

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แรงจูงใจในการทำงานถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำงาน ในองค์กรที่มีกระบวนการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่ดี ย่อมส่งผลกระทบโดยตรงต่อการทำงานของพนักงานภายในองค์กรในการที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ อันส่งผลกระทบในแง่บวกต่อการพัฒนาองค์กร ในทางกลับกันในองค์กรที่มีกระบวนการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอัตราที่ต่ำหรือไม่มีกระบวนการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานเลย ผลกระทบที่เกิดขึ้นย่อมเกิดกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่งผลให้พนักงานในองค์กรขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดความเอาใจใส่ในเนื้องาน อันนำมาซึ่งระบบการทำงานภายในองค์กรขาดประสิทธิภาพและไม่พัฒนา สภาวะดังกล่าวนี้นอกจากจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรแล้ว ยังส่งผลกระทบโดยอ้อมต่อองค์กรที่ต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานเพื่อทดแทนพนักงานเก่าที่ลาออกจากองค์กรไป ซึ่งจะเกิดปัญหากับองค์กรเป็นอย่างมากในการต้องเสียเวลาและทรัพยากรต่างๆ รวมทั้งจะต้องฝึกฝนทรัพยากรมนุษย์ที่เข้ามาใหม่ ทำให้การทำงานต้องหยุดชะงักลงอย่างไม่น่าจะเป็น ดังนั้นผู้บริหารองค์กร จึงควรที่จะให้ความสนใจและควรที่จะหาแนวทางในการที่จะเสริมสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานในองค์กร

ประเทศไทยถือเป็นหนึ่งในประเทศที่มีศักยภาพด้านการแข่งขันทางการค้าในเวทีระดับนานาชาติ จากรายงานของการประชุม “เวทีเศรษฐกิจโลก” (World Economic Forum) ซึ่งเป็นองค์กรด้านเศรษฐกิจระหว่างประเทศได้ทำการจัดอันดับศักยภาพในด้านการแข่งขันทางการค้าของประเทศไทยในระหว่างปี ค.ศ 2010-2011 ให้อยู่ที่อันดับ 38 ของโลก โดยถือเป็นอันดับที่ 15 ของทวีปเอเชียและอันดับที่ 4 ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รองจากประเทศสิงคโปร์ (อันดับ 3) ประเทศมาเลเซีย(อันดับ 26) และประเทศบรูไน(อันดับ 28) (Klaus Schwab, 2010: 15) โดยในรอบปีที่ผ่านมา (ค.ศ. 2010) ประเทศไทยมีมูลค่าการนำเข้าและส่งออกสินค้ารวมทั้งสิ้น 12,015,814 ล้านบาท โดยแบ่งเป็นการนำเข้าสินค้าเข้ามาขายในราชอาณาจักร 5,839,390 ล้านบาท และส่งสินค้าออกไปขายนอกราชอาณาจักร 6,176,423 ล้านบาท(ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, 2554) ซึ่งนับเป็นตัวเลขในด้านการนำเข้าและส่งออกที่สูงเมื่อเทียบกับประเทศต่างๆในภูมิภาคอาเซียน จากศักยภาพทางการแข่งขัน

ทางการค้าที่เข้มแข็งดังกล่าวนี้ กลุ่มอุตสาหกรรมที่อยู่เบื้องหลังและเป็นกลไกที่สำคัญสำหรับการนำเข้าและส่งออกสินค้าของประเทศไทยก็คือ กลุ่มอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศหรือที่มีชื่อเรียกว่า FREIGHT FORWARDER เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มอุตสาหกรรมดังกล่าวนี้ ถือเป็นหัวใจสำคัญในการทำธุรกรรมระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายในเชิงพาณิชย์ระหว่างประเทศ ดังนั้น หากผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมดังกล่าวขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผลกระทบที่เกิดขึ้นนอกจากจะสร้างความเสียหายต่อผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมดังกล่าวโดยตรงแล้ว ผลเสียหายดังกล่าวนั้นย่อมส่งผลกระทบต่อระบบการนำเข้าและส่งออกสินค้าของประเทศในระดับมหภาคอีกด้วย

ดังนั้น ในรายงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยจึงมีเป้าหมายที่จะทำการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศและทำการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยกับองค์กรธุรกิจข้ามชาติว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งผลการวิจัยที่ได้น่าจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือเป็นแนวทางเบื้องต้นสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องของกับอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในการทราบถึงความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของตนและนำไปแก้ไขปรับปรุงในจุดที่ยังไม่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้เกิดผลดียิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยกับองค์กรธุรกิจข้ามชาติ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยกับองค์กรธุรกิจข้ามชาติ

1.3 ปัญหาการวิจัย

1. พนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยกับองค์กรธุรกิจข้ามชาติมีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างไร
2. พนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยกับองค์กรธุรกิจข้ามชาติมีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันหรือไม่
3. มีแนวทางในการพัฒนา / ปรับปรุงความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยกับองค์กรธุรกิจข้ามชาติอย่างไร

