการจัดการหรือลงทุนในระบบการจัดการใหม่เพื่อต้องการเพิ่มผลกำไรของบริษัท โดยมากจะมองว่ากำไรเป็นผลพลอยได้จากการที่การจัดการไปลดต้นทุนลง มุมมองเพื่อหวังเพิ่มกำไรเป็นสิ่งท้าทายฝีมือผู้บริหารมากกว่า เพราะว่าเป็นการพิจารณาสองทางไปพร้อม ๆ กัน คือ สร้างรายได้เพิ่มและลดต้นทุน ซึ่งไม่ใช่เรื่องที่จะทำได้ง่าย ๆ สำหรับบริษัทขนส่งโดยทั่วไป

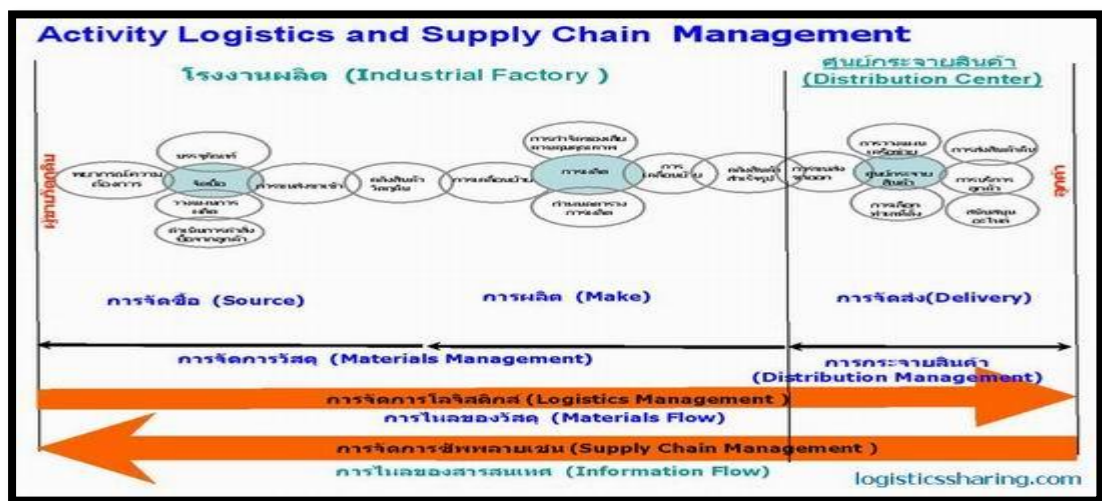
2.7 เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำงาน อาจจะไม่ใช่เป้าหมายหลักสำหรับบริษัทขนส่งในการลงทุนปรับปรุงระบบการจัดการการขนส่ง แต่ก็มีความสำคัญไม่น้อย บริษัทขนส่งหลายแห่งแสดงสถิติของช่วงเวลาต่อเนื่องที่ไม่มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นให้พนักงานได้รับทราบโดยทั่วกัน และพยายามกระตุ้นให้พนักงานช่วยกันรักษาสถิตินั้นให้นานที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

### 3. ความสัมพันธ์ระหว่างการขนส่งกับกิจกรรมโลจิสติกส์อื่น ๆ

เราทราบกันดีว่าต้นทุนโลจิสติกส์ของประเทศไทยนั้นยังสูงกว่าประเทศอุตสาหกรรมชั้นนำ อย่างเช่น สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่นและยุโรปอยู่มาก ภาพที่ 2-5 แสดงสถิติต้นทุนโลจิสติกส์ของประเทศไทยในรูปของอัตราส่วนต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวม (Gross Domestic Product, GDP) ซึ่งในปัจจุบันจะอยู่ในราว 20% ของ GDP หากต้องการเจาะลึกลงไปดูว่าต้นทุนดังกล่าวมาจากส่วนใดบ้างในกระบวนการโลจิสติกส์ ก็คงต้องพิจารณากิจกรรมต่าง ๆ ตลอดโซ่ อุปทานในภาพที่ 2-6 ด้วย



ภาพที่ 2-5 กราฟแสดงตัวเลขต้นทุนโลจิสติกส์ต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวม (Gross Domestic Product, GDP) ระหว่าง ปี พ.ศ. 2543-2549



ภาพที่ 2-6 กิจกรรมโลจิสติกส์

ภาพที่ 2-6 แสดงให้เห็นว่ากระบวนการโลจิสติกส์ครอบคลุมกิจกรรมหลายด้านและเกี่ยวข้องกับหลายฝ่าย ๆ ในโซ่อุปทาน นับถอยหลังไปที่ผู้ขายปัจจัยการผลิต (Supplier) ผู้ผลิตสินค้าหรือผู้ให้บริการ การกระจายสินค้า ไปจนกระทั่งสินค้าหรือบริการถูกส่งถึงลูกค้าที่ปลายทาง หากเราพยายามจำแนกกิจกรรมย่อย ๆ ในกระบวนการโลจิสติกส์ตามภาพที่ 2-6 ออกมาดู จะพบว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่อยู่ในขอบข่ายของกระบวนการทางโลจิสติกส์อาจประกอบด้วย

- การบริการลูกค้า
- การวางแผนเกี่ยวกับตำแหน่งที่ตั้งของอาคาร โรงงาน คลังสินค้า
- การพยากรณ์และการวางแผนอุปสงค์
- การจัดซื้อจัดหา
- การจัดการสินค้าคงคลัง
- การจัดการวัตถุดิบ
- การเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ
- การบรรจุหีบห่อ
- การดำเนินการกับคำสั่งซื้อของลูกค้า
- การขนของและการจัดส่ง
- โลจิสติกส์ย้อนกลับ (อาทิ เช่น การจัดการสินค้าส่งคืน)
- การจัดการกับช่องทางจัดจำหน่าย
- การกระจายสินค้า (Physical Distribution)
- คลังสินค้าและการเก็บสินค้าเข้าคลัง
- กิจกรรมการแปรรูปเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (Reverse Logistics)

จะเห็นได้ว่ากระบวนการ โลจิสติกส์นั้นมีกิจกรรมด้านการขนส่ง (และการเคลื่อนย้าย) อยู่ในหลายส่วน ทั้งทางด้าน โลจิสติกส์ฝั่งขาเข้า (Inbound Logistics) ซึ่งนำไปจัดการผลิตรมาสู่โรงงานผลิตและส่งผลิตภัณฑ์ที่ได้ไปยังศูนย์กระจายสินค้า ก่อนที่กิจกรรม โลจิสติกส์ฝั่งขาออก (Outbound Logistics) จะเกิดขึ้น พร้อม ๆ กับการนำสินค้าออกสู่ตลาดผ่านร้านค้าปลีกทั้งหลาย ก่อนจะไปถึงมือผู้บริโภค จึงไม่น่าประหลาดใจว่ามีคนจำนวนไม่น้อยเข้าใจไปว่าโลจิสติกส์ คือ การขนส่ง คงเป็นเพราะว่าการขนส่งเป็นสิ่งที่ชุมชนและสังคมเห็นบ่อยที่สุดจนจินตนาการต่างกับกิจกรรม โลจิสติกส์อื่น ๆ เช่น การพยากรณ์ การจัดซื้อ การวางแผนการผลิต การบริหารสินค้าคงคลัง ที่กระทำกันภายในองค์กรเสียเป็นส่วนใหญ่

การขนส่งไม่เพียงแต่จะเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นบ่อยในกระบวนการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทานเท่านั้น แต่ยังเป็นกิจกรรมที่มีมูลค่าสูงที่สุดในกระบวนการ โลจิสติกส์ ประมาณว่าต้นทุนการขนส่งนั้นเป็นต้นทุนจำนวนมากที่สุดในต้นทุน โลจิสติกส์รวม อาจสูงถึงร้อยละ 40 ของกิจกรรม โลจิสติกส์ทั้งหมด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานะที่น้ำมันเชื้อเพลิงมีราคาแพงมาก ดังนั้นการมีระบบบริหารจัดการการขนส่งที่ดีมีประสิทธิภาพจะสามารถช่วยให้อุตสาหกรรมลดต้นทุนโลจิสติกส์ลงได้มาก

#### 4. ทางเลือกของการขนส่ง

การขนส่งในประเทศไทยมีทางเลือกอยู่ 4 ประการ ประกอบด้วย

**4.1 การขนส่งทางบก (Land Transportation)** สามารถแบ่งย่อยออกเป็น 2 รูปแบบได้แก่

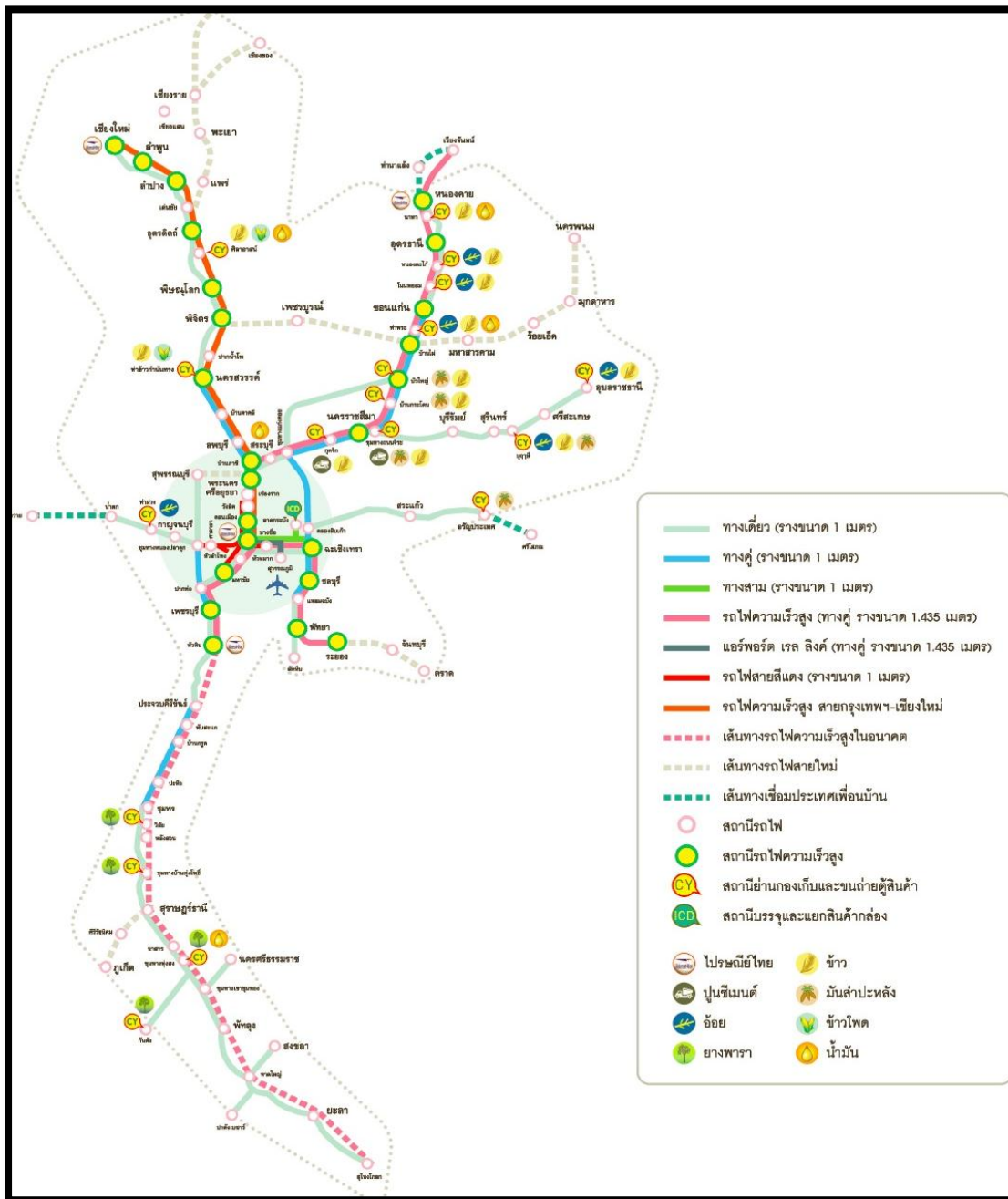
**4.1.1 การขนส่งทางถนน (Road Transportation)** เป็นรูปแบบการขนส่งที่มีปริมาณสูงที่สุดและเป็นรูปแบบการขนส่งหลักที่หล่อเลี้ยงสังคมและชุมชนมาโดยตลอด การขนส่งทางถนนกระทำได้โดยการใช้รถบรรทุก 4 ล้อ 6 ล้อ 10 ล้อ หรือมากกว่า 10 ล้อ เป็นยานพาหนะในการเคลื่อนย้ายสินค้า อาจกล่าวได้ว่าสินค้าทุกชนิดสามารถขนส่งได้โดยการขนส่งทางถนน ข้อดีที่สำคัญที่สุดของการขนส่งทางถนน ได้แก่ คุณลักษณะที่เรียกว่าบริการถึงที่หรือ Door-to-door Service หรือการนำสินค้าไปส่งได้ถึงบ้าน ทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภคได้รับความสะดวกสบายมากกว่ารูปแบบการขนส่งอื่น ๆ ในปัจจุบันประเทศไทยมีโครงข่ายถนนค่อนข้างดีมากทั้งในเขตเมืองและนอกเมืองการขนส่งสินค้าทางถนนสามารถเข้าถึงได้ทั่วทุกอำเภอของ 76 จังหวัดในประเทศไทย

**4.1.2 การขนส่งทางราง (Rail Transportation)** เป็นรูปแบบการเดินทางที่อยู่คู่สังคมไทยมาตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 สินค้าที่ขนส่งทางรางมักจะเป็นสินค้าที่มีการขนย้ายคราวละมาก ๆ เช่น ข้าว น้ำตาล ปูนซีเมนต์ ถ่านหิน ก๊าซและผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม ในรอบหลายปีที่ผ่านมาการขนส่งสินค้าทางรถไฟมีปริมาณและมูลค่าเพิ่มสูงขึ้น แต่ก็ยังมีปัญหาอีกหลายประการที่ยังรอการปรับปรุงแก้ไข ทั้งในส่วนของโครงข่ายที่ไม่ทั่วถึงและการเชื่อมโยงระหว่างรถไฟกับการขนส่งวิธีอื่น ๆ ยังทำได้ไม่ใช่วิธีที่ผู้ประกอบการขนส่งต้องการ ภาพที่ 2-7 แสดงเครือข่ายการขนส่งทางรถไฟของประเทศไทย ซึ่งมีความยาวทั้งสิ้น 4,180 กิโลเมตร เส้นทางวิ่งผ่าน 46 จังหวัด

**4.2 การขนส่งทางน้ำ (Water Transportation)** เป็นการขนส่งที่มีต้นทุนต่อหน่วยต่ำที่สุดในบรรดาทางเลือกการขนส่งทั้งหมด ไม่จำเป็นต้องสร้างเส้นทางขึ้นมา อาศัยเพียงเส้นทางที่มีอยู่แล้วตามธรรมชาติเป็นสำคัญ เช่น คลอง แม่น้ำ ทะเล และมหาสมุทร อย่างไรก็ตามการขนส่งทางน้ำเป็นการขนส่งที่ช้าที่สุด ดังนั้น จึงเหมาะกับสินค้าที่ไม่มีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาส่งมอบสินค้า มักจะเป็นสินค้าที่มีมูลค่าต่อหน่วยต่ำและขนส่งในปริมาณมาก ๆ เช่น วัสดุก่อสร้างจำพวกอิฐ หิน ปูน ทราย เป็นต้น การขนส่งทางน้ำอาจแบ่งย่อยออกเป็น 2 รูปแบบตามลักษณะของเส้นทางขนส่งได้แก่

**4.2.1 การขนส่งทางลำน้ำ (Inland Water Transportation)** หมายถึง การขนส่งทางน้ำที่ใช้สายน้ำในแผ่นดินเป็นเส้นทางขนส่งสินค้า ได้แก่ การขนส่งผ่านคลองและแม่น้ำ เส้นทาง การขนส่งทางลำน้ำที่สำคัญของประเทศไทย คือ แม่น้ำโขง เจ้าพระยา ท่าจีน ป่าสัก แม่กลองและบางปะกง

4.2.2 การขนส่งทางทะเล (Sea and Ocean Transportation) หมายถึง การขนส่งทางน้ำที่ผ่านทะเลและมหาสมุทร การขนส่งรูปแบบนี้ต้องใช้เงินลงทุนมหาศาลในการก่อสร้างโครงสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐาน เช่น ท่าเรือ และจุดเชื่อมต่อการขนส่งทางถนนและทางราง สำหรับประเทศไทยการขนส่งทางทะเลเป็นการขนส่งระหว่างประเทศที่มีมูลค่ามากที่สุด อาจกล่าวได้ว่าสินค้านำเข้าและส่งออกเกือบทั้งหมดของประเทศไทยใช้การขนส่งทางทะเลทั้งสิ้น ณ ปัจจุบันการขนส่งทางทะเลของประเทศไทยเกือบทั้งหมดจะผ่านท่าเรือสองแห่ง ได้แก่ ท่าเรือกรุงเทพ (คลองเตย) และท่าเรือน้ำลึกแหลมฉบัง จากสถิติของการท่าเรือแห่งประเทศไทย ณ ปี พ.ศ. 2550 มีสินค้าประมาณ 18 ล้านตัน และ 45 ล้านตันผ่านท่าเรือกรุงเทพและท่าเรือแหลมฉบังตามลำดับ



ภาพที่ 2-7 โครงข่ายคมนาคมขนส่งทางรางของประเทศไทย

3. การขนส่งทางอากาศ (Air Transportation) เป็นรูปแบบการขนส่งที่ไปได้ไกลที่สุด และรวดเร็วที่สุด แต่มีต้นทุนต่อหน่วยแพงที่สุด จำเป็นต้องก่อสร้างโครงสร้างสาธารณูปโภค จำนวนมหาศาลเพื่อรองรับรูปแบบการขนส่งทางอากาศทั้งระบบ อีกทั้งต้องอาศัยระบบขนส่งสินค้า

ทางถนนเพื่อให้สินค้าไปถึงลูกค้าที่ปลายทางตามพื้นที่ต่าง ๆ ได้ ปัจจุบันประเทศไทยมีสนามบินที่ให้บริการเชิงพาณิชย์ 35 แห่ง จำแนกออกเป็น

3.1 สนามบินระหว่างประเทศ (International Airports) ดำเนินการ โดยบริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ สนามบินดอนเมือง สุวรรณภูมิ เชียงใหม่ เชียงราย ภูเก็ต และหาดใหญ่ ปริมาณการขนส่งสินค้าของประเทศไทยเกือบทั้งหมดผ่านท่าอากาศยานเหล่านี้

3.2 สนามบินภายในประเทศ (Domestic Airports) เกือบทั้งหมดบริหาร โดยกรมการขนส่งทางอากาศ กระทรวงคมนาคม ยกเว้นสนามบินสุโขทัย สมุย และระนอง ซึ่งบริหารโดย บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด นอกจากนี้ยังมีสนามบินอยู่ตะเภะ จังหวัดระยอง ซึ่งเป็นของกองทัพเรือ

**4. การขนส่งทางท่อ (Pipeline Transportation)** เป็นระบบการขนส่งที่มีลักษณะเฉพาะ เนื่องจากสินค้าที่ขนส่งต้องอยู่ในรูปของเหลว เป็นการขนส่งทางเดียวจากแหล่งผลิตไปยังปลายทาง ไม่มีการขนส่งที่ขยักกลับสินค้าที่นิยมขนส่งทางท่อ ได้แก่ น้ำ น้ำมันดิบ ผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมและ ก๊าซธรรมชาติ ในส่วนของน้ำมันนั้น มีผู้ให้บริการขนส่งน้ำมันทางท่ออยู่ 2 ราย ได้แก่ บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด และบริษัท ขนส่งน้ำมันทางท่อ จำกัด ภาพที่ 2-7 แสดงโครงข่ายระบบขนส่งน้ำมันทางท่อของประเทศไทย ซึ่งทั้งหมดเริ่มจากโรงกลั่นน้ำมันของบริษัทต่าง ๆ ตามพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออกและชานกรุงเทพ ฯ ไปยังคลังน้ำมันทางด้านเหนือของกรุงเทพมหานครและที่ สระบุรี ความยาวท่อรวมประมาณ 430 กิโลเมตร ปัจจุบันการใช้ประโยชน์ท่อส่งน้ำมันยังไม่เต็มที่เท่าที่ควรจะเป็น ช่วงท่อที่ใช้งานมากที่สุด คือ ช่วงระหว่างคลังน้ำมันลำลูกกาไปยังสนามบิน สุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นการส่งน้ำมัน ไปให้บริการแก่สายการบินต่าง ๆ แม้กระนั้นอัตราการใช้ประโยชน์ของช่วงดังกล่าวก็เพียงแค่อัตราเฉลี่ย 50 ของความจุ เท่านั้น ผู้ประกอบการยังนิยมขนส่งน้ำมันทางถนนมากกว่าเนื่องจากต้นทุนค่าขนส่งต่ำกว่า (เพราะว่าไม่ต้องลงทุนก่อสร้างท่อ) และมีโครงข่ายทั่วถึงทั้งประเทศ ผิดกับระบบท่อซึ่งกระจุกตัวอยู่ในภาคตะวันออกและรอบ ๆ พื้นที่ กรุงเทพมหานครเท่านั้น ตารางที่ 1 เป็นการเปรียบเทียบรูปแบบการขนส่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น บนพื้นฐานของเกณฑ์บางประการ ในเชิงสัมพัทธ์ จะเห็นว่าทุกรูปแบบมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ไม่มีรูปแบบใดสมบูรณ์แบบ โดยที่การขนส่งทางถนนจะมีข้อได้เปรียบมากกว่าการขนส่ง โดยรูปแบบอื่น ๆ ถ้าเป็นการขนส่งในประเทศ จึงไม่น่าประหลาดใจว่าการขนส่งทางถนนครองสัดส่วนปริมาณสินค้ามากที่สุด



ภาพที่ 2-8 โครงข่ายท่อขนส่งน้ำมัน



ตารางที่ 2-1 การเปรียบเทียบระหว่างทางเลือกต่าง ๆ ของการขนส่ง

เกณฑ์	ทางเลือกการขนส่ง					
	ถนน	ราง	Inland Water	Sea/Ocean	Air	Pipeline
ประเภทสินค้า	ทั่วไป	มูลค่าต่ำ	มูลค่าต่ำ	มูลค่าต่ำ	มูลค่าสูง	ทั่วไป
ปริมาณสินค้า	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	น้อยที่สุด	มากที่สุด
ต้นทุน/หน่วย	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำที่สุด	ต่ำที่สุด	แพงที่สุด	ต่ำ
ระยะเวลา	เร็ว	ช้า	ช้าที่สุด	ช้าที่สุด	เร็วที่สุด	เร็วกว่า
Door-to-door	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ใช่	ไม่ใช่	ไม่ใช่	ไม่ใช่

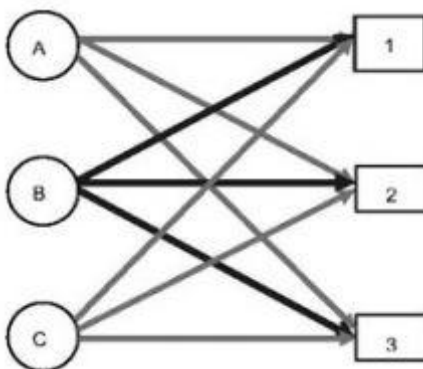
## 5. การสร้างโครงข่ายการขนส่ง

ในทางปฏิบัติ รัฐบาลเป็นผู้ลงทุนก่อสร้างโครงสร้างสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานด้านการขนส่ง ผู้ประกอบการขนส่งทุกรายสามารถใช้งานถนน รางรถไฟ ท่าเรือ สนามบินและท่อได้ค่อนข้างอิสระและเท่าเทียมกัน ดังนั้น สิ่งที่ทำทลายความสามารถอย่างมากของบริษัทขนส่งทั้งหลาย คือ ทำอย่างไรจึงจะหาประโยชน์จากสาธารณูปโภคฟรี ๆ เหล่านี้ให้ได้เหนือกว่าคู่แข่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับความคิดสร้างสรรค์ของผู้ประกอบการที่จะสามารถออกแบบและคิดค้นนวัตกรรมด้านการขนส่งให้เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจของตนเองได้หรือไม่ ในทางทฤษฎีนั้น มีการคิดค้นรูปแบบการสร้างโครงข่ายการขนส่งที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งมากมาย ในที่นี้จะขอยกตัวอย่างที่ชัดเจนสองประการ ได้แก่ การใช้ศูนย์กลางกระจายสินค้า (Distribution Center, DC) และการพัฒนาระบบขนส่งหลายรูปแบบ (Multimodal Transportation)

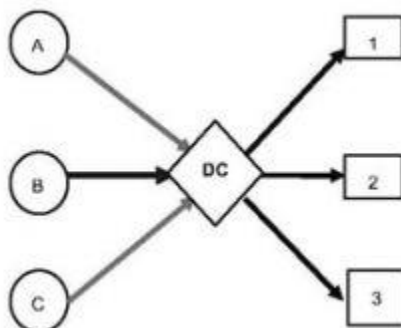
### 5.1 การใช้ศูนย์กลางกระจายสินค้า (Distribution Center, DC) เป็นการสร้างโครงข่ายที่คิดขึ้นเพื่อ

ลดเส้นทางการขนส่งจำนวนมากและสลับซับซ้อน ให้เหลือโครงข่ายการขนส่งน้อยลงและเรียบง่ายขึ้น ทำให้บริหารจัดการเส้นทางง่ายขึ้น เปิดโอกาสให้เกิดการ Consolidate

สินค้าให้เต็มคันรถบรรทุก ณ ศูนย์กลางเนื่องจากมีคำสั่งซื้อหนาแน่น และช่วยลดต้นทุนการขนส่ง ในภาพรวม ภาพที่ 2-9 และ 2-10 อธิบายประโยชน์ของการมีศูนย์กลางการกระจายสินค้า ในกรณีไม่มีศูนย์กลางการกระจายสินค้า (ดังภาพที่ 2-9) หากผู้ผลิต A, B, และ C ต้องการส่งสินค้าไปถึงลูกค้า 1, 2, และ 3 โดยตรงต้องวิ่งรถทั้งสิ้น 9 เส้นทาง (หรือเท่ากับจำนวนลูกศร) บางคันอาจจะเต็มคันบ้าง ไม่เต็มคันบ้าง หากกลับก็ยังคงวิ่งรถที่แวะเปล่ากลับมาโรงงานเป็นระยะทางไกล แต่เมื่อมีศูนย์กลางการกระจายสินค้า (ดังภาพที่ 2-10) ผู้ผลิต A, B, และ C เพียงแต่วิ่งมาส่งสินค้าที่ศูนย์กลางและให้ศูนย์กลาง Consolidate สินค้าลงรถบรรทุกก่อนส่งต่อไปให้ลูกค้า 1, 2, และ 3 ต่อไป ซึ่งจำนวนเส้นทางที่ใช้ลดลงเหลือเพียง 6 เส้นทางเท่านั้น และในบางครั้งยังสามารถจัดให้ลูกค้า 1, 2, และ 3 อยู่บนเส้นทางเดียวกันได้อีกด้วย (จะกล่าวถึงในเรื่องการจัดเส้นทางการเดินทางต่อไป) ยิ่งจะทำให้จำนวนเส้นทางน้อยและระยะทางสั้นลง ช่วยประหยัดต้นทุนการขนส่งลงได้อย่างเห็นได้ชัด



ภาพที่ 2-9 การกระจายสินค้าจากผู้ผลิตถึงลูกค้าโดยตรง

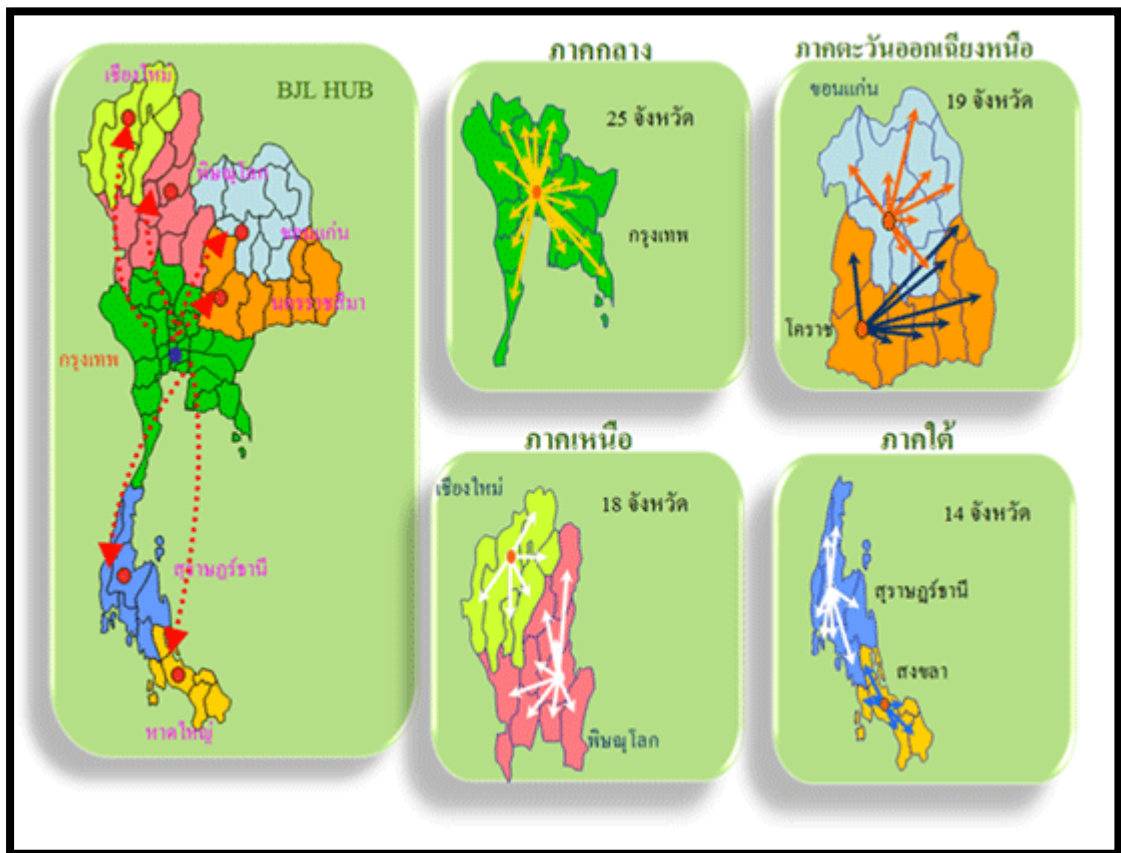


ภาพที่ 2-10 การกระจายสินค้าจากผู้ผลิตถึงลูกค้าโดยผ่านศูนย์กลางการกระจายสินค้า

ปัจจุบัน ผู้ประกอบการรายใหญ่ให้ความสำคัญกับการขนส่งโดยผ่านศูนย์กลางกระจายสินค้าอย่าง เช่น Tesco Lotus ให้ Suppliers ส่งสินค้ามาที่ศูนย์กลางกระจายสินค้าของตนที่ศูนย์วังน้อย จังหวัดอยุธยา หรือศูนย์บางบัวทอง จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อทำการคัด-แยก-จัดเรียง-บรรจุ-ลำเลียงใส่รถขนส่งวิ่งกระจายส่งไปให้ร้านค้า (Stores) ทั้งหลายในเครือข่าย โดยที่ Tesco Lotus เก็บค่าใช้จ่ายในการบริหารศูนย์กลางกระจายสินค้าจาก Suppliers โดยคิดเสียว่าเป็นการประหยัดค่าขนส่งให้กับ Suppliers ที่ไม่ต้องวิ่งรถไปส่งสินค้าให้ร้านค้าในเมืองจำนวนมาก Supermarket ห้างสรรพสินค้า ร้านสะดวกซื้อล้วนแล้วแต่ใช้รูปแบบธุรกิจเดียวกันนี้ในการบริหารศูนย์กลางกระจายสินค้าของตน

บริษัทขนส่งซึ่งมีเครือข่ายกว้างขวาง ปริมาณสินค้าจำนวนมาก ก็สามารถนำเอาแนวคิดของศูนย์กลางกระจายสินค้ามาพัฒนาโครงข่ายขนส่งให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้เช่นกัน บริษัทขนส่งขนาดใหญ่แห่งหนึ่งก็ได้ใช้หลักการเดียวกันนี้ได้อย่างได้ผล คือ แทนที่จะส่งสินค้าจากกรุงเทพมหานคร ไปยังแต่ละจังหวัดโดยตรง ซึ่งจะทำให้เกิดการบรรทุกไม่เต็มคันในหลายเส้นทาง (ต้นทุนค่าขนส่งต่อหน่วยสูงขึ้น) ก็ใช้วิธีสร้างศูนย์กลางกระจายสินค้าตามจังหวัดสำคัญ ๆ ในภูมิภาคให้เป็นจุดกระจายสินค้าอีกทอดหนึ่ง ดังแสดงโครงข่ายไว้ในภาพที่ 2-10

**5.2 การใช้การขนส่งหลายรูปแบบ (Multimodal Transportation)** ดังที่ได้อธิบายมาแล้วข้างต้นว่ารูปแบบการขนส่งมีหลากหลาย ไม่ได้มีเฉพาะการขนส่งทางถนนโดยรถเท่านั้น ความจริงที่เกิดขึ้นขณะนี้ คือ ผู้ประกอบการ โลจิสติกส์ไทยมักจะมีผู้เชี่ยวชาญการขนส่งแบบใดแบบหนึ่งเท่านั้น ไม่สามารถใช้ประโยชน์จากการขนส่งรูปแบบต่าง ๆ ร่วมกันได้ แต่ในปัจจุบันรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการขนส่งหลายรูปแบบมากขึ้น มีการออกพระราชบัญญัติการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ พ.ศ. 2548 กระทรวงพาณิชย์เองก็รับเป็นตัวกลางประสานให้เกิดการรวมกลุ่มของผู้ประกอบการ โลจิสติกส์ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ เช่น ขนส่ง Shipping และ Freight Forwarder มาเป็นพันธมิตรกันเพื่อให้สามารถทำธุรกิจได้ครบวงจร โดยมีเป้าหมายระยะยาวว่าจะสามารถแข่งขันได้กับคู่แข่งที่เข้มแข็งจากต่างชาติ ซึ่งเป็นกรณีที่น่าศึกษาเป็นอย่างยิ่งว่าอนาคตของธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ไทยจะเป็นอย่างไรในอนาคต



ภาพที่ 2-11 โครงข่ายการขนส่งสินค้าในลักษณะศูนย์กลางการกระจายสินค้าภูมิภาค  
(กฤษฎาวรรณ วรรณปกะ, 2551)

ปัจจุบันการขนส่งมีความสำคัญต่อธุรกิจเกือบทุกประเภททั้งในส่วนการจัดหาวัตถุดิบ การผลิตการขาย และการจัดจำหน่าย ในหลาย ๆ ธุรกิจ ต้นทุนการขนส่งนับเป็นต้นทุนที่สำคัญ และกระทบต่อต้นทุนรวมของผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งโครงสร้างต้นทุนของผู้ประกอบการขนส่ง ประกอบด้วยต้นทุนดังต่อไปนี้

1. ต้นทุนคงที่ (Fixed cost) เป็นต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตามปริมาณการขนส่ง เช่น ค่าเช่าสถานที่จอดรถ เงินเดือนพนักงานขับรถ เป็นต้น
2. ต้นทุนผันแปร (Variable cost) เป็นต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่มีการเปลี่ยนแปลงตามปริมาณการให้บริการขนส่ง เช่น ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าซ่อมแซม ค่าน้ำมันหล่อลื่น เป็นต้น
3. ต้นทุนรวม (Total cost) เป็นต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่รวมเอาต้นทุนคงที่และต้นทุนผันแปรเข้าไว้ด้วยกัน ถือเป็นต้นทุนการบริการขนส่งทั้งหมด ทั้งนี้รวมถึงต้นทุนที่เยวกลับ (Backhauling cost) ด้วย

ต้นทุนของผู้ประกอบการขนส่งจะมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดราคาค่าขนส่ง ได้แก่

1. ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการขนส่งที่ขยับแปร
2. ปริมาณหรือน้ำหนักของสินค้า ที่บรรทุก
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการขนถ่ายขึ้นและลงรวมถึงค่าใช้จ่ายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระยะเวลาในการรอ
4. ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับระยะทางในการขนส่ง
5. ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อความเสียหายจึงจำเป็นต้องมีการบวกค่าใช้จ่ายในส่วนที่เป็นเรื่องของการประกันภัยจากภาวะเศรษฐกิจโลกที่ผันผวนส่งผลให้เกิดการปรับตัวของราคาน้ำมันที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งต้นทุนค่าน้ำมันเชื้อเพลิงมีสัดส่วนมากของต้นทุนการขนส่งทั้งหมด

**ตารางเปรียบเทียบราคาแก๊ส**

**ราคาแก๊สสำหรับเรือ - \$ BBL**

น้ำมันดิบเรือ	เฉลี่ยปี 48	เฉลี่ยปี ๕๑	เฉลี่ยปี ๕๐	เฉลี่ยปี ๕1	เปลี่ยนแปลงปี ๕๑	เปลี่ยนแปลงปี ๕๐
เบนซิน 95	62	73	83	105	+11	+10
น้ำมันเรือร่วม	68	81	87	111	+13	+6
น้ำมันดีเซล	64	77	85	110	+13	+8
น้ำมันดิบ (BBL) (\$/Million)	41	49	58	78	+8	+9
	245	317	376	507	+52	+59

ภาพที่ 2-12 ตารางเปรียบเทียบค่าน้ำมัน (มณฑล ศิริวรรณ, 2551)

เมื่อราคาน้ำมันเพิ่มสูงขึ้นทำให้ผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์ ต้องแบกรับภาระด้านต้นทุน ในด้านการขนส่งสินค้าที่สูงขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบการด้านโลจิสติกส์จะต้องมีการวางแผนกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่ง และลดต้นทุนในการขนส่ง อาทิเช่น

1. กลยุทธ์การใช้พลังงานทางเลือก โดยปรับเปลี่ยนพลังงานที่ใช้ในการขนส่งจากน้ำมันดีเซลหรือเบนซิน เป็น ไบโอดีเซลหรือแก๊ส CNG ซึ่งการใช้แก๊ส CNG จะประหยัดกว่าการใช้น้ำมันประมาณร้อยละ 60-70 แต่ในการตัดสินใจติดตั้งระบบ NGV ผู้ประกอบการควรมีการตัดสินใจที่

ละเอียดถี่ถ้วน เนื่องจากการติดตั้งระบบ NGV ซึ่งงบประมาณที่ค่อนข้างสูง ในการติดตั้ง ผู้ประกอบการควรพิจารณาตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ คือ พิจารณาประเภทของเครื่องยนต์ พิจารณา สถานีบริการ NGV และเส้นทางในการขนส่ง สุดท้ายคือ การพิจารณาผลตอบแทนการลงทุน ซึ่ง การพิจารณาถึงองค์ประกอบเหล่านี้ จะทำให้ผู้ประกอบการเห็นถึงความเป็นไปได้ของการติดตั้งใน ด้านผลตอบแทนการลงทุน รวมถึงการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

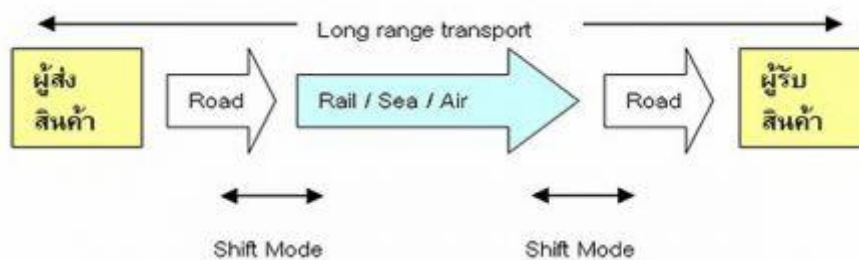
**2. กลยุทธ์การปรับเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งแบบใหม่** หรือการใช้วิธีการขนส่งต่อเนื่อง หลายรูปแบบ (Multimodal transportation) ซึ่งเป็นวิธีการขนส่งที่ผสมผสานระหว่างการขนส่ง ตั้งแต่ 2 รูปแบบขึ้นไป ภายใต้สัญญาหรือผู้รับผิดชอบการขนส่งรายเดียว ซึ่ง โครงสร้างของระบบขนส่ง สามารถแบ่งตามลักษณะทางกายภาพได้ 5 แบบ คือ

- 2.1 การขนส่งทางถนน เป็นรูปแบบการขนส่งที่นิยมใช้มากที่สุด สำหรับการขนส่ง ภายในประเทศ
- 2.2 การขนส่งทางราง มีข้อจำกัดในด้านสถานที่ตั้ง และสถานีบริการ ต้นทุนการขนส่งต่ำ และสามารถบรรทุกสินค้า ได้ครั้งละมาก ๆ
- 2.3 การขนส่งทางน้ำ สามารถขนส่งได้ครั้งละมาก ๆ มีต้นทุนในการขนส่งต่ำที่สุด และเป็นการขนส่งหลักของการขนส่งระหว่างประเทศ
- 2.4 การขนส่งทางอากาศ ใช้สำหรับการขนส่งระยะทางไกล ๆ และต้องการความเร็วสูง มีต้นทุนการขนส่งสูงที่สุด และใช้กับสินค้าที่มีราคาแพง มีน้ำหนักและปริมาตรน้อย
- 2.5 การขนส่งทางท่อ ต้องมีการกำหนดตำแหน่งที่ตั้งสถานที่รับและส่งสินค้าที่แน่นอน

ปัจจุบันประเทศไทยใช้วิธีการขนส่งทางถนนมากกว่าร้อยละ 80 ของปริมาณการขนส่งสินค้าโดยรวมของประเทศ เนื่องจากโครงสร้างพื้นฐานระบบการขนส่งในประเทศ ได้เอื้ออำนวยให้สามารถขนส่งถึงที่หมายปลายทางได้ (Door-to-door) ในขณะที่การขนส่งทางรางยังคงมีข้อจำกัดอยู่ ดังนั้นจึงต้องมีการผสมผสานรูปแบบการขนส่งเพื่อให้สามารถทันกับการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยคำนึงถึงต้นทุนการขนส่งให้ประหยัดที่สุด นอกจากนี้การขนส่งทางรางยังสามารถใช้ขนส่งตู้คอนเทนเนอร์ได้จึงเหมาะกับการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ ซึ่งการขนส่งสินค้า ระยะไกลจะใช้การขนส่งโดยรถไฟ และใช้การขนส่งโดยรถยนต์เพื่อส่งสินค้านำระหว่างจุดต้นทางสินค้า กับสถานีต้นทางและระหว่างสถานีปลายทางกับจุดปลายทางสินค้า ส่วนระยะใกล้จะใช้การขนส่งทางถนน

นอกจากการปรับมาใช้การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบเพื่อประหยัดต้นทุนการขนส่ง เช่น ทางน้ำซึ่งประหยัดกว่าการขนส่งทางถนน 8-9 เท่า หรือทางรางซึ่งประหยัดกว่าการขนส่งทาง

ถนนโดยประมาณ 3 เท่า การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบยังช่วยในการแก้ปัญหาเรื่องการจราจรติดขัดได้อีกด้วย



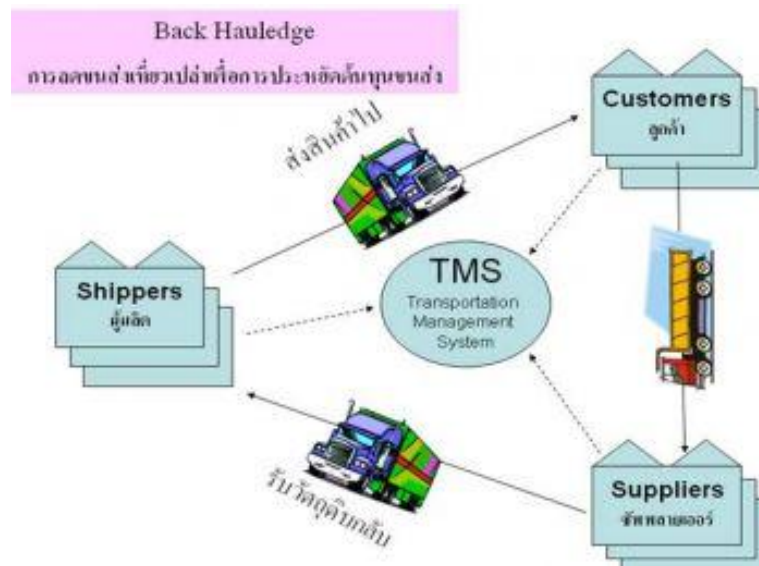
ภาพที่ 2-13 การขนส่งแบบหลายรูปแบบ

**3. กลยุทธ์ศูนย์กระจายสินค้า** การหาที่ตั้งศูนย์รวบรวมและกระจายสินค้า ตามจุดยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ที่สามารถกระจายและส่งต่อไปยังจังหวัดใกล้เคียงหรือประเทศเพื่อนบ้าน มีการจัดระบบการขนถ่ายสินค้าการจัดพื้นที่การเก็บสินค้า ระบบการจัดส่งสินค้า (บาร์โค้ด/สายพานลำเลียง) ระบบบริหารคลังสินค้า มีการจัดประเภทสินค้า ที่จัดเก็บการบรรจุด้วยหน่วยมาตรฐาน (Stock Keeping Units: SKU) มีอุปกรณ์จัดวางสินค้า

การมีศูนย์กระจายสินค้า จะช่วยทำให้สามารถลดต้นทุนการขนส่งได้เนื่องจากการขนส่งตรงถึงลูกค้า ในต่างจังหวัดโดยไม่มีศูนย์รวบรวมพักสินค้าตามต่างจังหวัด ที่เป็นศูนย์กลางการขนส่ง ทำให้ส่วนใหญ่ต้องขนส่งรถเที่ยวเปล่ากลับหรือส่งสินค้า ไม่เต็มคันรถ ซึ่งการแก้ปัญหาดังกล่าวทำได้ โดยการมีศูนย์กระจายสินค้า ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีโครงข่ายกระจายสินค้า ทำหน้าที่รวบรวมสินค้า ให้เต็มคันรถหรือจัดพาหนะให้เหมาะสมกับจำนวน และสอดคล้องกับสถานที่ส่งมอบสินค้า อีกทั้งยังมีเครือข่ายในการรวบรวมสินค้า หรือเปลี่ยนรูปแบบการขนส่งไปสู่รูปแบบที่ประหยัดพลังงานอีกด้วย

**4. กลยุทธ์การขนส่งสินค้า ทั้งเที่ยวไปและกลับ** การเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งด้วยการลดการวิ่งเที่ยวเปล่า หรือ Backhauling management เป็นการจัดการการขนส่งที่มีเป้าหมายให้เกิดการใช้ประโยชน์จากขบวน (Load utilization) เพราะการขนส่งโดยทั่วไปเมื่อส่งสินค้า เสร็จจะวิ่งเที่ยวเปล่ากลับมา ซึ่งทำให้เกิดต้นทุนของการประกอบการเพิ่มสูงขึ้นโดยเปล่าประโยชน์ ซึ่งต้นทุนที่เกิดขึ้นมานี้ นับเป็นต้นทุนที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่า (Non-value added cost) และผู้ประกอบการต้องแบกรับภาระต้นทุนเหล่านี้ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการทำให้ต้นทุนการประกอบการสูงขึ้นแต่อย่างไรก็ตาม การบริหารการขนส่งเที่ยวกลับ ในปัจจุบันยังไม่สามารถ

ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเนื่องจากไม่ทราบปริมาณความต้องการในการขนส่งสินค้า รวมถึงจุดหมายปลายทางของสินค้า ที่สำคัญปริมาณความต้องการการขนส่งสินค้า ระหว่างต้นทางและปลายทางมักจะมีปริมาณไม่เท่ากัน



ภาพที่ 2-14 การบริหารแบบ TMS เพื่อลดปัญหาการวิ่งรถเที่ยวเปล่า

การบริหารการจัดส่งที่ว่องไวจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการบริหารด้านข้อมูลข่าวสาร (Information flow) ซึ่งกลุ่มผู้ประกอบการจะต้องมีการให้ความร่วมมือ การวางแผน การพยากรณ์ความต้องการ รวมถึงการเติมเต็มสินค้า (Collaborative planning forecasting and replenishment: CPFR)

**5. กลยุทธ์การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการลดต้นทุนโลจิสติกส์ และการเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่ง** คือ ระบบบริหารจัดการการขนส่งสินค้า (Transportation management system: TMS) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวางแผนการขนส่ง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของธุรกิจการขนส่ง ซึ่งก็คือ ความรวดเร็วและต้นทุนที่ประหยัดที่สุด องค์ประกอบของระบบ TMS คือ การบริหารจัดการด้านขนส่ง (Transportation manager) ซึ่งมีหน้าที่ในการวางแผนการดำเนินงานขนส่งและอีกองค์ประกอบหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่ง (Transportation optimizer) มีหน้าที่ช่วยการตัดสินใจในเรื่องการบรรทุกสินค้า และการจัดวางเส้นทางให้มีประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้ข้อจำกัดต่าง ๆ



การทำงานของระบบ TMS จะครอบคลุมตั้งแต่การจัดการใบส่งสินค้า การเลือกเส้นทางที่ประหยัดที่สุด (Routing) การใช้รถอย่างมีประสิทธิภาพ (Utilization) การจัดการตารางเดินรถ (Scheduling) การจัดสินค้า ขึ้นรถแต่ละคัน (Loading) ล้วนแล้วแต่เป็นงานที่ต้องใช้เวลาในการวางแผนค่อนข้างมาก หากต้องการให้ต้นทุนค่าขนส่งต่ำสุด ดังนั้นระบบวางแผนการจัดส่งสินค้า จึงเข้ามาช่วยทำให้ผู้วางแผนสามารถวางแผนการจัดส่งสินค้า ได้อย่างรวดเร็วโดยอาศัยข้อมูลจากระบบติดตามยานพาหนะอัตโนมัติด้วยระบบดาวเทียมบอกตำแหน่ง (Automatic vehicle location system: AVLS) และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

TMS จะประกอบด้วยฐานข้อมูลที่สำคัญ เช่น

1. เส้นทางการวิ่งรถบรรทุก เช่น แผนที่ GPS จุดจอดพักรถ ทางอันตราย การจราจร เป็นต้น
2. กองรถบรรทุก เช่น ขนาด ประเภท อัตราการใช้ เชื้อเพลิง ระยะทางวิ่งที่เหมาะสมสำหรับรถแต่ละคัน แต่ละประเภท เป็นต้น
3. พนักงานขับรถ เช่น ประเภทใบขับขี่เส้นทางที่ชำนาญ ช่วงเวลาที่ทำงานได้ อัตราค่าจ้าง เป็นต้น
4. ข้อจำกัดด้านกฎหมาย เช่น ระเบียบราชการสำหรับสินค้า/ รถบางประเภท เส้นทางบางเส้นทาง การขับรถให้ตรงประเภทใบขับขี่ เป็นต้น
5. จุดหลักและสถานที่แวะรับและส่งสินค้า เช่น โรงงานลูกค้า ศูนย์กระจายสินค้า ของลูกค้า ท่าเรือ ท่าอากาศยาน ด่านศุลกากรตามชายแดน เป็นต้น
6. ระบบการรับคำสั่งจากลูกค้า เช่น ประเภทสินค้า จำนวน ต้นทาง-ปลายทาง เวลานัดหมาย เป็นต้น

การเลือกใช้ระบบ TMS ต้องคำนึงถึงความสามารถในการลดค่าใช้จ่าย เวลาในการเดินทาง และความปลอดภัยเป็นหลัก ทั้งนี้ต้องพิจารณารวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลไปยังระบบงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยเพื่อความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้และความสามารถในการใช้งานได้จริง ดังนั้นการเลือกใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับงาน โลจิสติกส์ (E-logistics) ปัจจุบันที่บริษัทควรใช้ในการพิจารณาในการตัดสินใจลงทุนซอฟต์แวร์นั้นควรพิจารณาตามหัวข้อต่อไปนี้

1. สามารถป้องกันหรือลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ (Human error)
2. ทำในสิ่งที่มนุษย์ทำไม่ได้หรือทำได้แต่ใช้เวลานานมาก เช่น การประมวลผลข้อมูลต่าง ๆ
3. ทำให้งานเร็วขึ้น สะดวกขึ้น และง่ายขึ้น
4. การเพิ่มมูลค่าและความได้เปรียบทางธุรกิจ จากการใช้ระบบ เพราะจะเพิ่มความ

ถูกต้องของข้อมูล และเพิ่มความรวดเร็วในการติดตามงาน

5. ความสามารถการแก้ไขซอฟต์แวร์ด้วยตนเอง
6. ความสามารถในการบำรุงรักษาซอฟต์แวร์
7. ต้นทุนในการเป็นเจ้าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
8. ความเข้ากันได้ของซอฟต์แวร์กับระบบการทำงานขององค์กร

หากผู้ประกอบการสามารถนำระบบการบริหารจัดการขนส่งที่มีประสิทธิภาพมาใช้ ในกิจกรรมการขนส่งขององค์กร จะทำให้องค์กรของผู้ประกอบการสามารถบรรลุองค์ประกอบของการส่งมอบแบบ 5Rs Delivery ดังนี้

1. Right Place: ส่งมอบตรงสถานที่
2. Right Time: ตรงเวลาที่ลูกค้าต้องการ
3. Right Quantity: ตรงตามปริมาณที่ลูกค้าต้องการ
4. Right Quality: สินค้า ตรงตามคุณภาพที่ตกลง
5. Right Cost: การส่งสินค้า ตามราคาที่แข่งขัน

ถ้าองค์กรของคุณสามารถบรรลุการส่งมอบแบบ 5Rs Delivery จะทำให้เกิด JIT: Just in Time คือ “การส่งมอบแบบทันเวลา ถูกต้อง ถูกสถานที่ ตรงตามความต้องการภายใต้ต้นทุนที่แข่งขัน” เพื่อให้องค์กรมีการพัฒนาประสิทธิภาพการขนส่งอย่างต่อเนื่อง สิ่งที่ผู้บริหารต้องตรวจติดตามโดยตลอด คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในการจัดส่งสินค้า และบริการ

### พนักงานขับรถบรรทุกและปัญหาของพนักงานขับรถบรรทุก

รถบรรทุก หมายถึง รถที่ใช้บรรทุกสิ่งของมีหลายขนาด (กรมการขนส่งทางบก) ซึ่งปกติมีขนาดกำลังและสัณฐานมาก โดยเฉพาะบรรดาที่ใช้เพื่อการค้า

รถบรรทุกคันแรกของโลกได้ผลิตขึ้นโดย Gottfried Daimler ในปี ค.ศ. 1896 โครงสร้างเป็นเหล็ก ล้อทำด้วยไม้ ใช้เครื่องสูงแบบสองสูบ ขนาดบรรจุ 1.06 ลิตร ในปีต่อมาก็ทำการติดตั้งเครื่องยนต์ขนาด 2.2 ลิตร ขับเคลื่อนด้วยสายพานพร้อมกับติดตั้งระบบระบายความร้อนด้วยหม้อน้ำ การพัฒนารถบรรทุกเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ในปี ค.ศ. 1898 ได้มีการนำรถบรรทุกไปจัดแสดงที่กรุงปารีส ประเทศฝรั่งเศส และได้รับความสนใจอย่างสูง ในปัจจุบันรถบรรทุกได้พัฒนาการไปมากตั้งแต่รถบรรทุกขนาดเล็กไปจนถึงรถหัวลาก รวมถึงรถอเนกประสงค์

พนักงานขับรถบรรทุก คือ ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการขับรถบรรทุก ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ

### กฎระเบียบความปลอดภัยของพนักงานขับรถบรรทุก

ระเบียบความปลอดภัยของพนักงานขับรถบรรทุก มีรายละเอียด ดังนี้

(บริษัท เอสซีจี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด, 2554)

1. เข้าอบรมขับรถอย่างปลอดภัยเบื้องต้น (Safety Driving Course: SDC) ก่อนเริ่มปฏิบัติงานให้บริษัท ฯ และเข้าอบรมทบทวนอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
2. แต่งกายให้ถูกต้องตามกฎระเบียบของบริษัท ฯ ได้แก่ ชุดยูนิฟอร์มของบริษัททางกองขยาสีเข็ม (สีดำหรือสีหรือสีกรมท่า) รองเท้าหุ้มส้น และติดบัตรประจำตัวพนักงานตลอดเวลา
3. สวมใส่อุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล (PPE) ตามที่แต่ละหน่วยกระจายสินค้ากำหนดอย่างเคร่งครัด
4. ในระหว่างปฏิบัติงานต้องไม่มีอาการเมินเมาจากสุราและสารเสพติดทุกชนิด
5. ห้ามมีบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องโดยสารไปกับรถบรรทุกสินค้า ยกเว้นพนักงานขนถ่ายสินค้า
6. ตรวจสอบสภาพรถก่อนการปฏิบัติงานทุกวันตามแบบฟอร์มที่บริษัท ฯ กำหนด หากพบสภาพชำรุดไม่พร้อมใช้งาน ต้องแจ้งผู้บริหารขนส่งที่สังกัดดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขทันที
7. ห้ามติดผ้า幔บังแดด หรือสิ่งอื่นใดที่จะบดบังวิสัยในการมองเห็นขณะขับรถ
8. พนักงานขับรถและพนักงานขนถ่ายต้องคาดเข็มขัดนิรภัยตลอดเวลาที่ขับรถ
9. ขณะขับรถห้ามใช้ความเร็วเกินที่บริษัท ฯ กำหนดและกรณีในเขตชุมชนหรือทางหลวงพิเศษให้เป็นไปตามข้อกำหนดในพื้นที่นั้น ๆ
10. ห้ามขับรถติดต่อกันเกิน 4 ชั่วโมง เมื่อครบกำหนดให้หยุดพักอย่างน้อย 30 นาที และปฏิบัติงานไม่เกินวันละ 12 ชั่วโมง
11. ปฏิบัติตามขั้นตอนการจอดรถอย่างปลอดภัย คือ ดับเครื่องยนต์ ถอดกุญแจรถปลดเกียร์ว่าง ดึงเบรกมือวางหมอนรองล้อ (ให้วางที่ล้อขับเคลื่อนเพลลา ฝั่งซ้ายของตัวรถ)
12. จอดรถในจุดจอดพักรถบริษัท ฯ กำหนดให้จอด หรือที่ปลอดภัยมีแสงสว่างเพียงพอ ห้ามจอดบริเวณทางโค้งหรือจอดในลักษณะที่จอดกีดขวางเส้นจราจร
13. ให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงงานลูกค้าอย่างเคร่งครัด
14. กรณีเกิดอุบัติเหตุ ต้องรายงานการเกิดอุบัติเหตุไปที่ผู้ประสานงานความปลอดภัยหรือตัวแทนผู้ขนส่งของบริษัทที่พนักงานสังกัดอยู่ หรือเจ้าหน้าที่กระจายสินค้าของบริษัท ฯ ให้รับทราบทันที

### ปัญหาของพนักงานขับรถบรรทุก

ในธุรกิจการขนส่งสินค้า นอกจากจะเผชิญปัญหาจากการบริหารจัดการขนส่งสินค้าที่พลิกกลับแบบจากต้นทางไปปลายทางเกี่ยวกับการไม่สูญเสียการขนส่งสินค้าทั้งเที่ยวไปและเที่ยวกลับที่อาจต้องมีต้นทุนการขนส่งที่เพิ่มขึ้นแล้ว ยังต้องเผชิญกับปัญหาเกี่ยวกับพนักงานขับรถขนส่งสินค้าจากการศึกษาข้อมูลจากข่าวสั้นทุกทิศ: ขาดพนักงานขับรถ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ขาดแคลนพนักงานขับรถบรรทุกและรถเทลเลอร์ โดยสาเหตุเกิดจากปัญหาหลายประการ อาทิเช่น ค่าแรงรวมถึงเบี้ยเลี้ยง คนขับเดิมจึงลาออกไปขับรถแท็กซี่ ขับรถโดยสารที่มีอิสระกว่า ทั้งนี้การไม่ได้รับอิสระส่วนหนึ่งเกิดจากพนักงานขับรถบรรทุกถูกตรวจสอบ และควบคุมจากเทคโนโลยีหรือเรียกว่า GPS ซึ่งผู้ประกอบการขนส่งนำมาใช้เพื่อป้องกันปัญหาพนักงานขับรถทุจริตซึ่งพบมากที่สุด คือ การคูดน้ำมันจากถังไปขายหรือการขับรถออกนอกเส้นทางที่กำหนดไว้ในเส้นทางรถขนส่ง ทั้งนี้ GPS ที่ติดกับรถบรรทุกใช้เทคโนโลยี I-Button และบัตรแถบแม่เหล็ก GPS ที่จะติดรถบรรทุก ทั้งนี้ GPS จะทำงานเมื่อคนขับรถบรรทุกติดเครื่องยนต์ หรือขับรถคันไหน ๆ ก็ได้ของผู้ประกอบการขนส่ง โดยระบบติดตามคนขับจะทำงานเสมอเพื่อลดปัญหาเรื่องการตามตัวคนขับรถบรรทุกได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกที่ผ่านมามีช่องโหว่ที่เปิดทางทุจริตให้คนขับรถบรรทุก ซึ่งคุณสมบัติของ GPS สามารถรายงานเวลาทำงานของคนขับรถ การใช้ความเร็วเกินกฎหมายกำหนดในโหมคจำกัดความเร็ว ซึ่งจะถูกลดตามรถบรรทุก ป้องกันคนขับจับทุจริตน้ำมันเติมน้ำมันไม่เต็มถัง แอบคูดน้ำมัน ซึ่งสามารถรายงานผลการทำงานในแต่ละวันของคนขับรถได้อย่างมีมาตรฐาน นอกจากนั้นในส่วนของปัญหาการลาออกของพนักงานขับรถบรรทุก อีกประการคือมาตรฐานการขับรถบรรทุก รวมถึงผลตอบแทนที่ได้รับอาจจะน้อยเกินไป ทั้งนี้ผู้ประกอบการสามารถพัฒนาพนักงานขับรถบรรทุกได้ โดยการอบรมพนักงานขับรถบรรทุก ซึ่งหากพนักงานขับรถคนใดที่ผ่านการอบรมจากโรงเรียนสอนขับรถสำนักงานขนส่งจะได้รับการประกันเงินเดือน 14,000 บาท เบี้ยเลี้ยงไม่ต่ำกว่า 700 บาท ต่อเที่ยวไกลไกลเพื่อรองรับสมาคมอาเซียน AEC ในปี พ.ศ. 2558

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทวี ทองอยู่ (2556) ศึกษา ปัจจัยของผลการสร้างแรงจูงใจใน บริษัท เคซีอี อีเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) มีระดับของแรงจูงใจที่ได้ค่าเท่ากับ 3.509 ซึ่งอยู่ในระดับที่มากและในปัจจัยจูงใจมีค่ารวมเท่ากับ 3.150 อยู่ในระดับปานกลางเมื่อเทียบกับปัจจัยค่าทุนที่มีค่าเท่ากับ 3.806 อยู่ในระดับมาก ดังนั้นจากผลการวิจัยจึงควรปรับปรุงปัจจัยจูงใจที่มีค่าน้อยอยู่ 3 ค่า ต่อด้านลักษณะงานเท่ากับ 2.695 ด้านการยกย่องเท่ากับ 2.658 และด้านความเจริญก้าวหน้าเท่ากับ 2.691 เพื่อระดับปัจจัยจูงใจโดยรวมดีขึ้นจากระดับปานกลาง จากผลการทดสอบค่า T-Test และ F-Test เพื่อวัดผลกระทบสรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อปัจจัยจูงใจและในส่วนวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อปัจจัยค่าทุนและสุดท้ายตำแหน่งที่แตกต่างกันจะมีผลกระทบต่อปัจจัยจูงใจ

เกษม โรจนประเสริฐ (2555) วิจัยเรื่อง กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาศูนย์กระจายสินค้าบางบัวทอง บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับขวัญและปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาศูนย์กระจายสินค้าบางบัวทอง บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษารั้งนี้ใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ระดับกำลังขวัญของพนักงาน ใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทดสอบผลของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติงาน โดยใช้ ค่า T-Test และ F-Test เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบการเปรียบเทียบแบบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's) ผลการศึกษาพบว่า กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านนโยบายองค์กรอยู่ในระดับสูง และปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อกำลังขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ด้าน เพศ อายุ อายุงาน ต่างกันมีกำลังขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกันมีกำลังขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปว่า การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรให้ความสำคัญเพื่อรักษาบุคลากรในการทำงานให้รู้สึกดีต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้จากการศึกษาเห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเทลเลอร์ต่างกัน ส่งผลต่อปัจจัยที่ใช้ในการศึกษา หรือตัวแปรตาม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานขับรถเทลเลอร์ กรณีศึกษารูทกิจขนส่งสินค้า (โลจิสติกส์) ที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดชลบุรี เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนางานบริหารบุคคลในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานขับรถ

เทลเลอร์ โดยนำมาใช้ในการพัฒนาการสร้างความแข็งแกร่งใจให้กับพนักงานขับรถเทลเลอร์ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

สถาบันส่งเสริมความเป็นเลิศทางเทคโนโลยี อาร์เอฟไอดี แห่งประเทศไทย (2554) ศึกษาวิจัย การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการรถบรรทุกขนส่งสินค้าด้วย อาร์เอฟไอดี เทคโนโลยี อาร์เอฟไอดี เป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้หลายด้าน เช่น ธุรกิจการขนส่ง อุตสาหกรรมอาหาร อุตสาหกรรมการผลิต เป็นต้น ปัจจุบันผู้ประกอบการไทยสนใจ อาร์เอฟไอดีมาประยุกต์ใช้มากขึ้น และการออกแบบโปรแกรมระบบ อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ สามารถพัฒนาขึ้นจากฝีมือของนักพัฒนาระบบไทย ทำให้ระบบมีความยืดหยุ่น เหมาะสมกับ สภาพะการทำงานของอุตสาหกรรมและการขนส่งในประเทศ อาร์เอฟไอดีมีส่วนช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความเข้มแข็ง ลดต้นทุนให้องค์กร ดังตัวอย่างของการนำเทคโนโลยีอาร์เอฟไอดี มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการด้านขนส่งของ บริษัท เอสซีจี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด ซึ่งโครงการนี้ประสบความสำเร็จ เป็นกรณีศึกษาที่ได้รับการยอมรับจากทั้งในและต่างประเทศและ ได้รับรางวัล Thailand ICT Excellence Awards 2009 (RFID Solution for Transportation Management) ในการนำเทคโนโลยี อาร์เอฟไอดีมาใช้ในการจัดการด้านการขนส่ง จากการพัฒนาระบบอาร์เอฟไอดีของ SCG Logistics ส่งผลให้บริษัท ฯ ได้รับผลตอบแทนที่ดีจากทั้งพนักงานและผู้บริหารระดับสูงในองค์กร มีการทำงานที่เป็นระบบสะดวก รวดเร็ว ข้อมูลถูกต้องแม่นยำ และสามารถนำเอาข้อมูลวิเคราะห์เพื่อหาประสิทธิภาพการทำงานได้ละเอียดมากขึ้น

นวัตน์ พึ่งโพธิ์สถ (2552) ศึกษา ปัจจัยและระดับแรงจูงใจมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

- 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
- 2) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในการปฏิบัติงานและปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ประชากรที่มีใช้ในการศึกษา คือ พนักงานทุกระดับภายในบริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด จำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พอยท์ไบซีเรียล และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สเปียร์แมนส์โร ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลผลการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีและมีอายุน้อยกว่า 1 ปี ระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานในภาพรวมและทุกด้านอยู่

ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหาร เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงาน ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ แรงจูงใจในด้านความพยายาม ความทุ่มเท ความร่วมมือ ความผูกพันความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด พบว่าทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับต่ำ ปัจจัยในการปฏิบัติงานภาพรวม ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยแรงจูงใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ

สมควร สนิทวาจา (2551) วิจัยเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถในเขตจังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ ประสบการณ์การทำงานในปัจจุบัน ขนาดของรถที่ขับ และภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือน ซึ่งมีปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านปกครองบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านสภาพการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานขับรถในเขตจังหวัดชลบุรี จำนวน 137 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามรายการ และมาตราส่วนประกอบค่า 5 ระดับ ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ 1. ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถในเขตจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะ งานด้านความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน และระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน 2. ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุและประสบการณ์การทำงานในปัจจุบันแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

โสภิตา วงศ์ดวง (2550) ศึกษา ความต้องการของผู้ประกอบการการธุรกิจขนส่ง และทัศนคติของพนักงานขับรถขนส่งต่อการใช้ระบบจีพีเอส กรณีศึกษา: บริษัท มนต์ ทรานสปอร์ต จำกัด และบริษัท เจ ทรานสปอร์ต จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่ง ที่นำระบบจีพีเอสมาใช้ ว่ามีปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจนำระบบจีพีเอสมาใช้

ในธุรกิจขนส่ง และเพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานขับรถขนส่งรวมทั้งคุณสมบัติของโปรแกรมระบบจีพีเอสเบื้องต้น และประโยชน์ของการใช้งานจีพีเอสในธุรกิจขนส่ง วิธีการศึกษาเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องการสัมภาษณ์ผู้บริหารโดยใช้แบบสอบถามประกอบคำสัมภาษณ์ ประชากรที่ศึกษาประกอบไปด้วยผู้บริหารหน่วยงานขนส่งและโลจิสติกส์ บริษัท มนต์ทรานสปอร์ต จำกัด และบริษัท เจ ทรานสปอร์ต จำกัด และเจ้าหน้าที่ควบคุมระบบจีพีเอส ประจำสำนักงาน และการวัดทัศนคติของพนักงานขนส่งต่อระบบจีพีเอสที่ติดตั้งในยานพาหนะจะใช้แบบสอบถามปลายปิด กับพนักงานขับรถ ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารหน่วยงานธุรกิจต้องการนำระบบจีพีเอสมาใช้ในการแก้ปัญหาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อกระบวนการวางแผนการดำเนินการ เพื่อควบคุมประสิทธิภาพการไหลเวียนสินค้า ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบ การจัดการคลังสินค้าบริหารต้นทุนการขนส่ง โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการจัดซื้อ การผลิต การจัดเก็บเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดจำหน่าย และการขนส่ง ซึ่งมีผลสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นสำคัญ ส่วนพนักงานขับรถขนส่งมีความพึงพอใจในระบบจีพีเอสระดับปานกลาง สรุปได้ว่าการปฏิบัติงานของพนักงานจะมีระบบจีพีเอสหรือไม่ก็ได้ พนักงานก็ยังคงปฏิบัติงานขับรถขนส่งสินค้าได้เป็นปกติ พนักงานคิดว่าระบบจีพีเอสทำให้พนักงานขับรถขนส่งขาดความเป็นส่วนตัวในการปฏิบัติงาน อันเนื่องจากมาจากระบบมีการรายงานพฤติกรรมของพนักงานขับรถตลอดเวลาที่ผู้ดูแลระบบต้องการตรวจสอบ ด้านคุณสมบัติเด่นของระบบจีพีเอส คือ สามารถตรวจสอบสถานะ ได้ตลอดเวลาในทุกสถานที่ที่มีสัญญาณ GPRS มีอุปกรณ์จำกัดความเร็ว อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย และระบบแจ้งเตือนที่มีระบบค้นหาตำแหน่งรถที่ต้องการ สามารถสร้างแฟ้มข้อมูลออกรายงานต่าง ๆ ในรูปกราฟ และเก็บข้อมูลย้อนหลังได้ สามารถกำหนดจุดปลายทาง กำหนดเวลา ปริมาณน้ำมันและระยะทางได้ ประโยชน์ที่สำคัญของระบบจีพีเอสที่เด่นชัด คือ สามารถทำลายอุปสรรคด้านต้นทุนและเวลาเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการได้เป็นอย่างดี บทบาทของจีพีเอส คือ ช่วยให้การดำเนินงานของกระบวนการต่าง ๆ รวดเร็วขึ้น ในอนาคตธุรกิจขนส่งมีแนวโน้มนำระบบจีพีเอสมาใช้กันอย่างแพร่หลายมากขึ้น เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจลักษณะการประกอบธุรกิจข้อกำหนดของวงการธุรกิจด้านการขนส่งให้นำระบบเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการประกอบธุรกิจ เพื่อลดความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรวมทั้งพัฒนาวงการธุรกิจประเภทเดียวกัน

สุวิมล อิมศรี (2547) ศึกษาการทำงาน of พนักงานขับรถปอ. 2 กาญจนบุรี-กรุงเทพฯ ฯ (สายใหม่) มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานขับรถต่อสภาพการทำงานและสวัสดิการที่ได้รับจากบริษัท ฯ ต้องการสวัสดิการอื่นใดเพิ่มเติมที่ที่ได้รับอยู่ก่อนแล้ว รวมไปถึง



ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามจากการศึกษาพบว่า เวลาในการทำงานของวันปกติอยู่ที่ 8-10 ชั่วโมงต่อวัน เวลาในการทำงานของวันหยุดตามเทศกาลต่าง ๆ อยู่ที่ 11-13 ชั่วโมงต่อวัน จำนวนเที่ยวที่ขั้บต่ำสุดต่อวันในวันหยุดเทศกาลต่าง ๆ คือ 3 เที่ยว รายได้เฉลี่ยคงที่ต่อเดือน อยู่ในช่วงระหว่าง 3,500-4,000 เบี้ยเลี้ยงที่ได้ต่อสัปดาห์ คือ 2,240 บาท รายได้ที่เคยได้รับต่ำสุดอยู่ในช่วงระหว่าง 6,501-7,000 บาท รายได้ที่เคยได้รับสูงสุดต่อเดือน อยู่ในช่วงระหว่าง 10,001-10,500 บาท กรณีที่รถเสียแล้ว วันนั้นเป็นหน้าที่ที่เราต้องขับรถวันนั้นพนักงานขับรถจะไม่ได้รับเบี้ยเลี้ยง บริษัท ฯ มีประกันสังคมให้พนักงานขับรถทุกคน โดยเรียกเก็บเดือนละ 200 บาท บริษัท ฯ มีประกันภัยให้กับพนักงานขับรถ เครื่องแบบของพนักงานจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง ที่พักที่จังหวัดกาญจนบุรี ทางบริษัท ฯ จัดให้ที่พักที่กรุงเทพมหานคร ทางบริษัท ฯ ไม่มีให้ แต่ให้พนักงานขับรถนอนกันบนรถ วันหยุดปกติต่อเดือน คือ 4 วัน ใน 1 ปี พนักงานขับรถมีสิทธิที่จะลาป่วยและลาจิจได้ปีละ 15 วัน ยานพาหนะที่ใช้ที่ความสมบูรณ์ อายุการใช้งานของพาหนะ คือ 15 ปี การบริการของอู่ซ่อมและอะไหล่ที่บริษัท ฯ จัดให้ พนักงานขับรถมีความพอใจการบริการของอู่ซ่อมแอร์ที่ทางบริษัทจัดให้ พนักงานขับรถมีความพึงพอใจการบริการของอู่เปลี่ยนยางที่ทางบริษัท ฯ จัดให้ พนักงานขับรถมีความพอใจการดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ของบริษัท ฯ ที่มีต่อผู้ได้บังคับบัญชาดีมาก พนักงานขับรถมีความต้องการสวัสดิการอื่นเพิ่มเติม สำหรับสวัสดิการที่พนักงานขับรถมีความต้องการเพิ่มเติม คือ ขอให้ปรับอัตราเงินเดือนให้เพิ่มสูงขึ้นและขอวันหยุดเพิ่ม

ธีรพล ชินโน (2550) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการขนส่งทางถนนให้มีประสิทธิภาพ กรณีศึกษา พนักงานขับรถฟ่วง 18 ล้อ บรรทุกตู้คอนเทนเนอร์” โดยทำการศึกษาเปรียบเทียบสภาพลักษณะทั่วไปของการทำงาน การว่าจ้าง สวัสดิการ การพัฒนา และฝึกอบรม จากผู้ประกอบการขนส่ง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มบริษัทขนาดเล็กและกลุ่มบริษัทขนาดกลาง ซึ่งเป็นผู้ประกอบการชาวไทย ที่ให้บริการขนส่งตู้คอนเทนเนอร์เพียงอย่างเดียวกับผู้ประกอบการขนส่งแบบครบวงจร ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติและทำการศึกษาเปรียบเทียบกฎหมาย ว่าด้วยการขนส่งทางบก ซึ่งประกอบไปด้วยพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 ผลการศึกษาพบว่า บริษัทผู้ประกอบการขนส่งตู้คอนเทนเนอร์ส่วนใหญ่มุ่งเน้นด้านการตลาด ในรูปแบบการแข่งขันด้านราคา มีต้นทุนที่ต่ำและเพิ่มปริมาณการวิ่งต่อเที่ยวเพื่อให้เกิดรายได้มากขึ้น โดยมองข้ามสวัสดิการและคุณภาพพื้นฐานของพนักงานขับรถไป ในขณะที่กฎหมายมีการบัญญัติคุ้มครองทั้งหน้าที่ของผู้ประกอบการและสภาพรถ แต่ยังคงขาดการตรวจสอบและการควบคุมที่ดี นอกจากนี้ ยังมองข้ามการเข้าไปพัฒนาหรือส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงานขับรถให้ดีขึ้น โดยปล่อยให้ทำหน้าที่ของผู้ประกอบการ

ศิริพร โอพาธรรมรัตน์ (2546) ทำการศึกษาเรื่อง “การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท อคินพ จำกัด” โดยทำการศึกษาระดับของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน และศึกษาผลของปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงาน รวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงาน โดยตั้งสมมติฐานของงานวิจัยไว้ 3 ข้อ คือ

1. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับของแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน
  2. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีระดับของแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน
  3. พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน
- ผลการศึกษาพบว่า พนักงานของบริษัทมีระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเป็นอันดับ 1 ด้านผลตอบแทนในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเป็นอันดับ 2 และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเป็นอันดับ 3 ตามลำดับ

ความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยที่มีความสำคัญอันดับที่ 1 คือ เงินเดือนและผลตอบแทนในการทำงาน ปัจจัยที่มีความสำคัญอันดับที่ 2 ยังคงเป็นเงินเดือนและผลตอบแทนในการทำงาน และปัจจัยที่มีความสำคัญอันดับที่ 3 คือ เพื่อนร่วมงาน

ความสำคัญของปัจจัยที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานอันดับที่ 1 คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานอันดับที่ 2 คือ ภาระงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานอันดับที่ 3 คือ สถานที่ตั้งของบริษัท/ ระยะทางในการเดินทางมาทำงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน ทั้ง 3 ข้อ พบว่าสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีระดับของแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน (ปฏิเสธสมมติฐาน) สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน (ยอมรับสมมติฐาน) สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีระดับของแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน (ปฏิเสธสมมติฐาน)

สุวรรณี ทับทิมอ่อน (2548) ทำการศึกษาเรื่อง “แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บางประกงวิฑูร จำกัด” เพื่อศึกษาแนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยมาตรการจูงใจตามทฤษฎี 2 ปัจจัย โดยทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานและแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในด้านต่าง ๆ เช่น การปฏิบัติงาน ความยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การ

งาน นโยบายและการบริหาร วิธีการบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะ ให้มีการอบรมในเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน รวมทั้งเพิ่มสวัสดิการ เช่น จัดหาที่พักให้ใกล้กับโรงงานเพื่อลดค่าใช้จ่าย และมีการปรับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น ให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ต้องการให้รับฟังความคิดเห็นของพนักงานให้มากขึ้น และมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของโรงงานให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ จากการทดลองสมมติฐาน ได้ผล ดังนี้

1. พนักงานบริษัทที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานบริษัทที่มีอายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
2. การจูงใจโดยใช้ปัจจัยจูงใจมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไม่แตกต่างกัน
3. การจูงใจโดยใช้ปัจจัยค่าจ้าง มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไม่แตกต่างกัน

จากแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก ซึ่งเน้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยค้นพบสาเหตุจูงใจ 2 องค์ประกอบ มาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ คือ

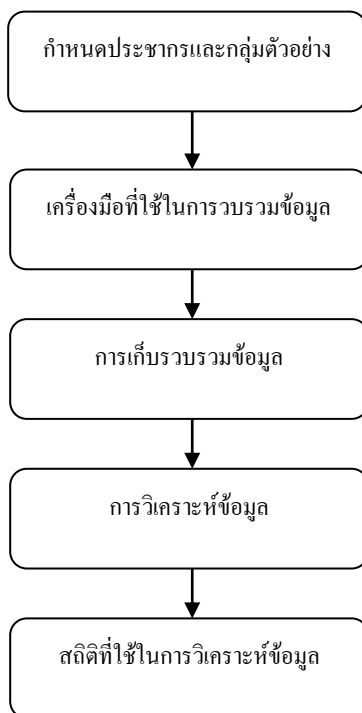
1. องค์ประกอบด้านสุขอนามัย (Hygiene) หรือสภาพการทำงานภายนอก (Extrinsic Job Conditions) การจัดการลักษณะงาน เงื่อนไขในการทำงานและบรรยากาศในการทำงานทางกายภาพ (Physical) และทางสังคม (Social) เพื่อลดความไม่พึงพอใจการทำงาน เช่น เงินเดือน รายได้ ความมั่นคงในการทำงาน
2. องค์ประกอบสิ่งจูงใจ (Motivation) หรือสภาพการทำงานภายใน (Intrinsic Job Conditions) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ช่วยสร้างความรักพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทำให้พนักงานเต็มใจทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น งานตรงความถนัด การได้รับการยอมรับนับถือในหน้าที่การงาน (Recognition)

### บทที่ 3

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยในเรื่อง การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษาบริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อทำการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานขับรถ และนำผลการศึกษาที่ได้มากำหนดแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขับรถ ซึ่งมีวิธีการดังนี้ นำผลการศึกษามาทำการวิเคราะห์ ถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานขับรถบรรทุก และระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก แล้วนำมาทำการสังเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด โดยมีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล



ภาพที่ 3-1 ขั้นตอนการทำวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ จะมุ่งทำการศึกษาเฉพาะ พนักงานขับรถบรรทุก ของบริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด จำนวน 40 ชุด โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในการเลือก สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบ ไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling)

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) เรื่อง ปัจจัย แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด ซึ่ง แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยส่วนตัวของพนักงานขับรถบรรทุก โดยเป็น แบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วยข้อมูล ดังนี้

1.1 เพศ

1.2 อายุ

### 1.3 ระดับการศึกษา

### 1.4 ภูมิฐานะ

### 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

### 1.6 ประสบการณ์ในการขับจี้รถบรรทุก

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ซึ่งมีอยู่ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านแรงกระตุ้น (Motivator Factors) และปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) จากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two factor Theory) ประกอบด้วยข้อมูล ดังนี้

#### 2.1 ปัจจัยด้านแรงกระตุ้น

##### 2.1.1 ด้านความสัมฤทธิ์ผล

##### 2.1.2 ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น

##### 2.1.3 ด้านลักษณะงานที่ทำ

##### 2.1.4 ด้านความรับผิดชอบ

##### 2.1.5 ด้านศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

##### 2.1.6 ด้านการเจริญเติบโต

#### 2.2 ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา

##### 2.2.1 ด้านนโยบายและการบริหาร

##### 2.2.2 ด้านการนิเทศงาน

##### 2.2.3 ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

##### 2.2.4 ด้านภาวะการทำงาน

##### 2.2.5 ด้านค่าตอบแทนการทำงาน

##### 2.2.6 ด้านส่วนประโยชน์เกื้อกูล

##### 2.2.7 ด้านชีวิตส่วนตัว

##### 2.2.8 ด้านความสัมพันธ์กับลูกน้อง

##### 2.2.9 ด้านสถานะภาพ

##### 2.2.10 ด้านความมั่นคง

โดยลักษณะคำถามเป็นการถามความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของการตัดสินใจโดยแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ตามมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ประกอบด้วยการให้ความสำคัญในการตัดสินใจต่อปัจจัยในแต่ละด้าน โดยแต่ละคำถามจะมีคำตอบ

ให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดให้คะแนนเท่ากับ 1-5 ตามลำดับ โดยแบ่งระดับแรงจูงใจ ดังนี้

5 คะแนน คือ แรงจูงใจมากที่สุด

4 คะแนน คือ แรงจูงใจมาก

3 คะแนน คือ แรงจูงใจปานกลาง

2 คะแนน คือ แรงจูงใจน้อย

1 คะแนน คือ แรงจูงใจน้อยที่สุด

#### ขั้นตอนการสร้างและการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูล เอกสาร วารสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มารวบรวมข้อมูลแล้วนำมา กำหนดกรอบในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้ถูกต้อง ครบถ้วนและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
3. ทำการทดสอบคุณภาพและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรง
4. นำแบบสอบถามที่ได้ หาค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามกับลักษณะเฉพาะกลุ่ม (Index of Item Objective Congruence: IOC) จากสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$IOC$  = ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบทดสอบ

$\sum R$  = ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

$N$  = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยแบบทดสอบจะมีความเที่ยงตรงต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถ้าหากมีค่าน้อยกว่า 0.5 ถือว่าแบบทดสอบข้อไม่ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

5. นำแบบสอบถามที่ได้ ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.972 ซึ่งถือว่ามีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

6. นำแบบสอบถาม มาพิจารณา ปรับปรุง แล้ว ดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลงานวิจัยต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยถึง การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอพีซี โลจิสติกส์ จำกัด โดยอาศัยแหล่งข้อมูลในการวิจัย ประกอบด้วย ข้อมูล 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด
2. ข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า ข้อมูลจากเอกสาร วารสาร ผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสามารถนำมาอ้างอิงในงานวิจัยได้

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ครบถ้วนแล้วนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์แล้วนำมากำหนดค่า ดังนี้

5 คะแนน คือ แรงจูงใจมากที่สุด

4 คะแนน คือ แรงจูงใจมาก

3 คะแนน คือ แรงจูงใจปานกลาง

2 คะแนน คือ แรงจูงใจน้อย

1 คะแนน คือ แรงจูงใจน้อยที่สุด

จากนั้นนำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามจากการรวบรวม ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป ตามค่าที่กำหนดไว้

#### เกณฑ์การแบ่งระดับคะแนน

การแบ่งระดับคะแนน พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้ แบ่งระดับเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรคำนวณหาช่วงความกว้างของการชั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$



เกณฑ์ระดับค่าเฉลี่ย และการแปลความ ของระดับแรงจูงใจ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความ
4.21-5.00	แรงจูงใจมากที่สุด
3.41- 4.20	แรงจูงใจมาก
2.61-3.40	แรงจูงใจปานกลาง
1.81-2.60	แรงจูงใจน้อย
1.00-1.80	แรงจูงใจน้อยที่สุด

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อนำไปใช้ในการแปลผล ใช้ค่าสถิติ ดังนี้

**1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)** ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) คือ สัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัวเทียบกับข้อมูลทั้งหมด โดยให้ข้อมูลรวมทั้งหมดมีค่าเทียบเป็นร้อยซึ่งเป็นค่าสถิติที่นิยมใช้กันมากดังสูตรนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

$$p = \frac{F}{n} * 100$$

เมื่อ  $p$  = ค่าเฉลี่ยของคะแนน

$F$  = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) คือ ตัวเลขที่เป็นค่ากลางที่สุดที่ได้มาจากข้อมูลทั้งหมด เพราะ

1. เป็นค่าที่ไม่เอนเอียง
2. เป็นค่าที่มีความคงเส้นคงวา
3. เป็นค่าที่มีความแปรปรวนต่ำที่สุด และ
4. เป็นค่าที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ดังสูตรนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

$\bar{X}$  = คะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม

$\sum X$  = ผลรวมของคะแนนทั้งกลุ่ม

$n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) คือ ค่าที่ใช้วัดการกระจายข้อมูล โดยการนำค่าทุก ๆ ค่าของข้อมูล มาพิจารณา การวัดกระจายโดยใช้ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังสูตรนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

$$SD = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000-0.999 หมายถึง การตัดสินใจไม่แตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00 ขึ้นไป หมายถึง การตัดสินใจแตกต่างกันมาก

## 2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในทดสอบสมมติฐาน

เพื่อเปรียบเทียบส่วนบุคคลต่างกัน ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก โดยการทดสอบด้วยสถิติเชิงอ้างอิงหรืออนุมาน (Inferential Statistics) คือสถิติที่ศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำผลสรุปที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง สรุปอ้างอิงไปยังลักษณะประชากรหรือค่าสถิติที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างสรุปไปยังค่าพารามิเตอร์ของประชากร เช่น ค่า T-Test, F-Test (ANOVA (Analysis of Variance)) การวิเคราะห์ความแปรปรวน T-Test ใช้ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย F-Test ใช้ในการเปรียบเทียบค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ความแปรปรวนหรือความผันแปร เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเมื่อมีจำนวนกลุ่มมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

ในวิจัยครั้งนี้ เป็นการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลและค่าเฉลี่ยของปัจจัยระดับแรงจูงใจของพนักงานขับรถบรรทุก

$$T\text{-Test} = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{S^2 \frac{2}{P} \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

เมื่อ  $\bar{X}_1, \bar{X}_2$  = ค่าเฉลี่ยที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง

$\mu_1, \mu_2$  = ค่าเฉลี่ยของประชากร

$S^2 \frac{2}{P}$  = แทนความแปรปรวนร่วม

$$S^2_P = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

$n_1, n_2$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1, 2

$S_1, S_2$  = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{F-Test } f = \frac{S_1^2}{S_2^2} \text{ เมื่อ } S_1^2 > S_2^2 \text{ โดยมี } df_1 = n_1 - 1, df_2 = n_2 - 1$$

เมื่อ  $S_1^2$  = ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$S_2^2$  = ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$n_1, n_2$  = แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1, 2

### การสรุปการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากการหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: *SD*) และค่า F-Test แล้ว นำมาแยก รายละเอียด ตามหัวข้อในการวิจัย ในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยระดับแรงจูงใจของ พนักงานขับรถบรรทุกกรณีศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัดเพื่อสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของ งานวิจัยต่อไป

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ศึกษาข้อมูลในเรื่อง การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด ได้สำรวจประชากรทั้งหมด 40 คน ซึ่งเก็บรวบรวมแบบสอบถามเป็นจำนวน 40 ชุด โดยทำการเก็บข้อมูลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

$n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$  แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)

$SD$  แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$F$  แทน ค่าสถิติ  $F$  ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

$Sig.$  แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานขับรถบรรทุก  
กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด**

ตารางที่ 4-1 จำนวนร้อยละของประชากรพนักงานขับรถ บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด  
แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (n)	ร้อยละ
ชาย	40	100.00
หญิง	0	0
รวม	40	100.00

จากการสำรวจประชากรของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด พบว่ามีประชากรซึ่งเป็นเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และไม่มีเพศหญิง ดังแสดงในตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-2 จำนวนร้อยละของประชากรพนักงานขับรถ บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด  
แยกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (n)	ร้อยละ
20-30 ปี	8	20.00
31-40 ปี	23	57.50
41-50 ปี	7	17.50
51-60 ปี	2	5.00
60 ปี ขึ้นไป	0	0.00
รวม	40	100.00

จากการสำรวจประชากรของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด พบว่ามีช่วงอายุ 31-40 มากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 อันดับต่อมา คือ

ช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวนทั้งสิ้น 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00, ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวนทั้งสิ้น 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50, ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวนทั้งสิ้น 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และไม่มีช่วงอายุ 60 ปี ขึ้นไป ดังแสดงในตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-3 จำนวนร้อยละของประชากรพนักงานขับรถ บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด  
แยกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (n)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	23	57.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	10	25.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3	7.50
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	4	10.00
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	0	0.00
รวม	40	100.00

จากการสำรวจประชากรของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด พบว่ามีระดับประถมศึกษามากที่สุดจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 อันดับต่อมา คือ ระดับมัธยมศึกษาจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00, ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00, ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และไม่มีระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ดังแสดงในตารางที่ 4-3

ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละของประชากรพนักงานขับรถ บริษัท เอปี้ซี โลจิสติกส์ จำกัด  
แยกตามภูมิลำเนา

สถานะภาพ	จำนวน (n)	ร้อยละ
เหนือ	1	2.50
กลาง	0	0.00
ตะวันออก	11	27.50
ตะวันออกเฉียงเหนือ	21	52.50
ใต้	2	5.00
รวม	40	100.00

จากการสำรวจประชากรของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอปี้ซี โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า มีภูมิลำเนา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุดจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 อันดับต่อมา คือ ภาคตะวันออก จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50, ภาคใต้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00, ภาคเหนือ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และไม่มี ภาคกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-5 จำนวนร้อยละของประชากรพนักงานขับรถ บริษัท เอปี้ซี โลจิสติกส์ จำกัด  
แยกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (n)	ร้อยละ
น้อยกว่า 15,000 บาท	1	2.50
15,001-20,000 บาท	3	7.50
20,001-25,000 บาท	27	67.50
25,001-30,000 บาท	9	22.50
มากกว่า 30,000 บาท	0	0.00
รวม	40	100.00

จากการสำรวจประชากรของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอปี้ซี โลจิสติกส์ จำกัด พบว่ามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาทมากที่สุดจำนวน 27 คนคิดเป็นร้อยละ 67.50 อันดับ

ต่อมา คือ 25,001-23,000 จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50, 15,001-20,000 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50, น้อยกว่า 15,000 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และไม่มี มากกว่า 30,000 ดังแสดงในตารางที่ 4-5

ตารางที่ 4-6 จำนวนร้อยละของประชากรพนักงานขับรถ บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด  
แยกตามประสบการณ์ในการขับขี่รถบรรทุก

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน ( <i>n</i> )	ร้อยละ
1-2 ปี	0	0.00
3-4 ปี	3	7.50
5-6 ปี	4	10.00
7-8 ปี	10	25.00
มากกว่า 8 ปี	23	57.50
รวม	40	100.00

จากการสำรวจประชากรของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า มีประสบการณ์ในการขับขี่รถบรรทุก มากกว่า 8 ปี มากที่สุดจำนวนทั้งสิ้น 23 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 อันดับ ต่อมา คือ 7-8 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00, 5-6 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00, 3-4 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และไม่มี 1-2 ปี ดังแสดงในตารางที่ 4-6



## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชั้นบรรจรถูก กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน  
ด้านสัมฤทธิ์ผล ของพนักงานชั้นบรรจรถูก

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมฤทธิ์ผล ของพนักงานชั้นบรรจรถูก บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด ( $n = 40$ )	$\bar{X}$	$SD$	ระดับ
1. เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานแล้ว จะต้องทำงานจนสำเร็จ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.60	0.63	มาก
2. เมื่อท่านได้ทำงานที่ท่านถนัดหรือชอบแล้ว ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	4.25	0.71	มาก
3. เมื่อท่านเห็นถึงความสำเร็จของงานแล้วที่ท่านต้อง รับผิดชอบแล้ว ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	4.18	0.55	มาก
4. เมื่อท่านมีจุดมุ่งหมายในการทำงานแล้ว ท่านจะต้อง ทำงานนั้น ให้สำเร็จ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ของท่าน	3.98	0.48	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.00	0.37	มาก

จากการสำรวจประชากรของพนักงานชั้นบรรจรถูก บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมฤทธิ์ผล ค่าเฉลี่ย คือ 4.00 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแยกแต่ละปัจจัย จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมฤทธิ์ผล พบว่า เมื่อท่านได้ทำงานที่ท่านถนัดหรือชอบแล้วถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.25$ ) อันดับต่อมา คือ เมื่อท่านเห็นถึงความสำเร็จของงานแล้วที่ท่านต้องรับผิดชอบแล้ว ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ) อันดับต่อมา คือ เมื่อท่านมีจุดมุ่งหมายในการทำงานแล้ว ท่านจะต้องทำงาน

นั้น ให้สำเร็จ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) และเมื่อท่านได้รับมอบหมายงานแล้ว จะต้องทำงานจนสำเร็จ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) ดังแสดงในตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ของพนักงานขับรถบรรทุก

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอปซี โลจิสติกส์ จำกัด ( $n = 40$ )	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. เมื่อหัวหน้างาน ให้ความไว้วางใจในเรื่องการทำงานกับท่านมาก ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	4.00	0.64	มาก
2. เมื่อเพื่อนร่วมงาน ให้ความยอมรับในความสามารถในการทำงานถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.85	0.80	มาก
3. เมื่อท่านมี โอกาสเป็นบุคคลที่ทางบริษัทยอมรับในความสามารถในการทำงานของท่าน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.78	0.86	มาก
4. เมื่อท่านได้รับความยอมรับในความสามารถในการทำงานจากหัวหน้างาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.80	0.82	มาก
5. งานที่ทำเป็นงานที่ต้องใช้ความสามารถ เป็นที่ยอมรับในสังคมถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.75	0.74	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.84	0.58	มาก

จากการสำรวจประชากรของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอปซี โลจิสติกส์ จำกัด พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านยอมรับนับถือจากผู้อื่นค่าเฉลี่ย คือ 3.84 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ ) เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแยกแต่ละปัจจัย จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านยอมรับนับถือจากผู้อื่นพบว่าเมื่อหัวหน้างาน ให้ความไว้วางใจในเรื่องการทำงานกับท่านถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก

( $\bar{X} = 4.00$ ) อันดับต่อมา คือ เมื่อเพื่อนร่วมงาน ให้ความยอมรับในความสามารถในการทำงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) อันดับต่อมา คือ เมื่อท่าน ได้รับความยอมรับในความสามารถในการทำงานจากหัวหน้างาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) อันดับต่อมา คือ เมื่อท่านมีโอกาเป็นบุคคลที่ทางบริษัทยอมรับในความสามารถในการทำงานของท่าน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) และงานที่ท่านทำเป็นงานที่ต้องใช้ความสามารถเป็นที่ยอมรับในสังคม ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) ดังแสดงในตารางที่ 4-8

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ท่านทำของพนักงานขับรถบรรทุก

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ท่านทำ ของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอพีซี โลจิสติกส์ จำกัด ( $n = 40$ )	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ถึงท่านจะงานที่ท่านทำอยู่เป็นประจำ แต่ก็ยังมีความรู้สึก กระตือรือร้นทำทำ ในการทำงานอยู่เสมอ ถือเป็น แรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.40	0.84	ปาน กลาง
2. งานที่ท่านทำอยู่เป็นประจำ ต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัว ในการทำงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.48	0.68	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.44	0.60	มาก

จากการสำรวจประชากรของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอพีซี โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ท่านทำค่าเฉลี่ย คือ 3.44 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.44$ ) เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแยกแต่ละปัจจัย จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ท่านทำ พบว่า งานที่ท่านทำอยู่เป็นประจำ ต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.48$ ) อันดับต่อมา คือ ถึงท่านจะงานที่ท่านทำอยู่เป็นประจำ แต่ก็ยังมีความรู้สึกกระตือรือร้น

ทำท้ายในการทำงานอยู่เสมอ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$ )  
 ดังแสดงในตารางที่ 4-9

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน  
 ด้านความรับผิดชอบ ของพนักงานขับรถบรรทุก

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด ( $n = 40$ )	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานแล้ว จะต้องทำงานตาม ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง ถือเป็นแรงจูงใจ ในการทำงานของท่าน	4.10	0.59	มาก
2. เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานแล้ว มีความตั้งใจทำงานและ รู้สึกถึงความสำคัญของงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ของท่าน	3.88	0.65	มาก
3. เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานแล้ว แต่งานมีปริมาณมาก ท่านก็ยินดีที่จะทำงานอย่างเต็มที่ ถือเป็นแรงจูงใจ ในการทำงานของท่าน	3.48	0.60	มาก
4. งานที่ท่านทำอยู่ เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ทำให้ท่านต้องมีความรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	4.18	0.71	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.91	0.42	มาก

จากการสำรวจประชากรของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด  
 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบค่าเฉลี่ยคือ 3.91  
 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแยกแต่ละปัจจัย จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผล  
 ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ พบว่า งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้  
 ความสามารถทำให้ท่านต้องมีความรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมาก

ที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ) อันดับต่อมาคือเมื่อท่านได้รับมอบหมายงานแล้ว จะต้องทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ) อันดับต่อมา คือ เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานแล้ว มีความตั้งใจทำงานและรู้สึกถึงความสำคัญของงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ) และเมื่อท่านได้รับมอบหมายงานแล้วแต่งานมีปริมาณมากท่านก็ยินดีที่จะทำงานอย่างเต็มที่ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.48$ ) ดังแสดงในตารางที่ 4-10

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในการงาน ของพนักงานขับรถบรรทุก

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้า ของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอพีซี โลจิสติกส์ จำกัด ( $n = 40$ )	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ท่านรู้สึกพอใจกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน เพราะมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.48	0.55	มาก
2. เมื่อท่านได้รับโอกาสฝึกฝน หรือ ได้รับการอบรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรู้ เพิ่มทักษะในการทำงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.35	0.66	ปานกลาง
3. บริษัท ใช้หลักคุณธรรมอย่างเคร่งครัด ในการพิจารณาปรับตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.50	0.68	มาก
4. ท่านทำอยู่ในสายงาน ที่มีโอกาสในการก้าวหน้า เท่าเทียมกับตำแหน่งอื่น ๆ ในบริษัท ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.28	0.64	ปานกลาง
5. ท่านมีความพอใจในงานที่ทำ เพราะมีโอกาสนก้าวหน้ามากกว่าส่วนงานอื่น ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.30	0.65	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.38	0.36	ปานกลาง

จากการสำรวจประชากรของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอพีซี โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในการงานค่าเฉลี่ย คือ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ ) เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแยกแต่ละปัจจัย จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในการงาน พบว่า บริษัทใช้หลักคุณธรรมอย่างเคร่งครัดในการพิจารณา ปรับตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ) อันดับต่อมาคือท่านรู้สึกพอใจกับงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน เพราะมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.48$ ) อันดับต่อมา คือ เมื่อท่านได้รับโอกาส ฝึกฝน หรือ ได้รับการอบรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรู้ เพิ่มทักษะในการทำงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.35$ ) และท่านทำอยู่ในสายงาน ที่มีโอกาสในการก้าวหน้า เท่าเทียมกับตำแหน่งอื่น ๆ ในบริษัท ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ ) ดังแสดงในตารางที่ 4-11

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการเจริญเติบโต ของพนักงานขับรถบรรทุก

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการเจริญเติบโต ของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอพีซี โลจิสติกส์ จำกัด (n = 40)	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. บริษัทมีความเป็นหลักเกณฑ์ที่แน่นอน ในการพิจารณา ปรับเลื่อนขั้น ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.80	0.72	มาก
2. บริษัทมีการส่งเสริม หรือ สนับสนุน ให้โอกาสกับ พนักงานในการปรับเลื่อนขั้น ถือเป็นแรงจูงใจ ในการทำงานของท่าน	3.38	0.54	ปาน กลาง
3. ท่านได้รับการส่งเสริมจากหัวหน้างาน ในการให้เพิ่ม ความรู้ ความสามารถ ให้ก้าวหน้า ถือเป็นแรงจูงใจ ในการทำงานของท่าน	3.33	0.83	ปาน กลาง

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการเจริญเติบโต ของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอพีซี โลจิสติกส์ จำกัด ( $n = 40$ )	$\bar{X}$	$SD$	ระดับ
4. ในส่วนงานของท่าน คอยช่วยผลักดันในการเรียนรู้ งานใหม่ ๆ อยู่เสมอ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ของท่าน	3.30	0.79	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ย	3.45	0.50	มาก

จากการสำรวจประชากรของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอพีซี โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการเจริญเติบโตค่าเฉลี่ยคือ 3.45 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.45$ ) เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแยกแต่ละปัจจัย จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการเจริญเติบโต พบว่า บริษัทมีความเป็นหลักเกณฑ์ที่แน่นอนในการพิจารณาปรับเลื่อนขั้น ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) อันดับต่อมา คือ บริษัทมีการส่งเสริม หรือ สนับสนุน ให้โอกาสกับพนักงานในการปรับเลื่อนขั้น ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ ) อันดับต่อมาคือท่านได้รับการส่งเสริมจากหัวหน้างานในการให้เพิ่มความรู้ความสามารถ ให้ก้าวหน้า ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ ) และในส่วนงานของท่าน คอยช่วยผลักดันในการเรียนรู้งานใหม่ ๆ อยู่เสมอ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ ) ดังแสดงในตารางที่ 4-12

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน  
ด้านนโยบายและการบริหาร ของพนักงานขับรถบรรทุก

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอพีซี โลจิสติกส์ จำกัด ( $n = 40$ )	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. บริษัทกำหนดนโยบายและแนวทางการทำงานอย่างชัดเจน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.80	0.65	มาก
2. การมอบหมายงานจากหัวหน้างาน หรือ ผู้บริหาร มีความชัดเจน เป็นธรรม ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ของท่าน	3.45	0.74	มาก
3. ท่านมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ในเรื่องกฎข้อบังคับต่าง ๆ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ของท่าน	3.30	0.72	มาก
4. ท่านได้รับการมอบหมายงานอย่างชัดเจน และแน่นอน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.53	0.64	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ย	3.59	0.57	มาก

จากการสำรวจประชากรของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอพีซี โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารค่าเฉลี่ย คือ 3.59 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแยกแต่ละปัจจัย จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารพบว่าบริษัทกำหนดนโยบายและแนวทางการทำงานอย่างชัดเจน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) อันดับต่อมาคือท่านได้รับการมอบหมายงานอย่างชัดเจนและแน่นอนถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) อันดับต่อมา คือ การมอบหมายงานจากหัวหน้างาน หรือ ผู้บริหารมีความชัดเจน เป็นธรรม ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.45$ ) และท่านมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ในเรื่องกฎข้อบังคับต่าง ๆ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ ) ดังแสดงในตารางที่ 4.13



ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน  
ด้านนิเทศงาน ของพนักงานขับรถบรรทุก

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอปี่ซี โลจิสติกส์ จำกัด ( $n = 40$ )	$\bar{X}$	$SD$	ระดับ
1. หัวหน้างานให้คำปรึกษา ชี้แนะ แนะนำ ในงานที่ทำ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.93	0.66	มาก
2. หัวหน้างาน มีการติดตาม สอบถามกับท่าน หลังจากที่มี มอบหมายงานให้ทำ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ของท่าน	3.55	0.71	มาก
3. หัวหน้างาน มีความเป็นธรรมหรือยุติธรรม ในการมอบหมายงานถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ของท่าน	3.60	0.67	มาก
4. ทางหน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่าน ริเริ่มสร้างสรรค์ สิ่งใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการพัฒนาบริษัท ถือเป็นแรงจูงใจ ในการทำงานของท่าน	3.45	0.64	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.63	0.48	มาก

จากการสำรวจประชากรของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอปี่ซี โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจจากการสำรวจประชากรของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอปี่ซี โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนิเทศงานค่าเฉลี่ยคือ 3.63 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแยกแต่ละปัจจัย จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนิเทศงาน พบว่า หัวหน้างานให้คำปรึกษา ชี้แนะ แนะนำ ในงานที่ทำถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่านมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) อันดับต่อมา คือ หัวหน้างาน มีความเป็นธรรมหรือยุติธรรมในการมอบหมายงานถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) อันดับต่อมา คือ หัวหน้างาน มีการติดตาม สอบถามกับท่าน หลังจากที่มีมอบหมายงานให้ทำ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ) และทางหน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่าน ริเริ่มสร้างสรรค์ สิ่งใหม่ ๆ เพื่อใช้

ในการพัฒนาบริษัท ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.45$ ) ดังแสดงในตารางที่ 4-14

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า ของพนักงานขับรถบรรทุก

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธ์กับหัวหน้า ของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอพีซี โลจิสติกส์ จำกัด ( $n = 40$ )	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน หัวหน้างาน รับฟังปัญหาและให้คำปรึกษาถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	4.03	0.66	มาก
2. มีการติดต่อ สื่อสารที่ดีกับหัวหน้างานทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.90	0.50	มาก
3. หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่าน นำปัญหาในการทำงานขอคำแนะนำ เพื่อการแก้ไข ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.55	0.85	มาก
4. หัวหน้างานมีความเป็นกันเองกับท่านและเพื่อนร่วมงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.73	0.72	มาก
5. ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	4.13	0.76	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.87	0.39	มาก

จากการสำรวจประชากรของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอพีซี โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้าค่าเฉลี่ยคือ 3.87 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแยกแต่ละปัจจัย จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้าพบว่าท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างานถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ ) อันดับต่อมา คือ เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน หัวหน้างาน รับฟังปัญหาและให้คำปรึกษา ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มี

ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) อันดับต่อมา คือ มีการติดต่อ สื่อสารที่ดีกับหัวหน้างานทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) อันดับต่อมาหัวหน้างานมีความเป็นกันเองกับท่านและเพื่อนร่วมงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ ) และหัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่าน นำปัญหาในการทำงานขอคำแนะนำ เพื่อการแก้ไข ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ) ดังแสดงในตารางที่ 4-15

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านภาวะการณ์ ของพนักงานขับรถบรรทุก

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านภาวะการณ์ ของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอปซี โลจิสติกส์ จำกัด ( $n = 40$ )	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม ในการทำงานที่ดี ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	4.03	0.62	มาก
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัย ทั้งสถานที่และอุปกรณ์ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	4.15	0.53	มาก
3. งานที่ท่านทำอยู่มีความปลอดภัย อุ่นใจ ในการทำงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.80	0.76	มาก
4. ความพร้อมของอุปกรณ์ ความสะอาด และความทันสมัย ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	4.00	0.75	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.00	0.67	มาก

จากการสำรวจประชากรของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอปซี โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านภาวะการณ์ค่าเฉลี่ยคือ 4.00 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแยกแต่ละปัจจัย จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านภาวะการณ์ พบว่า สภาพการทำงานที่ปลอดภัย ทั้งสถานที่และอุปกรณ์ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ) อันดับต่อมา คือ บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดีถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก

( $\bar{X} = 4.03$ ) อันดับต่อมา คือ ความพร้อมของอุปกรณ์ ความสะอาด และความทันสมัยถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) และ งานที่ท่านทำอยู่มีความปลอดภัย อยู่นใจ ในการทำงานถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) ดังแสดงในตารางที่ 4-16

ตารางที่ 4-17 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนการทำงาน ของพนักงานขับรถบรรทุก

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนการทำงาน ของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด ( $n = 40$ )	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. รายได้ที่ได้รับ มีความเหมาะสมกับงานที่ท่านทำ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.45	0.88	มาก
2. สวัสดิการต่าง ๆ มีความเหมาะสมกับงานที่ท่านทำ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.38	0.77	มาก
3. รายได้ที่ได้รับ เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.40	0.90	มาก
4. พิจารณาปรับรายได้ สวัสดิการ ขึ้นอยู่กับผลการทำงาน ของพนักงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.28	0.88	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.38	0.57	มาก

จากการสำรวจประชากรของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนการทำงานค่าเฉลี่ยคือ 3.38 อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ ) เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแยกแต่ละปัจจัย จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนการทำงานพบว่ารายได้ที่ได้รับ มีความเหมาะสมกับงานที่ท่านทำถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.45$ ) อันดับต่อมา คือ รายได้ที่ได้รับ เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบันถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 4.00$ ) อันดับต่อมา คือ สวัสดิการต่าง ๆ มีความเหมาะสมกับงานที่ท่านทำ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ ) และพิจารณาปรับ

รายได้ สวัสดิการ ขึ้นอยู่กับผลการทำงานของพนักงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ ) ดังแสดงในตารางที่ 4-17

ตารางที่ 4-18 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านส่วนประ โยชน์เกื้อกูล ของพนักงานขับรถบรรทุก

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์เกื้อกูล ของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด ( $n = 40$ )	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. สิทธิประโยชน์อื่น ๆ ที่บริษัทกำหนดให้ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.82	0.68	มาก
2. ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.80	0.79	มาก
3. บริษัทเปิดโอกาสให้มีการช่วยกันคิดริเริ่ม กับเพื่อน ร่วมงานในเรื่องแก้ไขปัญหา ถือเป็นแรงจูงใจ ในการทำงานของท่าน	3.70	0.69	มาก
4. เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือ แก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น ในการทำงานและช่วยกันแก้ไขปัญหาคือเป็นแรงจูงใจ ในการทำงานของท่าน	3.73	0.68	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.76	0.61	มาก

จากการสำรวจประชากรของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านส่วนประ โยชน์เกื้อกูลค่าเฉลี่ย คือ 3.76 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแยกแต่ละปัจจัย จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านส่วนประ โยชน์เกื้อกูล พบว่า สิทธิประโยชน์อื่น ๆ ที่บริษัทกำหนดให้ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) อันดับต่อมา คือ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) อันดับต่อมา คือ เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือ แก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานและช่วยกันแก้ไขปัญหาคือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก

( $\bar{X} = 3.72$ ) และ บริษัทเปิดโอกาสให้มีการช่วยกันคิดริเริ่ม กับเพื่อนร่วมงานในเรื่องแก้ไขปัญหาคือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) ดังแสดงในตารางที่ 4-18

ตารางที่ 4-19 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านชีวิตส่วนตัว ของพนักงานขับรถบรรทุก

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอปซี โลจิสติกส์ จำกัด ( $n = 40$ )	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. การมีเวลาการทำงานที่เหมาะสม หรือสามารถทำกิจกรรมอื่น ๆ หลังเลิกงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.33	0.73	ปานกลาง
2. เวลาการทำงานไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินชีวิต และครอบครัวของท่าน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.23	0.58	ปานกลาง
3. ท่านมีโอกาสได้อยู่พร้อมหน้า พร้อมตากับครอบครัว ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.25	0.74	ปานกลาง
4. ท่านใช้ชีวิตอย่างสมดุล ระหว่างการทำงานกับครอบครัว ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.70	0.94	ปานกลาง
5. ท่านสามารถแบ่งเวลา บริหารจัดการเวลา ได้อย่างพอดี ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.28	1.06	ปานกลาง
6. ท่านมีเวลาวางแผนในปัจจุบันและแผนในอนาคต ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	2.85	0.92	ปานกลาง
7. ท่านมีปัจจัย 4 อย่างครบถ้วน เป็นสิ่งจำเป็นในการใช้ชีวิตในปัจจุบันถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	2.98	0.62	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.23	0.54	ปานกลาง

จากการสำรวจประชากรของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอพีซี โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านชีวิตส่วนตัวค่าเฉลี่ย คือ 3.23 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.23$ ) เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแยกแต่ละปัจจัย จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านชีวิตส่วนตัวพบว่าท่านใช้ชีวิตอย่างสมดุล ระหว่างการทำงานกับครอบครัวถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) อันดับต่อมา คือ การมีเวลาการทำงานที่เหมาะสม หรือสามารถทำกิจกรรมอื่น ๆ หลังเลิกงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ ) อันดับต่อมา คือ ท่านมีโอกาสดำเนินชีวิตพร้อมหน้า พร้อมตา กับครอบครัวถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25$ ) อันดับต่อมา คือ เวลาการทำงานไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินชีวิตและครอบครัวของท่าน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่านมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ ) และอันดับต่อมา คือ ท่านมีปัจจัย 4 อย่างครบถ้วน เป็นสิ่งจำเป็นในการใช้ชีวิตในปัจจุบันถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.98$ ) และ ท่านมีเวลาวางแผนในปัจจุบันและแผนในอนาคตถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.85$ ) ดังแสดงในตารางที่ 4-19

ตารางที่ 4-20 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธ์กับลูกน้อง ของพนักงานขับรถบรรทุก

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธ์กับลูกน้อง ของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอพีซี โลจิสติกส์ จำกัด ( $n = 40$ )	$\bar{X}$	$SD$	ระดับ
1. หัวหน้างานมีความเป็นกันเองกับลูกน้อง ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.78	0.62	มาก
2. ความสัมพันธ์ในการทำงาน ภายในบริษัทเป็นไปอย่าง เป็นธรรมชาติถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.70	0.65	มาก
3. ท่านสามารถเข้าถึงหัวหน้าได้ตลอดเวลา ในเวลา ที่เกิดปัญหาในการทำงาน ถือเป็นแรงจูงใจใน การทำงานของท่าน	3.93	0.57	มาก

ตารางที่ 4-20 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธ์กับลูกน้อง ของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด (n = 40)	$\bar{X}$	SD	ระดับ
4. ท่านมีปัญหาในการทำงาน สามารถขอคำแนะนำ และข้อแก้ไขจากหัวหน้างานได้ ถือเป็นแรงจูงใจ ในการทำงานของท่าน	3.95	0.60	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.84	0.41	มาก

จากการสำรวจประชากรของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธ์กับลูกน้องค่าเฉลี่ยคือ 3.84 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ ) เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแยกแต่ละปัจจัย จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธ์กับลูกน้อง พบว่า ท่านมีปัญหาในการทำงาน สามารถขอคำแนะนำและข้อแก้ไขจากหัวหน้างานได้ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) อันดับต่อมา คือ ท่านสามารถเข้าถึงหัวหน้าได้ตลอดเวลา ในเวลาที่เกิดปัญหาในการทำงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) อันดับต่อมา คือ หัวหน้างานมีความเป็นกันเองกับลูกน้องถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) และความสัมพันธ์ในการทำงาน ภายในบริษัทเป็นไปอย่างเป็นธรรมชาติถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) ดังแสดงในตารางที่ 4-20



ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดัม เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน  
ด้านสถานภาพ ของพนักงานขับรถบรรทุก

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานภาพ ของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด ( $n = 40$ )	$\bar{X}$	$SD$	ระดับ
1. รู้สึกภูมิใจในการหน้าที่การงานที่ท่านทำ เพราะต้องใช้ ความสามารถส่วนบุคคล ถือเป็นแรงจูงใจ ในการทำงานของท่าน	4.10	0.54	มาก
2. การรู้จักหน้าที่ของตนเอง และมีความรับผิดชอบต่องาน ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ถือเป็นแรงจูงใจ ในการทำงานของท่าน	4.00	0.55	มาก
3. ท่านรู้จักหน้าที่และความสามารถในการทำงานของตัวเอง จึงทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ถือเป็นแรงจูงใจ ในการทำงานของท่าน	3.83	0.55	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.98	0.55	มาก

จากการสำรวจประชากรของพนักงานขับรถบรรทุกบริษัท เอบีซีโลจิสติกส์ จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานภาพค่าเฉลี่ยคือ 3.98 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแยกแต่ละปัจจัย จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานภาพ พบว่า รู้สึกภูมิใจในการหน้าที่การงานที่ท่านทำ เพราะต้องใช้ความสามารถส่วนบุคคล ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ) อันดับต่อมา คือ การรู้จักหน้าที่ของตนเอง และ มีความรับผิดชอบต่องาน ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) และท่านรู้จักหน้าที่และความสามารถในการทำงานของตัวเองจึงทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) ดังแสดงในตารางที่ 4-21

ตารางที่ 4-22 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ อันดับ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน  
ด้านความมั่นคง ของพนักงานขับรถบรรทุก

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคง ของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอพีซี โลจิสติกส์ จำกัด ( $n = 40$ )	$\bar{X}$	$SD$	ระดับ
1. บริษัทที่มีความมั่นคง ในหน้าที่การงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.95	0.64	มาก
2. งานที่ทำมีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.80	0.81	มาก
3. ท่านได้รับโอกาสในการทำงาน ท่านจึงมีงานทำและ หาเลี้ยงครอบครัวได้ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ของท่าน	3.53	0.72	มาก
4. งานที่ทำมีความมั่นคง เพราะบริษัทมีชื่อเสียงและ มีความน่าเชื่อถือถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน	3.83	0.81	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.78	0.58	มาก

จากการสำรวจประชากรของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอพีซี โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงค่าเฉลี่ย คือ 3.78 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแยกแต่ละปัจจัย จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคง พบว่า บริษัทที่มีความมั่นคง ในหน้าที่การงานถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) อันดับต่อมา คือ งานที่ทำมีความมั่นคง เพราะบริษัทมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) อันดับต่อมา คือ งานที่ทำมีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) และ ท่านได้รับโอกาสในการทำงาน ท่านจึงมีงานทำและหาเลี้ยงครอบครัวได้ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) ดังแสดงในตารางที่ 4-22

### ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก วิทยาลัยศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด โดยใช้สถิติอ้างอิงเชิงอนุมาน คือ *F-Test* มีรายละเอียด ดังนี้

#### สมมติฐานที่ 1

อายุ ของพนักงานขับรถต่างกัน จะมีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก วิทยาลัยศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-23 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล แยกตาม อายุ กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด		Sum of Square	<i>Df</i>	Mean of Square	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.218	3	0.073	1.038	0.387
	ภายในกลุ่ม	2.522	36	0.070		
	รวม	2.740	39			

จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล แยกตาม อายุ กับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกบริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด โดยใช้ *F-Test* พบว่าค่า *Sig.* เท่ากับ 0.387 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ พนักงานขับรถที่มี อายุ ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ดังแสดงในตารางที่ 4-23

## สมมติฐานที่ 2

ระดับการศึกษา ของพนักงานขับรถต่างกัน จะมีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ตรีศึกษา บริษัท เอปซี โลจิสติกส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-24 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล แยกตาม ระดับการศึกษา กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอปซี โลจิสติกส์ จำกัด		Sum of Square	<i>Df</i>	Mean of Square	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.377	3	0.126	1.916	0.144
	ภายในกลุ่ม	2.363	36	0.066		
	รวม	2.740	39			

จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล แยกตาม ระดับการศึกษา กับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอปซี โลจิสติกส์ จำกัด โดยใช้ F-Test พบว่าค่า *Sig.* เท่ากับ 0.144 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ พนักงานขับรถที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ดังแสดงในตารางที่ 4-24

### สมมติฐานที่ 3

ภูมิลำเนา ของพนักงานขับรถต่างกัน จะมีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอปซี โลจิสติกส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-25 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล แยกตาม ภูมิลำเนา กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอปซี โลจิสติกส์ จำกัด		Sum of Square	Df	Mean of Square	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.282	4	0.070	1.002	0.419
	ภายในกลุ่ม	2.458	35	0.070		
	รวม	2.740	39			

จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล แยกตามภูมิลำเนา กับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอปซี โลจิสติกส์ จำกัด โดยใช้ F-Test พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.419 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ พนักงานขับรถที่มี ภูมิลำเนา ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ดังแสดงในตารางที่ 4-25

### สมมติฐานที่ 4

รายได้เฉลี่ย ของพนักงานขับรถต่างกัน จะมีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอปซี โลจิสติกส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-26 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล แยกตาม รายได้เฉลี่ย กับแรงจูงใจ  
ในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด		Sum of Square	<i>Df</i>	Mean of Square	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.334	3	0.111	1.663	0.192
	ภายในกลุ่ม	2.406	36	0.067		
	รวม	2.740	39			

จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล แยกตามรายได้เฉลี่ย กับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ  
ในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด โดยใช้ F-Test พบว่า  
ค่า *Sig.* เท่ากับ 0.192 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ พนักงานขับรถที่มีรายได้เฉลี่ย ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อ  
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก  
ดังแสดงในตารางที่ 4-26

#### สมมติฐานที่ 5

ประสบการณ์ในการขับรถบรรทุกของพนักงานขับรถต่างกัน จะมีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจ  
ในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด  
ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-27 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล แยกตาม ประสบการณ์ในการขับรถบรรทุก  
กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด		Sum of Square	<i>Df</i>	Mean of Square	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.480	3	0.160	2.546	0.071
	ภายในกลุ่ม	2.260	36	0.063		
	รวม	2.740	39			

จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล แยกตาม ประสิทธิภาพในการจับจี้รถบรรทุกกับ ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด โดยใช้ F-Test พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.071 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ พนักงานขับรถที่มี ประสิทธิภาพในการจับจี้รถบรรทุกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ไม่แตกต่างกัน จึง ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ดังแสดงในตารางที่ 4-27

ตารางที่ 4-28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานของการวิจัย	ผลการวิจัย
1. อายุ ของพนักงานขับรถบรรทุกที่แตกต่างกัน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ทัศนศึกษา พนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
2. การศึกษา ของพนักงานขับรถบรรทุกที่แตกต่างกันเป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ทัศนศึกษาพนักงานขับรถบรรทุกบริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
3. ภูมิลำเนา ของพนักงานขับรถบรรทุกที่แตกต่างกันเป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ทัศนศึกษาพนักงานขับรถบรรทุกบริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
4. รายได้เฉลี่ย ของพนักงานขับรถบรรทุกที่แตกต่างกัน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ทัศนศึกษาพนักงานขับรถบรรทุกบริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
5. ประสิทธิภาพของพนักงานขับรถบรรทุกที่แตกต่างกันเป็น ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ทัศนศึกษาพนักงานขับรถบรรทุกบริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด	ปฏิเสธสมมติฐานหลัก

## บทที่ 5

### สรุป และอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ศึกษาวิจัยการสร้างความแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานขับรถบรรทุก ทัศนศึกษา บริษัท เอพีซี โลจิสติกส์ จำกัด ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานขับรถบรรทุก เช่น เพศ อายุ การศึกษา ภูมิลำเนา รายได้ ประสบการณ์ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ทัศนศึกษา บริษัท เอพีซี โลจิสติกส์ จำกัด และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ทัศนศึกษา บริษัท เอพีซี โลจิสติกส์ จำกัด เอกสารและงานวิจัย ต่าง ๆ ที่ค้นคว้างานวิจัย ตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
2. ทฤษฎีการจัดการ โลจิสติกส์
3. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการขนส่ง
4. พนักงานขับรถบรรทุกและปัญหาของพนักงานขับรถบรรทุก
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ จะมุ่งทำการศึกษาเฉพาะ พนักงานขับรถบรรทุกของ บริษัท เอพีซี โลจิสติกส์ จำกัด จำนวน 40 คน แบบสอบถาม (Questionnaire) 40 ชุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. แบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยส่วนตัวของพนักงานขับรถบรรทุกประกอบด้วยข้อมูล ดังนี้
  - 1.1 เพศ
  - 1.2 อายุ
  - 1.3 ระดับการศึกษา
  - 1.4 ภูมิลำเนา
  - 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
  - 1.6 ประสบการณ์ในการขับขี่
2. แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ซึ่งมีอยู่ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านแรงกระตุ้น (Motivator Factors) และปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) ประกอบด้วยข้อมูล ดังนี้



- 2.1 ด้านความสัมฤทธิ์ผล
- 2.2 ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น
- 2.3 ด้านลักษณะงานที่ทำ
- 2.4 ด้านความรับผิดชอบ
- 2.5 ด้านศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในการทำงาน
- 2.6 ด้านการเจริญเติบโต
- 2.7 ด้านนโยบายและการบริหาร
- 2.8 ด้านการนิเทศงาน
- 2.9 ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
- 2.10 ด้านภาวะการณ์ทำงาน
- 2.11 ด้านค่าตอบแทนการทำงาน
- 2.12 ด้านส่วนประโยชน์เกื้อกูล
- 2.13 ด้านชีวิตส่วนตัว
- 2.14 ด้านความสัมพันธ์กับลูกน้อง
- 2.15 ด้านสถานะภาพ
- 2.16 ด้านความมั่นคง

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยอาศัยแหล่งข้อมูลในการวิจัย ประกอบด้วย ข้อมูล 2 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด

2. ข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า ข้อมูลจากเอกสาร วารสาร ผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสามารถนำมาอ้างอิงในงานวิจัยได้

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้ค่าสถิติดังนี้ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ T-Test, F-Test (Analysis of Variance: ANOVA) การวิเคราะห์ความแปรปรวน

## สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ถึงวัตถุประสงค์ คือ ศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานขับรถบรรทุกที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ข้อ 1. จากการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานขับรถบรรทุกที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ทำการตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย มีช่วงอายุ 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 มีภูมิลำเนา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มากที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 67.60 มีประสบการณ์ในการขับรถบรรทุก มากกว่า 8 ปี มากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50

ข้อ 2. จากการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพบว่า 3 อันดับแรกของปัจจัยระดับแรงจูงใจ จากผู้ทำการตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านสัมฤทธิ์ผล มีค่าเฉลี่ยคือ 4.00 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) อันดับต่อมา คือ ด้านภาวะการทำงานมีค่าเฉลี่ยคือ 4.00 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) อันดับต่อมาก็คือ ด้านสถานภาพ มีค่าเฉลี่ยคือ 3.98 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ )

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานขับรถบรรทุก เช่น เพศ อายุ การศึกษา ภูมิลำเนา รายได้ ประสบการณ์ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกไม่แตกต่างกัน โดยสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ตามตารางที่ 5-1

ตารางที่ 5-1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานของการวิจัย	ผลการวิจัย
1. อายุ ของพนักงานขับรถบรรทุกที่แตกต่างกัน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา พนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด	ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก
2. การศึกษา ของพนักงานขับรถบรรทุกที่แตกต่างกันเป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษาพนักงานขับรถบรรทุกบริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด	ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก
3. ภูมิลำเนา ของพนักงานขับรถบรรทุกที่แตกต่างกันเป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษาพนักงานขับรถบรรทุกบริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด	ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก
4. รายได้เฉลี่ย ของพนักงานขับรถบรรทุกที่แตกต่างกัน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษาพนักงานขับรถบรรทุกบริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด	ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก
5. ประสบการณ์ของพนักงานขับรถบรรทุกที่แตกต่างกันเป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษาพนักงานขับรถบรรทุกบริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด	ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ และผลสรุปจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานขับรถบรรทุก เช่น เพศ อายุ การศึกษา ภูมิลำเนา รายได้ ประสบการณ์ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด สามารถอภิปรายผลการวิจัยและอ้างอิงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานขับรถบรรทุก เช่น เพศ อายุ การศึกษา ภูมิลำเนา รายได้ ประสบการณ์ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด

โดยผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา ภูมิฐานะ รายได้ ประสบการณ์ ของพนักงานขับรถบรรทุกที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการทดสอบสมมติฐาน จะพบได้ว่า ความแตกต่างส่วนบุคคล ไม่ได้ทำให้ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ต่างกัน ซึ่งจะหมายความว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะมีความสำคัญเท่ากันหมด อ้างถึงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need) ว่าด้วยความต้องการของมนุษย์จะมีความแตกต่างกัน ออกไปนั้น จะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่มี และมีความเชื่อว่า ถ้าความต้องการขั้นแรกของบุคคลนั้น ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะยังไม่พัฒนาการความต้องการในขั้นต่อไป หรือความต้องการในขั้นต่อไปจะยังไม่เกิดขึ้น ดังผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

### สมมติฐานที่ 1

อายุจากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล แยกตาม อายุ กับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกบริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด โดยใช้ F-Test พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.387 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ พนักงานขับรถที่มี อายุ ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ไม่แตกต่างกัน โดยผลการทดสอบสมมติฐานมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมควร สนิทวาจา (2551) ที่ทำการวิจัยในเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเครนในเขตจังหวัดชลบุรี ที่พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเครนในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุและประสบการณ์ในบริษัท ปัจจุบัน แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกันกับผลการศึกษาของ นวรัตน์ พึ่งโพธิ์สถ (2552) ที่ทำการวิจัยในเรื่องศึกษาและระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ที่พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด พบว่า ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ดี

### สมมติฐานที่ 2

ระดับการศึกษาจากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล แยกตาม ระดับการศึกษา กับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด โดยใช้ F-Test พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.144 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ พนักงานขับรถที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ไม่แตกต่างกัน โดยผลการทดสอบสมมติฐานมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมควร สนิทวาจา (2551) ที่ทำการวิจัยในเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเครนในเขต

จังหวัดชลบุรี ที่พบว่าปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเครนในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุและประสบการณ์ในบริษัทปัจจุบัน แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกันกับผลการศึกษาของ นวรัตน์ พึ่งโพธิ์สก (2552) ที่ทำการวิจัยในเรื่องศึกษาและระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ที่พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด พบว่า ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ

### สมมติฐานที่ 3

ภูมิลำเนาจากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล แยกตาม ภูมิลำเนา กับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอปี้ซี โลจิสติกส์ จำกัด โดยใช้ F-Test พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.419 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ พนักงานขับรถที่มี ภูมิลำเนา ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ไม่แตกต่างกัน โดยผลการทดสอบสมมติฐานมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมควร สนิทวาจา (2551) ที่ทำการวิจัยในเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเครนในเขตจังหวัดชลบุรี ที่พบว่าปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเครนในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุและประสบการณ์ในบริษัทปัจจุบัน แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกันกับผลการศึกษาของ นวรัตน์ พึ่งโพธิ์สก (2552) ที่ทำการวิจัยในเรื่อง ศึกษาและระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ที่พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด พบว่า ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ

### สมมติฐานที่ 4

รายได้เฉลี่ยจากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล แยกตาม รายได้เฉลี่ย กับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอปี้ซี โลจิสติกส์ จำกัด โดยใช้ F-Test พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.192 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ พนักงานขับรถที่มี รายได้เฉลี่ย ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ไม่แตกต่างกัน โดยผลการทดสอบสมมติฐานมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมควร สนิทวาจา (2551) ที่ทำการวิจัยในเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเครนในเขตจังหวัดชลบุรี ที่พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเครนในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุและประสบการณ์ในบริษัทปัจจุบัน แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เช่นเดียวกับกับผลการศึกษาของ นวรัตน์ พึ่งโพธิ์สก (2552) ที่ทำการวิจัยในเรื่อง ศึกษาและระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ที่พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด พบว่า ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ

### สมมติฐานที่ 5

ประสบการณ์ในการขับขีรถบรรทุกจากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล แยกตามประสบการณ์ในการขับขีรถบรรทุกกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับขีรถบรรทุก บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด โดยใช้ F-Test พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.071 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ พนักงานขับขีรถที่มี ประสบการณ์ในการขับขีรถบรรทุกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับขีรถบรรทุก ไม่แตกต่างกัน โดยผลการทดสอบสมมติฐานมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมควร สนิทวาจา (2551) ที่ทำการวิจัยในเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับขีรถบรรทุกในเขตจังหวัดชลบุรี ที่พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับขีรถบรรทุกในเขตจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ และประสบการณ์ในบริษัทปัจจุบัน แตกต่างอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ นวรัตน์ พึ่งโพธิ์สก (2552) ที่ทำการวิจัยในเรื่อง ศึกษาและระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด ที่พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด พบว่า ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับขีรถบรรทุก ทัศนศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด โดยผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับขีรถบรรทุก ทัศนศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด ส่วนใหญ่ระดับแรงจูงใจจะอยู่ในระดับมาก เพราะว่าปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้น ถือได้ว่าเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดการทุ่มเทด้านศักยภาพให้แก่งาน (Domain, 1996) ได้อธิบายไว้ว่า การจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมกระทำหรือกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้น เพื่อให้บรรลุผลเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งจะสอดคล้องกับ (Lovell, 1980) ได้อธิบายว่า การจูงใจเป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายาม เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ นอกจากนั้น

วิรัช สงวนวงค์วาน (2546) ได้อธิบายไว้ว่า แรงจูงใจ คือ ความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้นั้นด้วย

ดังผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด ที่มีค่าเฉลี่ยและระดับแรงจูงใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ดังนี้

### 1. ด้านความสัมฤทธิ์ผล

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมฤทธิ์ผลของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด เป็นอันดับที่ 1 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ( $\bar{X} = 4.00$ ) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีความไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกษม โรจนประเสริฐ (2555) ที่ทำการวิจัยในเรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาศูนย์กระจายสินค้าบางบัวทอง บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด มหาชน ที่พบว่า ด้านความสัมฤทธิ์ผล เป็นปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาศูนย์กระจายสินค้าบางบัวทอง บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด มหาชน ในระดับปานกลาง

### 2. ด้านภาวะการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านภาวะการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกบริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด เป็นอันดับที่ 2 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ( $\bar{X} = 4.00$ ) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีความไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมควร สนธิทวาจา (2551) ที่ทำการวิจัยในเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในเขตจังหวัดชลบุรี ที่พบว่า ด้านสภาพการทำงาน เป็นปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานขับรถบรรทุกในเขตจังหวัดชลบุรี ในระดับปานกลาง

### 3. ด้านความสถานภาพ

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสถานภาพของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด เป็นอันดับที่ 3 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ( $\bar{X} = 3.98$ ) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีความไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทวี ทองอยู่ (2556) ที่ทำการวิจัยในเรื่อง ปัจจัยของผลการสร้างแรงจูงใจในบริษัท เคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด มหาชน ที่พบว่า ด้านสถานภาพ เป็นปัจจัยของผลการสร้างแรงจูงใจใน บริษัท เคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด มหาชน ในระดับน้อย

## ข้อเสนอแนะ

จากการทำการศึกษาและวิจัยในเรื่อง การเพิ่มแรงจูงใจเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานขับรถบรรทุก เช่น เพศ อายุ การศึกษา ภูมิลำเนา รายได้ ประสบการณ์ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี โลจิสติกส์ จำกัด ผู้วิจัยเห็นว่า ต้องมีการเพิ่มการศึกษาในส่วนอื่น ๆ เพิ่มเติม ดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้สนใจที่จะทำการศึกษาพัฒนางานวิจัยครั้งต่อไปในเรื่องเดียวกันนี้ควรศึกษาในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วย เพื่อจะเป็นงานวิจัยที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติม ในเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านอื่น ๆ ที่นอกเหนือจาก การเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้จะต้องมีการศึกษาเพิ่มเติม ในเรื่องความต้องการหรือความพึงพอใจของพนักงานขับรถบรรทุก และการสร้างความสำนึกถึงองค์กร เป็นต้น



## บรรณานุกรม

- กรมการขนส่งทางบก. (2559). *สื่อความปลอดภัย การควบคุมความปลอดภัยทางถนน*.  
กรุงเทพฯ: กรมการขนส่งทางบก สำนักสวัสดิภาพการขนส่งทางบก.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2544). *องค์การกระจายอำนาจ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ลาดพร้าว.
- กฤษฎาวรรณ วรรณปกะ. (2552). *5 กลยุทธ์ในการลดต้นทุนการขนส่ง*. งานนิพนธ์  
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์, บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการ  
และนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ :  
ธรรมสาร.
- เกษม โรจนประเสริฐ. (2555). *กำลังขวัญในการการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา  
ศูนย์กระจายสินค้าบางบัวทอง บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)*. งานนิพนธ์  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ,  
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.
- ทวี ทองอยู่. (2556). *ศึกษาปัจจัยของผลการสร้างแรงจูงใจใน บริษัท เคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด  
(มหาชน)*. วารสารการเงิน การลงทุน การตลาดและบริหารธุรกิจ, 3(4), 48-62.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). *พฤติกรรมองค์การ Organization Behavior*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัญญา ผลอนันต์. (2546). *การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคลากร: แนวทางการสร้างความพึงพอใจให้แก่  
พนักงาน*. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟิกส์.
- ธีรพล ชินโน. (2550). *ปัญหาและแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการขนส่งทางถนนให้มี  
ประสิทธิภาพ กรณีศึกษา พนักงานขับรถพ่วง 18 ล้อ บรรทุกตู้คอนเทนเนอร์*.  
งานนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและ โลจิสติกส์,  
คณะ โลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2547). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นวรรตน์ พึ่งโพธิ์สถ. (2552). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนารักษ์  
พัฒนา สินทรัพย์ จำกัด*. งานนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา  
พัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บริษัท เอสซีจี โลจิสติกส์ แมเนจเม้นท์ จำกัด. (2554). *ระเบียบความปลอดภัยของพนักงานขับ  
รถบรรทุก*. ม.ป.ท.

- บุศยมาศ แสงเงิน. (2555). *คู่มือสมรรถนะบุคลากร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- เพ็ญแข ช่อมณี. (2544). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ: เอ็มพันธ์ มณี โปธิเสน.
- ไพศาล พืชมงคล. (2552). *กลยุทธ์ในการคัดเลือกบุคคลกร*. กรุงเทพฯ: ชรรมนิติ.
- ขงยุทธ เกษสาคร. (2547). *ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ปิ่นฉัตร.
- วิรัช สงวนวงค์วาน. (2546). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริพร โอพารธรรมรัตน์. (2546). *การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท อตินพ จำกัด*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมควร สนิตวาจา. (2551). *ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเครื่องบินในเขตจังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- สมชาย ปฐมศิริ. (2553). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการขนส่ง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2540). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.
- สมยศ นาวิการ. (2544). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สถาบันส่งเสริมความเป็นเลิศทางเทคโนโลยี อาร์เอฟไอดีแห่งประเทศไทย. (2554). *การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการรถบรรทุกขนส่งสินค้าด้วยอาร์เอฟไอดี: กรณีศึกษา เรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพ การจัดการรถบรรทุกขนส่งสินค้า*. กรุงเทพฯ: สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). *ร่างแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สุวรรณณี ทับทิมอ่อน. (2548). *แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บางประกงวู้ด จำกัด*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวิมล อิ่มศรี. (2547). *การศึกษา การทำงานของพนักงานขับรถ ปอ.2 กาญจนบุรี-กรุงเทพ (สายใหม่)*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, คณะวิทยาการจัดการ, สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยกาญจนบุรี.

- โศภิตา วงศ์ดวง. (2550). การศึกษา ความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจขนส่ง และทัศนคติของพนักงานขับรถขนส่งต่อการใช้ระบบจีพีเอส: บริษัททมนต์ ทรานสปอร์ต จำกัด และบริษัท เจ ทรานสปอร์ต จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาระบบสารสนเทศ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- Alderfer, C. P. (1972). *Existence, Relatedness, and Growth; Human Needs in Organizational Settings*. New York: Free Press.
- Crewson, P. E. (1997). Public service motivation: Building empirical evidence of incidence and effect. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 43(5), 518-538.
- Domjan, M. (1996). *The principle of learning and behavior*. Belmont: Thomson Wadsworth.
- Flippo, E. B. (1967). *Principle of personnel*. New York: McGraw Hill.
- Herzberg, F. (1995). *The motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.
- Jurkiewicz, L. C., Massey, T. K., & Brown, R. G. (1998). Motivation in Public and Private organization: A comparative study. *Public Productivity & Management review*, 21(3), 230-250.
- Lovell, R. B. (1980). *Adult Learning*. New York: Halsted Press Wiley & Son.
- Mak, L. B. & Sockel, H. (2001). A confirmatory factors analysis of employee motivation and retention. *Information & Management*, 38(5), 265-276.
- Maslow, A. M. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- Martin, V. C. (2016). คำจำกัดความของคำว่า โลจิสติกส์. เข้าถึงได้จาก <http://htth.wikipedia.org/wiki/โลจิสติกส์>
- Nelson, D. L., & Quick, J. C. (1997). *Organizational Behavior: Foundations Realities, and Challenges*. New York: West Publishing Company.
- Rash, A., & Tosi, D. (1992). *Managing Organizational Behavior*. New York: Harper Collins.
- Spaargaren, T., & Van, V. (2000). *Lifestyle, Consumption and the Environment: The Ecological Modernizations of Domestic Consumption, Environmental Politics*. n.p.
- Van Eerde, W., & Thierry, H. (1996). Vroom's expectancy models and work related Criteria: A meta analysis. *Journal of Applied Psychology*, 75, 575-586.

William, P. (2016). คำจำกัดความของคำว่า โลกจิตติกส์. เข้าถึงได้จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/โลกจิตติกส์>.

ภาคผนวก

**แบบสอบถามงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ  
กรณีศึกษา บริษัท เอพีซี โลจิสติกส์ จำกัด**

วัตถุประสงค์ของแบบสอบถามชุดนี้เพื่อสำรวจปัจจัยส่วนบุคคลและระดับแรงจูงใจของพนักงานรถบรรทุก และศึกษาถึงแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุก บริษัท เอพีซี โลจิสติกส์ จำกัด

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม**

กรุณาตอบคำถามหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุด

1. เพศ  ชาย  หญิง
  
2. อายุ
 

<input type="checkbox"/> 20-30 ปี	<input type="checkbox"/> 31-40 ปี
<input type="checkbox"/> 41-50 ปี	<input type="checkbox"/> 51-60 ปี
<input type="checkbox"/> 60 ปีขึ้นไป	
  
3. ระดับการศึกษา
 

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย	<input type="checkbox"/> ประกาศนียบัตรวิชาชีพ
<input type="checkbox"/> ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	
  
4. ภูมิลำเนา (ภาค)
 

<input type="checkbox"/> เหนือ	<input type="checkbox"/> กลาง
<input type="checkbox"/> ตะวันออก	<input type="checkbox"/> ตะวันออกเฉียงเหนือ
<input type="checkbox"/> ใต้	
  
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 15,000 บาท	<input type="checkbox"/> 15,001-20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 20,001-25,000 บาท	<input type="checkbox"/> 25,001-30,000 บาท
<input type="checkbox"/> มากกว่า 30,000 บาท	

## 6. ประสบการณ์ในการขับขี่รถบรรทุก

 1-2 ปี 3-4 ปี 5-6 ปี 7-8 ปี มากกว่า 8 ปี

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดย

ระดับคะแนน 5	หมายความว่า	แรงจูงใจมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายความว่า	แรงจูงใจมาก
ระดับคะแนน 3	หมายความว่า	แรงจูงใจปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายความว่า	แรงจูงใจน้อย
ระดับคะแนน 1	หมายความว่า	แรงจูงใจน้อยที่สุด

ข้อ	ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น	ระดับแรงจูงใจ				
		5	4	3	2	1
1	<b>ด้านความล้มเหลว</b>					
	1.1 เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานแล้ว จะต้องทำงานจนสำเร็จ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	1.2 เมื่อท่านได้ทำงานที่ท่านถนัดหรือชอบแล้ว ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	1.3 เมื่อท่านเห็นถึงความสำเร็จของงานแล้วที่ท่านต้องรับผิดชอบแล้ว ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	1.4 เมื่อท่านมีจุดมุ่งหมายในการทำงานแล้ว ท่านจะต้องทำงานนั้น ให้สำเร็จ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
2	<b>ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น</b>					
	2.1 เมื่อหัวหน้างาน ให้ความไว้วางใจในเรื่องการทำงานกับท่าน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	2.2 เมื่อเพื่อนร่วมงาน ให้ความยอมรับในความสามารถในการทำงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	2.3 เมื่อท่านมีโอกาสเป็นบุคคลที่ทางบริษัทยอมรับในความสามารถในการทำงานของท่าน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	2.4 เมื่อท่านได้รับความยอมรับในความสามารถในการทำงานจากหัวหน้างาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					



ข้อ	ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น	ระดับแรงจูงใจ				
		5	4	3	2	1
	2.5 งานที่ทำเป็นงานที่ต้องใช้ความสามารถ เป็นที่ยอมรับในสังคม ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
3	<b>ด้านลักษณะงานที่ทำ</b> 3.1 ถึงท่านจะงานที่ทำอยู่เป็นประจำ แต่ก็ยังมีความรู้สึกกระตือรือร้น ทำท้าย ในการทำงานอยู่เสมอ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	3.2 งานที่ท่านทำอยู่เป็นประจำ ต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
4	<b>ด้านความรับผิดชอบ</b> 4.1 เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานแล้ว จะต้องทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จลุล่วง ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	4.2 เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานแล้ว มีความตั้งใจทำงานและรู้สึกถึงความสำคัญของงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	4.3 เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานแล้ว แต่งานมีปริมาณมาก ท่านก็ยินดีที่จะทำงานอย่างเต็มที่ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	4.4 งานที่ท่านทำอยู่ เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ทำให้ท่านต้องมีความรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
5	<b>ด้านศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในงาน</b> 5.1 ท่านรู้สึกพอใจกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน เพราะมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	5.2 เมื่อท่านได้รับโอกาส ฝึกฝน หรือ ได้รับการอบรม ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรู้ เพิ่มทักษะในการทำงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					

ข้อ	ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น	ระดับแรงจูงใจ				
		5	4	3	2	1
	5.3 บริษัท ใช้หลักคุณธรรมอย่างเคร่งครัด ในการพิจารณาปรับตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	5.4 ท่านทำอยู่ในสายงาน ที่มีโอกาสในการก้าวหน้า เท่าเทียมกับตำแหน่งอื่น ๆ ในบริษัท ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	5.5 ท่านมีความพอใจในงานที่ทำ เพราะมีโอกาสนก้าวหน้ามากกว่า ส่วนงานอื่น ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
6	<b>ด้านการเจริญเติบโต</b>					
	6.1 บริษัทมีความเป็นหลักเกณฑ์ที่แน่นอน ในการพิจารณาปรับเลื่อนขั้น ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	6.2 บริษัทมีการส่งเสริม หรือ สนับสนุน ให้โอกาสกับพนักงานในการปรับเลื่อนขั้น ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	6.3 ท่านได้รับการส่งเสริมจากหัวหน้างาน ในการให้เพิ่มความรู้ความสามารถ ให้ก้าวหน้า ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	6.4 ในส่วนงานของท่าน คอยช่วยผลักดันในการเรียนรู้งานใหม่ ๆ อยู่เสมอ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					

ข้อ	ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา	ระดับแรงจูงใจ <sup>112</sup>				
		5	4	3	2	1
7	<b>ด้านนโยบายและการบริหาร</b>					
	7.1 บริษัทกำหนดนโยบายและแนวทางการทำงานอย่างชัดเจน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	7.2 การมอบหมายงานจากหัวหน้างาน หรือ ผู้บริหาร มีความชัดเจน เป็นธรรม ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	7.3 ท่านมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในเรื่องกฎข้อบังคับต่าง ๆ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	7.4 ท่านได้รับการมอบหมายงานอย่างชัดเจน และแน่นอน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
8	<b>ด้านนิเทศงาน</b>					
	8.1 หัวหน้างานให้คำปรึกษา ชี้แนะ แนะนำ ในงานที่ทำ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	8.2 หัวหน้างาน มีการติดตาม สอบถามกับท่าน หลังจากที่มอบหมายงานให้ทำ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	8.3 หัวหน้างาน มีความเป็นธรรมหรือยุติธรรมในการมอบหมายงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	8.4 ทางหน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่าน ริเริ่มสร้างสรรค์ สิ่งใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการพัฒนาบริษัท ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
9	<b>ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน</b>					
	9.1 เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน หัวหน้างาน รับฟังปัญหาและให้คำปรึกษา ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	9.2 มีการติดต่อ สื่อสารที่ดีกับหัวหน้างานทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	9.3 หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่าน นำปัญหาในการทำงานขอคำแนะนำ เพื่อการแก้ไข ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					

ข้อ	ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา	ระดับแรงจูงใจ				
		5	4	3	2	1
	9.4 หัวหน้างานมีความเป็นกันเองกับท่านและเพื่อนร่วมงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	9.5 ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
10	<b>ด้านภาวะการณ์</b>					
	10.1 บรรยากาศและสิ่งแวดล้อม ในการทำงานที่ดี ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	10.2 สภาพการทำงานที่ปลอดภัย ทั้งสถานที่และอุปกรณ์ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	10.3 งานที่ท่านทำอยู่มีความปลอดภัย อุ่นใจ ในการทำงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	10.4 ความพร้อมของอุปกรณ์ ความสะอาด และความทันสมัย ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
11	<b>ด้านค่าตอบแทนการทำงาน</b>					
	11.1 รายได้ที่ได้รับ มีความเหมาะสมกับงานที่ท่านทำ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	11.2 สวัสดิการต่าง ๆ มีความเหมาะสมกับงานที่ท่านทำ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	11.3 รายได้ที่ได้รับ เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	11.4 การพิจารณาปรับรายได้ สวัสดิการ ขึ้นอยู่กับผลการทำงานของพนักงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
12	<b>ด้านส่วนประโยชน์เกื้อกูล</b>					
	12.1 สิทธิประโยชน์อื่น ๆ ที่บริษัทกำหนดให้ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	12.2 ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					

ข้อ	ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา	ระดับแรงจูงใจ				
		5	4	3	2	1
	12.3 บริษัทเปิดโอกาสให้มีการช่วยกันคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ กับเพื่อนร่วมงาน ในเรื่องแก้ไขปัญหา ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	12.4 เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือ แก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น ในการทำงาน และช่วยกันแก้ไขปัญหาคือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
13	<b>ด้านชีวิตส่วนตัว</b>					
	13.1 การมีเวลาการทำงานที่เหมาะสม หรือสามารถทำกิจกรรมอื่น ๆ หลังเลิกงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	13.2 เวลาการทำงานไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินชีวิตและครอบครัวของท่าน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	13.3 ท่านมีโอกาสได้อยู่พร้อมหน้า พร้อมตากับครอบครัว ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	13.4 ท่านใช้ชีวิตอย่างสมดุล ระหว่างการทำงานกับครอบครัว ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	13.5 ท่านสามารถแบ่งเวลา บริหารจัดการเวลา ได้อย่างพอดี ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	13.6 ท่านมีเวลาวางแผนในปัจจุบันและแผนในอนาคต ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	13.7 ท่านมีปัจจัย 4 อย่างครบถ้วน เป็นสิ่งจำเป็นในการใช้ชีวิตในปัจจุบัน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
14	<b>ด้านสัมพันธ์กับลูกน้อง</b>					
	14.1 หัวหน้างานมีความเป็นกันเองกับลูกน้อง ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	14.2 ความสัมพันธ์ในการทำงาน ภายในบริษัทเป็นไปอย่าง เป็นธรรมชาติ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					

ข้อ	ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา	ระดับแรงจูงใจ				
		5	4	3	2	1
	14.3 ท่านสามารถเข้าถึงหัวหน้าได้ตลอดเวลา ในเวลาที่เกิดปัญหาในการทำงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	14.ท่านมีปัญหาในการทำงาน สามารถขอคำแนะนำและข้อแก้ไขจากหัวหน้างานได้ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
15	<b>ด้านสถานะภาพ</b> 15.1 รู้สึกภูมิใจในการหน้าที่การงานที่ท่านทำ เพราะต้องใช้ความสามารถส่วนบุคคล ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	15.2 การรู้จักหน้าที่ของตนเอง และ มีความรับผิดชอบต่องานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	15.3 ท่านรู้จักหน้าที่และความสามารถในการทำงานของตัวเองจึงทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
16	<b>ด้านความมั่นคง</b> 16.1 บริษัทมีความมั่นคง ในหน้าที่การงาน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	16.2 งานที่ทำมีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	16.3 ท่านได้รับโอกาสในการทำงาน ท่านจึงมีงานทำและหาเลี้ยงครอบครัวได้ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					
	16.4 งานที่ทำมีความมั่นคง เพราะบริษัทมีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือ ถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานของท่าน					

ขอขอบพระคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามงานวิจัยฉบับนี้