บทที่ 6
สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยกับองค์กรธุรกิจข้ามชาติ มีวัตถุประสงค์ คือ

1.เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยกับองค์กรธุรกิจข้ามชาติ

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยกับองค์กรธุรกิจข้ามชาติ

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจข้ามชาติ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคง ด้านโอกาส ด้านการยอมรับ ด้านการยกย่อง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา มากกว่าพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทย

2. พนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทย มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากกว่าพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรข้ามชาติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเฉพาะในองค์การธุรกิจที่ได้ขึ้นทะเบียนต่อทะเบียนต่อสมาคมผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศแห่งประเทศไทย(The Thai International Freight Forwarders Association) หรือ TIFFA นับจนถึงวันที่ 6 มิถุนายน พ.ศ. 2554 จำนวน 209 แห่ง โดยแบ่งเป็นอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเฉพาะในองค์การธุรกิจไทย

จำนวน 115 แห่งและอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเฉพาะในองค์การธุรกิจข้ามชาติจำนวน 94 แห่ง (สมาคมผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศแห่งประเทศไทย. 2554) แต่เนื่องจากไม่มีตัวเลขจำนวนผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศไว้แน่นอน ดังนั้น จึงต้องใช้วิธีการกำหนดตัวอย่างโดย การคำนวณจากสูตรที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 385 ตัวอย่าง และได้มีการเผื่อการสูญเสียของแบบสอบถามสารองไว้ 15 ตัวอย่าง (5%) รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือแบบสอบถาม โดยแบ่งคำถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended หรือ Fixed From) มีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 2 เป็นการศึกษาปัจจัยจูงใจ ลักษณะแบบสอบถามจะเป็นข้อความเกี่ยวกับลักษณะของปัจจัยจูงใจต่างๆ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น โดยข้อความแต่ละข้อจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะการประเมินค่า (Rating scale) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและปัญหาและอุปสรรค์ต่อแรงจูงใจในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ตามระเบียบวิจัยทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS คำนวณความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เปรียบเทียบ (t-test) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีข้อสรุปดังต่อไปนี้

6.1.1 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยกับองค์กรธุรกิจข้ามชาติ

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยโดยรวมอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการยอมรับ รองลงมาคือด้านความมั่นคง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการยกย่อง ด้านโอกาสและด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจข้ามชาติโดยรวมอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความมั่นคง รองลงมาคือด้านการยอมรับ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาส ด้านการยกย่องและด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ตามลำดับ

6.1.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยกับองค์กรธุรกิจข้ามชาติ

ความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคง และด้านการยกย่อง พนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันกับพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจข้ามชาติ ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

ความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาส ด้านการยอมรับ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจข้ามชาติ ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

ความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันกับพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจข้ามชาติ ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 6.1.2 แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ด้าน	ยอมรับ	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1	ด้านลักษณะงาน		/
	ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ		/
	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน		/
	ด้านความมั่นคง		/
	ด้านโอกาส		/
	ด้านการยอมรับ		/
	ด้านการยกย่อง		/
	ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา		/
สมมติฐานที่ 2	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน		/

6.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในองค์กรธุรกิจไทยกับองค์กรธุรกิจข้ามชาติ ผู้วิจัยมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะบางประการเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับใช้ ดังต่อไปนี้

1. ด้านลักษณะงาน ควรมีการกำหนดปริมาณงานให้เหมาะสมกับจำนวนพนักงานที่มีอยู่ เพื่อไม่ให้พนักงานต้องรับภาระงานที่หนักจนเกินไปอันอาจส่งผลต่อปัญหาด้านสุขภาพแก่พนักงาน นอกจากนี้ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานร่วมกับผู้บริหารองค์การ เนื่องจากพนักงานถือเป็นกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ลงมือในการปฏิบัติงานและเป็นกลุ่มบุคคลที่เห็นปัญหาด้านการปฏิบัติงานและลักษณะงานขององค์การมากที่สุด ดังนั้น การเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าประชุมและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานของพวกเขาเอง นอกจากจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มใจแล้ว ยังเป็นการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์การด้านการทำงานที่ตรงจุดและเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานว่าตนเองเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนและดำเนินกิจการให้องค์การเจริญก้าวหน้า

2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

2.1 ควรมีการปรับอัตราเงินเดือนของพนักงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาวะค่าครองชีพในปัจจุบันเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์การได้อย่างเต็มที่และไม่ต้องกังวลเรื่องการแสวงหารายได้พิเศษเสริมชนิดอื่น

2.2 ควรมีการนำหลักการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม (EQUAL WORK FOR EQUAL PAY) มาใช้อย่างเคร่งครัดภายในองค์การ เพื่อให้พนักงานที่ทุ่มเทการทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มที่และรู้สึกว่าตนเองไม่ได้ถูกองค์การเอาเปรียบจนอาจนำไปสู่การขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้น่าอยู่เพิ่มมากขึ้นกว่าในปัจจุบัน เช่น อาจมีการจัดมุมกาแฟหรือมุมสันทนาการให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายความตรึงเครียดจากการทำงาน รวมตลอดถึงปรับปรุงเครื่องมือและอุปกรณ์รวมตลอดถึงระบบเทคโนโลยีต่างให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้สอดคล้องกับการทำงาน

4. ด้านความมั่นคง ควรกำหนดให้มีนโยบายด้านหลักประกันความมั่นคงในการทำงานให้กับพนักงานในองค์การ เช่น กำหนดให้มีกองทุน สำรองเลี้ยงชีพ เงินประกัน หรือเงินสวัสดิการพิเศษอื่นๆที่ช่วยเหลือพนักงานหรือครอบครัวของพนักงานทั้งในระหว่างการทำงานหรือหลังจากที่พนักงานเกษียญอายุไปแล้วเพื่อให้พนักงานมีเงินสำรองไว้ใช้จ่ายเมื่อยามเกษียญ

5. ด้านโอกาส ควรนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารองค์การอย่างเคร่งครัดโดยผู้บังคับบัญชาจะต้องทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี โดยยึดหลักความเป็นธรรมในการบริหารจัดการในเรื่องต่างๆในองค์การ มีการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นด้วยความสามารถของตัวพนักงานเอง สนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานที่เป็นคนดีและคนเก่งได้ขึ้นสู่การเป็นหัวหน้างาน

6. ด้านการยอมรับ ผู้บริหารองค์การควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนในองค์การได้มีโอกาสแสดงความสามารถด้านการทำงานอย่างเท่าเทียมกัน ควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้มีโอกาสได้รับงานทั้งงานที่ยาก ปานกลาง และง่าย สลับหมุนเวียนกัน เพื่อให้พนักงานทุกคนมีโอกาสได้แสดงฝีมือและสร้างความต่อเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน

7. ด้านการยกย่อง ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานที่ทำงานได้ดีให้มีขวัญกำลังใจในการทำงาน ในรูปแบบของการชื่นชมรวมตลอดถึงการให้รางวัลในรูปแบบของเงินหรือผลตอบแทนพิเศษอย่างอื่นแก่พนักงาน โดยองค์การอาจจัดให้มีการคัดเลือกพนักงานที่ทำงานดีเด่นในแต่ละช่วงเวลา เช่นใน รอบสัปดาห์ รอบเดือนหรือรอบปี เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานภายในองค์การแข่งขันกันทำงานและเป็นการให้รางวัลแก่พนักงานที่ทุ่มเทการทำงานให้กับองค์การ

8. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ควรเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานสามารถเข้าถึงและสื่อสารระหว่างกันถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นภายในองค์การอย่างสม่ำเสมอ โดยอาจจัดให้มีรูปแบบการพูดคุยและแลกเปลี่ยนถึงปัญหาต่างๆภายในองค์การต่ำสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ส่วนช่วงเวลาที่จัดควรเลือกในช่วงเวลาที่องค์การไม่มีภาระงานมากนักเพื่อไม่ให้กระทบต่อภาระงานประจำ นอกจากนี้ยังควรแสวงหาช่องทางให้บุคคลากรภายในองค์การสามารถเข้าถึงและสื่อสารระหว่างกันได้โดยง่าย โดยอาจนำเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันเข้าช่วย เช่น การเปิด webboard , facebook หรือ social media ชนิดอื่นที่สามารถใช้เป็นช่องทางในการสร้างการสื่อสารระหว่างพนักงานภายในองค์การ นอกจากนี้ยังควรจัดให้มีกิจกรรมสันทนาการระหว่างบุคคลากรภายในองค์การเพื่อสร้างความสามัคคีระหว่างบุคคลากรภายในองค์การอยู่สม่ำเสมอ

6.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ครั้งนี้ศึกษาเฉพาะความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานเท่านั้น ดังนั้น ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอื่นๆที่น่าจะมีความสัมพันธ์กับการทำงานเพื่อจะทำให้ทราบแรงจูงใจในการทำงานได้มากกว่านี้

2. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเชิงลึกเปรียบเทียบกับกลุ่มองค์การธุรกิจชนิดอื่น เพื่อหาข้อเด่น ข้อด้อยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น