1.4 สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทย มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคง ด้านโอกาส ด้านการยอมรับ ด้านการยกย่อง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา น้อยกว่าพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจข้ามชาติ
2. พนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทย มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากกว่าพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจข้ามชาติ

1.5 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์การธุรกิจไทยกับองค์การธุรกิจข้ามชาติโดยมีตัวแปรที่จะศึกษา คือ ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคง ด้านโอกาส ด้านการยอมรับ ด้านการยกย่อง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา

ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

การศึกษาคั้งนี้ประชากรเป้าหมายคือผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเฉพาะในองค์การธุรกิจที่ได้ขึ้นทะเบียนต่อทะเบียนต่อสมาคมผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศแห่งประเทศไทย(The Thai International Freight Forwarders Association) หรือ TIFFA นับจนถึงวันที่ 6 มิถุนายน พ.ศ. 2554 จำนวน 209 แห่ง โดยแบ่งเป็นอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเฉพาะในองค์การธุรกิจไทยจำนวน 115 แห่ง และอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเฉพาะในองค์การธุรกิจข้ามชาติจำนวน 94 แห่ง (สมาคมผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศแห่งประเทศไทย. 2554)

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
2. ผลจากงานวิจัยที่ได้จะทำให้ผู้บริหารในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์การธุรกิจไทยรวมถึงบุคคลอื่นๆที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฯ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลของงาน
3. ผลจากงานวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์การธุรกิจไทยกับองค์การธุรกิจข้ามชาติให้เหมาะสม เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นสามารถทำงานให้แก่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

4. สามารถนำเสนอข้อมูลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีแนวทางในการกำหนดนโยบายและการวางแผนการพัฒนาพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์การธุรกิจไทยให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.7 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งเร้าหรือสิ่งแวดลอมที่มากระตุ้นให้ต้องการทำงาน เช่น คำชมเชย คำตำหนิ การลงโทษ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความพึงพอใจในงาน เป็นต้น

องค์การธุรกิจข้ามชาติ หมายถึง องค์การธุรกิจที่มีผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติไม่ว่าจะมีแหล่งที่ตั้งสำนักงานใหญ่อยู่ในต่างประเทศหรือมาเปิดสาขาธุรกิจในประเทศไทย

องค์การธุรกิจไทย หมายถึง องค์การธุรกิจที่มีผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่เป็นชาวไทยและมีถิ่นที่ตั้งสำนักงานใหญ่อยู่ในประเทศไทย

FREIGHT FORWARDER หมายถึง ตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทั้งตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางทะเล (SEA FREIGHT FORWARDER) และตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางอากาศ (AIR FREIGHT FORWARDER)

ด้านลักษณะงาน หมายถึง สภาพของเนื้องานที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของพนักงานในการทำงาน เช่น ความยากง่ายของเนื้องาน ความท้าทายของเนื้องาน ความสมดุลของเนื้องานกับปริมาณงานที่ได้รับ ฯลฯ

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง สภาพการจ่ายผลตอบแทนในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของพนักงานในการทำงาน เช่น ความเหมาะสมระหว่างระดับความรู้ความสามารถของพนักงานกับเงินเดือนที่ได้รับ ปริมาณงานที่ทำกับเงินเดือนที่ได้รับ ความแตกต่างระหว่างเงินเดือนที่ได้รับจากองค์กรกับองค์กรอื่นๆ ในลักษณะงานประเภทเดียวกัน ฯลฯ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การเดินทางไปกลับสถานที่ทำงาน บรรยากาศรอบๆ สถานที่ทำงาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานและอุปกรณ์สำนักงานต่างๆ เช่น โต๊ะเก้าอี้ เครื่องเขียน คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น

ด้านความมั่นคง หมายถึง ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำ ความมั่นคงขององค์กรและหลักประกันชีวิตของพนักงานในองค์กรที่จะได้รับจากการทำงาน

ด้านโอกาส หมายถึง โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่รับผิดชอบอยู่หรือโอกาสในการปรับเปลี่ยนหน้าที่การงานให้สูงขึ้นตามความรู้ ความสามารถ รวมทั้งโอกาสในการศึกษาต่อและโอกาสในการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ทั้งในและนอกหน่วยงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของพนักงาน

ด้านการยอมรับ หมายถึง การได้รับความยอมรับเกี่ยวกับตำแหน่งที่ทำหรือลักษณะงานที่
รับผิดชอบอยู่จากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือครอบครัวของพนักงาน

ด้านการยกย่อง หมายถึง การได้รับการชื่นชม สรรเสริญ เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำ
หรือลักษณะงานที่รับผิดชอบอยู่

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การมีมนุษยสัมพันธ์ด้านการทำงานที่ดี
ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีมนุษยสัมพันธ์ด้านการทำงานที่ดี
ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกันเอง