



**แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก  
ในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**  
**Motivation Affecting Performance Efficiency of Truck Driver  
for Registered Inland Transport Firm in Bangkok and Vicinity Area**

**อุทุมพร อยู่สุข**

สาขาการจัดการโลจิสติกส์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้า 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้า 3) เปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้า 4) เปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้า กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานขับรถขนส่งสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 398 ราย เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และ LSD ผลการวิจัย พบว่า

1. ความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจภายในของพนักงานขับรถบรรทุกในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผลสำเร็จในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.38
2. ความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจภายนอกของพนักงานขับรถบรรทุกในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.31
3. ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดย การติดต่อประสานงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.25
4. เปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ :** พนักงานขับรถบรรทุก, แรงจูงใจภายใน, แรงจูงใจภายนอก, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน



### Abstract

The purposes of this research were: 1. study internal and external motivations of registered truck driver inland transport firm 2. study opinions on the performance of registered truck driver inland transport firm 3. compare internal and external motivations of registered truck driver inland transport firm and, 4. compare opinions on the performance of registered truck driver inland transport firm. The comparisons are based on demographic characteristics. The samples were 398 registered truck drivers inland transport firm in Bangkok and vicinity area. The research instrument was questionnaire. Descriptive statistics; Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, and inferential statistics; One-Way ANOVA were used in the data analysis.

The results of research were as follow:

1. The truck registered drivers inland transport firm in Bangkok and vicinity area had high opinion in internal motivations ( $\bar{X} = 4.10$ ). The most were in truck driver operational performance success ( $\bar{X} = 4.38$ ).
2. The registered truck drivers inland transport firm in Bangkok and vicinity area had high opinion in external motivations ( $\bar{X} = 4.02$ ). The most were in modern technology ( $\bar{X} = 4.31$ ).
3. The results of study opinions on the performance of registered truck driver inland transport firm in Bangkok and vicinity area were high ( $\bar{X} = 4.17$ ). The most were coordination effective ( $\bar{X} = 4.25$ ).
4. Comparison of demographic characteristics influences motivation and performance of truck drivers in the transportation sector registered in Bangkok and its vicinities. The results showed that the difference was statistically significant at the .05 level.

**Keywords :** Truck driver, internal and external motivations, Performance in the workplace.



## บทนำ

การพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ โดยเฉพาะพนักงานขับรถบรรทุกถือเป็นหนึ่งในเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศ (2550-2554) และต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องไปในอนาคต (ชาญวิทย์ อมตะมาหุซติ, 2555) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขนส่งทางบกหรือการขนส่งด้วยรถบรรทุกเป็นช่องทางการขนส่งที่เป็นสัดส่วนที่สูงกว่าการขนส่งทางอื่น ๆ ในระบบโลจิสติกส์ โดยในนิยามด้านกำลังคนด้านโลจิสติกส์ได้แบ่งบุคลากรด้านโลจิสติกส์ออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ตามประเภทอุตสาหกรรม ได้แก่ บุคลากรในภาคการบริการโลจิสติกส์ (LSPs) และบุคลากรในภาคการผลิต (Firm) แต่ทั้ง 2 กลุ่มมีพนักงานในสายของฝ่ายปฏิบัติการเหมือนกัน คือ พนักงานขับรถบรรทุกและพนักงานขับรถโฟล์คลิฟท์ (Forklift) ประกอบกับปริมาณการขนส่งทางถนนที่มีปริมาณสูง และจำนวนสินค้าที่ต้องพึ่งพาการขนส่งด้วยรถบรรทุกมีจำนวนมาก และไม่สอดคล้องกับบุคลากรในธุรกิจขนส่ง ทำให้จำนวนของพนักงานขับรถบรรทุกไม่เพียงพอต่อความต้องการของตลาดแรงงาน บางครั้งขาดการอบรมที่มีประสิทธิภาพทำให้แรงงานประเภทพนักงานขับรถบรรทุกไม่ทราบและไม่มีความรู้ในการปฏิบัติงาน ปัญหาจึงตกไปสู่ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าและผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ที่ไม่ได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ การวางแผนและการพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานขับรถบรรทุกในส่วนของโลจิสติกส์มีความสำคัญมากพอๆ กับการวางแผนและการพัฒนาบุคลากรในภาคการผลิตและการตลาด เนื่องจากเป็นสิ่งที่ทุกภาคส่วนจะต้องทำงานสอดคล้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ และลดความสูญเสียทั้งวัตถุดิบและระยะเวลาให้น้อยที่สุด เพื่อประสิทธิภาพในการแข่งขันทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งประสิทธิภาพที่ดีของธุรกิจอุตสาหกรรมย่อมมาจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในทุกระดับ จึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมทั้งภาคการผลิตและบริการต้องคำนึงถึง แต่สิ่งเหล่านี้จะประสบผลสำเร็จไปไม่ได้หากไม่ได้รับความร่วมมือจากพนักงานขับรถบรรทุกภายในองค์กร (ปราชาญา กล้าผจญ, 2540: 56) จากการได้ลงพื้นที่สอบถามไปยังผู้ประกอบการขนส่งสินค้าหลายราย พบว่า ผู้ประกอบการแต่ละรายต่างก็มีปัญหาเกี่ยวกับพนักงานขับรถบรรทุกในส่วนของการปฏิบัติงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน พบว่า พนักงานขับรถบรรทุกมีการเปลี่ยนงานสูงกว่าพนักงานในแผนกอื่นๆ และพนักงานขับรถบรรทุกมีส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดต้นทุนหรือผลกำไรให้กับบริษัทได้มากกว่าแผนกอื่น เช่น หากพนักงานขับรถบรรทุกก่อให้เกิดความเสียหายทั้งกับตัวรถและสินค้า หรือขาดความชำนาญในเส้นทางหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนเข้ารับสินค้าก็ทำให้ต้องใช้เวลาและน้ำมันเชื้อเพลิงที่มากขึ้น รวมถึงการขาดจิตสำนึกด้านจริยธรรมทำให้เกิดพฤติกรรมที่ทุจริต

และขาดจิตสำนึกในการทำงานได้และประเด็นที่สำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก คือ แรงจูงใจด้านต่างๆ ในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งแรงจูงใจต่างๆ อาจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การยกย่องและยอมรับนับถือ ความมั่นคงในอาชีพ การเลื่อนตำแหน่งงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในแรงจูงใจสำคัญในการทำให้พนักงานขับรถบรรทุกปฏิบัติงานของตนได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ (ธงชัย สันติวงษ์, 2531:95)

จากเหตุผลและปัญหาข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการใช้เป็นแนวทางหรือแผนสำหรับการพัฒนาพนักงานขับรถในองค์กร

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้าในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้าในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้าในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
4. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้าในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานขับรถที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายนอกและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. พนักงานขับรถที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายนอกและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. พนักงานขับรถที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายนอกและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน



4. พนักงานขับรถที่มีอายุการทำงานในบริษัทปัจจุบันต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายนอกและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

5. พนักงานขับรถที่มีประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายนอกและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

### ประโยชน์ของงานวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายนอกและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้าในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2. สามารถนำผลวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกไปประยุกต์ใช้และปรับปรุงให้เข้ากับการปฏิบัติงานจริง ในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้า

3. ผลของการศึกษาวิจัยจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการ และสามารถไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมอื่นๆ ซึ่งมีแนวทางธุรกิจในลักษณะเดียวกัน เพื่อเสริมสร้างปัจจัยแรงจูงใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล” กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานขับรถขนส่งสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 398 ราย โดยสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยมีจำนวน 3 ตอน ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 39 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 12 ข้อ สำหรับแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็นมากที่สุดมาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามมาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) จากนั้นนำแบบสอบถามที่ออกแบบเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.87 ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ LSD (Least Significant Difference) เพื่อใช้พิสูจน์สมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

### ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายในและปัจจัยแรงจูงใจภายนอก ของพนักงานขับรถบรรทุกในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า

1.1 ความคิดเห็นแรงจูงใจภายในของพนักงานขับรถบรรทุกในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านปัจจัยแรงจูงใจภายในโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานขับรถบรรทุก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ด้านการยกย่องและยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านการยกย่องและยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ด้านโอกาสในความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ด้านโอกาสในความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และน้อยที่สุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามตารางที่ 1



ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจภายในของพนักงานขับรถบรรทุก

| ปัจจัยแรงจูงใจภายใน             | N =398    |      |          |
|---------------------------------|-----------|------|----------|
|                                 | $\bar{X}$ | S.D. | ลำดับที่ |
| 1. ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน  | 4.38      | .512 | 1        |
| 2. ด้านการยกย่องและยอมรับนับถือ | 4.04      | .546 | 4        |
| 3. ด้านการมีอำนาจในหน้าที่      | 4.00      | .790 | 6        |
| 4. ด้านการมีส่วนร่วมในงาน       | 3.94      | .713 | 7        |
| 5. ด้านโอกาสในความก้าวหน้า      | 4.03      | .610 | 5        |
| 6. ด้านลักษณะของงานที่ท้าทาย    | 4.16      | .578 | 3        |
| 7. ด้านความมั่นคงในงาน          | 4.17      | .748 | 2        |
| รวมปัจจัยแรงจูงใจภายใน          | 4.10      | .505 |          |

1.2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจภายนอกของพนักงานขับรถบรรทุกในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านปัจจัยแรงจูงใจภายนอกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

ด้านความปลอดภัยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ด้านการเลื่อนตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และน้อยที่สุด คือ ด้านการพัฒนาฝึกอบรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจภายนอกของพนักงานขับรถบรรทุก

| ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก                 | N =398    |      |          |
|--------------------------------------|-----------|------|----------|
|                                      | $\bar{X}$ | S.D. | ลำดับที่ |
| 1. ด้านนโยบายและการบริหาร            | 4.01      | .586 | 4        |
| 2. ด้านการพัฒนาและฝึกอบรม            | 3.73      | .936 | 6        |
| 3. ด้านการเลื่อนตำแหน่งงาน           | 3.84      | .877 | 5        |
| 4. ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย | 4.31      | .604 | 1        |
| 5. ด้านความปลอดภัยในการทำงาน         | 4.13      | .617 | 2        |
| 6. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ         | 4.11      | .656 | 3        |
| รวมปัจจัยแรงจูงใจภายนอก              | 4.02      | .589 |          |

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดย

เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ประสิทธิภาพด้านการติดต่อประสานงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ประสิทธิภาพด้านต้นทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และน้อยที่สุด คือ ประสิทธิภาพด้านเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ตามตารางที่ 3



ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก

| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน    | N = 398   |      |          |
|-------------------------------|-----------|------|----------|
|                               | $\bar{X}$ | S.D. | ลำดับที่ |
| 1.ด้านต้นทุน                  | 4.16      | .674 | 2        |
| 2.ด้านเวลา                    | 4.14      | .555 | 4        |
| 3.ด้านความปลอดภัยในการขนส่ง   | 4.15      | .599 | 3        |
| 4.ด้านการติดต่อประสานงาน      | 4.25      | .558 | 1        |
| รวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | 4.17      | .508 |          |

3. เปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์มีผลต่อแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า

พนักงานขับรถบรรทุกในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจากการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานขับรถบรรทุกในช่วงอายุต่างกันมีแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานขับรถบรรทุกในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจากการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่าแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานขับรถบรรทุกในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีระดับรายได้ต่างกันมีแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจากการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่าแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานขับรถบรรทุกในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีระดับประสบการณ์ทำงานต่างกันมีแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจากการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่าแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานขับรถบรรทุกในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีระยะเวลาทำงานในบริษัทปัจจุบันต่างกัน มีแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจากการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า แตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรของพนักงานขับรถบรรทุกในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแยกออกเป็น 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ที่มีค่าความพึงพอใจด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานขับรถบรรทุกเป็นอันดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ บุญเลิศ จันทโร, (2555) ที่ได้ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สยามโตโยต้า อุตสาหกรรม จำกัด ซึ่งพบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนเป็นอันดับแรก ซึ่งผลการวิจัยอาจไม่สอดคล้องกันเนื่องจากพนักงานขับรถในกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเล็งเห็นประโยชน์ในระยะยาวของการเป็นพนักงานขับรถบรรทุกที่มุ่งถึงการประสบความสำเร็จโดยรวม





การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีระดับแรงจูงใจความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นอันดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กิตติพงศ์ ศิริพร (2551) ที่ได้ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาโรงงานผลิตรถยนต์ จังหวัดสมุทรปราการ ที่พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้านนโยบายและการบริหารเป็นอันดับแรก และให้ค่าความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการวิจัยอาจไม่สอดคล้องกันเนื่องจากช่วงเวลาในการทำการวิจัยมีความแตกต่างกันหลายปี ความคิดเห็นของพนักงานขับรถจึงแตกต่างกันไป เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถนำมาช่วยในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกได้เป็นอย่างดี

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการติดต่อประสานงานเป็นอันดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กิตติพงศ์ ศิริพร (2551) ที่ได้ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาโรงงานผลิตรถยนต์ จังหวัดสมุทรปราการ ที่พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพด้านต้นทุนการผลิตอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยอาจไม่สอดคล้องกันเนื่องจากประเภทกลุ่มอุตสาหกรรมในการศึกษามีความแตกต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานมีเป้าหมายที่แตกต่างกัน พนักงานขับรถบรรทุกเล็งเห็นความสำคัญของการประสานงานช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การวิเคราะห์ผลเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายนอกและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

โดยมี อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อายุการทำงานในบริษัทปัจจุบัน และประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาต่างก็มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายนอกและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวพรรษ จำรัสศรี (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทสยามโตโยต้าอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดชลบุรี ที่กล่าวว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อายุในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เนื่องจากระยะเวลาการทำงาน หรือช่วงอายุการทำงานทำให้ทัศนคติในการทำงานเปลี่ยนไป และแตกต่างกัน เช่น พนักงานขับรถที่เริ่มทำงานไม่กี่ปีอาจมีความเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกับพนักงานขับรถที่มีอายุการทำงานนานกว่า

### ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ปัจจัยแรงจูงใจภายใน ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นด้านที่มีระดับความคิดเห็นของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้ามากที่สุด รองลงมาเป็นด้านความมั่นคงในงานลักษณะของงานที่ทำหาย การยกย่องและยอมรับนับถือ โอกาสในความก้าวหน้า การมีอำนาจหน้าที่ และการมีส่วนร่วมในงานตามลำดับ ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานขับรถส่งสินค้าเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและไม่ให้พนักงานเปลี่ยนงาน ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญและคอยกระตุ้นให้พนักงานขับรถขนส่งสินค้าทุกคนเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจต่อผลการปฏิบัติงานของตน และการใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ นอกจากกระตุ้นให้พนักงานขับรถบรรทุกสินค้าเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจต่อความสำเร็จในงานแล้ว ผู้บริหารควรมีการจูงใจให้พนักงานขับรถบรรทุกสินค้าเกิดความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร โดยให้มีส่วนร่วมรับรู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบอยู่ รวมทั้งงานที่มอบหมายควรเป็นงานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถและน่าสนใจ ตรงกับความรู้ความถนัดเพื่อให้สามารถใช้ความสามารถได้อย่างเต็มที่

2. ปัจจัยแรงจูงใจภายนอก ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นด้านที่มีระดับความคิดเห็นของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้ามากที่สุด รองลงมาเป็นด้านความปลอดภัยในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ นโยบายและการบริหาร การเลื่อนตำแหน่งงาน และการพัฒนาฝึกอบรมตามลำดับ ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงควรคำนึงและนำปัจจัยแรงจูงใจภายนอก ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยในที่นี้จะหมายถึงอุปกรณ์และยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งความปลอดภัยในการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการเข้ามาใช้เพื่อจูงใจให้พนักงานขับรถขนส่งสินค้าปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยผู้ประกอบการขนส่งสินค้าควรจะ



ต้องมีนำเทคโนโลยีการจับชีพีที่ทันสมัยมาใช้ให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจะต้องมีมาตรการด้านความปลอดภัยในการทำงานที่เข้มงวดในการปฏิบัติงาน มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ ด้านนโยบายและการบริหารเรื่องกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรต้องนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อประสานงานมีระดับความคิดเห็นของพนักงานขับรถบรรทุกสินค้ามากที่สุด รองลงมาเป็นด้านต้นทุน ด้านความปลอดภัย และด้านเวลา จากข้อมูลที่ได้จากการวิจัยพบว่า พนักงานขับรถบรรทุกสินค้ามีความเข้าใจถึงความสำคัญของการติดต่อประสานงานเป็นหนึ่งในปัจจัยที่จะชี้วัดความมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน การควบคุมด้านต้นทุนค่าใช้จ่ายเป็นส่วนสำคัญประการต่อมาที่ทุกธุรกิจถือเป็นสิ่งที่ตัดสินใจอยู่รอดขององค์กร ตามมาด้วยประสิทธิภาพด้านความปลอดภัยของการขนส่งสินค้าและด้านเวลาการตรงต่อเวลาที่เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญ จากข้อมูลวิจัยพบว่า ทุกด้านที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการขนส่งสินค้ากลุ่มประชากรตัวอย่างได้มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าพนักงานขับรถบรรทุกสินค้าได้รับรู้และเข้าใจหลักการทำงานที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงควรกระตุ้นการรับรู้ด้านนี้ให้เหมาะสมกับประเภทธุรกิจขององค์กร และเป็นไปได้ที่จะเก็บข้อเสนอแนะการปฏิบัติการของพนักงานขับรถบรรทุกเพื่อนำมาปรับปรุงการบริการโดยตรงจากพนักงานที่พนักงานขับรถบรรทุกได้ประสบโดยตรง เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการบริการในระยะยาว

## ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กับธุรกิจการให้บริการโลจิสติกส์ในกิจกรรมด้านอื่นๆ เช่น การให้บริการคลังสินค้า กลุ่มธุรกิจให้บริการตัวแทนออกของ และผู้ให้บริการขนส่งประเภทต่างๆ เพื่อศึกษาเทียบเคียง
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อสำรวจค่าจ้างในตลาดแรงงาน เพื่อให้ผู้ประกอบการมีอัตราค่าจ้างและสวัสดิการที่เหมาะสมสามารถดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีประสพการณ์และความสามารถไว้ได้ และเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน
3. ควรมีการศึกษาในเรื่องปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และศึกษาความแตกต่างขององค์การเพื่อหาแนวทางการสร้างความเข้มแข็งและจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้มากขึ้น





## เอกสารอ้างอิง

- กันตยา เพิ่มผล. (2544). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ราชภัฏสวนดุสิต.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2548). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัญญาภรณ์ ศรีสุข. (2552). ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- จารุวรรณ สาลิกา. (2551). การเพิ่มประสิทธิภาพพนักงานขับรถโดยใช้กลยุทธ์แรงจูงใจร่วมกัน. งานนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ การขนส่งและโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิพาดี เทมสุวรรณ. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). พฤติกรรมบุคคลในองค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญพัฒน์.
- นพพร จารัสศรี. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยบูรพา
- ภูวนัย เกษบุญชู. (2550). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพอากาศ: ศึกษากรณีข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร จำกัด.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2547). พฤติกรรมองค์กร, กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.
- สมัยศ นาวิกการ. (2543). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ธนธการพิมพ์.
- สุชาติ อยู่สุข. (2547). วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2540). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักวิชาการ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สร้อยตระกูล (ตียานนท์) อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 83-128.
- อัมรินทร์ พัฒทวี. (2552). ปัญหาและแนวทางการแก้ไขคุณภาพชีวิตของพนักงานขับรถบรรทุกพ่วง 18 ล้อ กรณีศึกษาพนักงานขับรถบรรทุกพ่วง 18 ล้อ ในจังหวัดสระบุรี. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- Greenberg, J. & Baron, R.A. (1997). Behavior in organizations (6<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall.
- Ryan, T. A. & Smith, P. C. (1954). *Principle of industrial psychology*. New York: The Ronald Press Company
- Schermerhorn, John R., Hunt, James G., & Osborn, Richard N. (2000). *Organizational behavior* (7<sup>th</sup> ed.). New York: John Wiley and Sons.