

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานขับรถบรรทุก กรณีศึกษา อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี Factors Affecting Truck Driver's Job Satisfaction: Case Study Chalermprakiet District of Saraburi Province Area

รวีพรรณ ลีภัยเจริญ*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานขับรถบรรทุกในอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี อีกทั้งยังศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้าน ปัจจัยเสริมแรง กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานขับรถบรรทุกกรณีศึกษา อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี โดยสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นจำนวน 402 คน พนักงานขับรถบรรทุกที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีอายุงาน 4 - 6 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านโดยรวมอยู่ในระดับดี มีระดับความ

* นิสิตบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พึงพอใจในปัจจัยเสริมแรงโดยรวมอยู่ในระดับดี และมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ สถานภาพสมรส และอายุงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก ปัจจัยเสริมแรง ได้แก่ การเสริมแรงทางบวก และการเสริมแรงทางลบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุก

คำหลัก: ปัจจัยค่าจ้าง, ปัจจัยเสริมแรง, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Abstract

The purpose of this research was to study demographic characteristics of truck driver. Also, studying the correlation between hygiene factors and satisfaction of truck driver. Studying about correlation between reinforcement factors and satisfaction of truck driver. The group of respondents are Truck driver in Chalermprakiet district of Saraburi province area with non probability sampling for 402 samples. A questionnaire is used to collect data. Most truck driver's age between 31 - 40 years old, Marriage status , holding lower secondary school degree, work for 4 - 6 years and earning monthly income 15,001 - 20,000 baht. There is satisfaction of level of hygiene factors was high level and satisfaction of level of reinforcement factors was high level. The

findings has shown that there is correlation between demographic factors including age, marriage status, experience and satisfactory level of truck driver. The supportive factors are the hygiene factors including interpersonal and working condition had the significant correlation with truck driver's satisfaction. Also, the reinforcement factors are positive reinforcement and negative reinforcement had the significant correlation with truck driver's satisfaction.

Keywords: Hygiene factors, Reinforcement factors, Job satisfaction

บทนำ

ธุรกิจการขนส่งถือเป็นธุรกิจอันเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศ ทั้งในแง่ของระบบเศรษฐกิจและระบบการคมนาคมขนส่ง หลังจากที่ประเทศไทยได้ผ่านภาวะวิกฤติทางการเมืองและเศรษฐกิจทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต่างตื่นตัวเพื่อการฟื้นฟูพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในภาวะฟื้นตัว การขนส่งซึ่งเป็นส่วนสำคัญในระบบโลจิสติกส์และการก่อสร้างก็ได้ขยายตัวเพิ่มขึ้นทั้งการขนส่งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยเฉพาะการขยายตัวด้านการขนส่งภายในประเทศ ซึ่งพบว่า การขนส่งโดยใช้รถบรรทุกนั้นได้รับความนิยมมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 88 ของการใช้บริการขนส่งทั้งหมดเมื่อเทียบกับการขนส่งผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ทางรถไฟ ทางน้ำ และทางอากาศ (สมคิด บางโม, 2545, หน้า 285)

สภาวะการแข่งขันของธุรกิจขนส่งในจังหวัดสระบุรีทวีความรุนแรงมากขึ้น ภายใต้ความกดดันทางสภาพเศรษฐกิจ และความคาดหวัง

ของลูกค้ำที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากลูกค้ำมีทางเลือกในการเลือกผู้ให้บริการมากขึ้น ทั้งบริษัทขนส่งในจังหวัดสระบุรีด้วยตนเอง และบริษัทขนส่งในต่างจังหวัด ซึ่งกลุ่มธุรกิจขนส่งถือเป็นกลุ่มธุรกิจหลักของจังหวัดสระบุรี จะเห็นได้ว่ามีบริษัทขนส่งจำนวน 380 ราย มีรถบรรทุกขนาด 10 ล้อขึ้นไปจำนวน 6,323 คัน (สำนักงานขนส่งจังหวัดสระบุรี, 2555) ดังนั้นเพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดแก่ลูกค้ำ ผู้ประกอบการขนส่งแต่ละรายจึงจำเป็นต้องพัฒนาธุรกิจของตนเองตั้งแต่ปัจจัยอันเป็นรากฐานของธุรกิจนั่นก็คือ ปัจจัยด้านบุคคลนั่นเอง

จากเหตุผลข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของพนักงานขับรถบรรทุกในเขตจังหวัดสระบุรี ผู้ศึกษามีจุดมุ่งหวังเพื่อการพัฒนา และผลักดันให้พนักงานขับรถบรรทุกมีคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อสนองความต้องการ และเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ และสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการศึกษาที่ได้จึงสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลที่ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพิจารณากำหนดแนวทางการพัฒนาธุรกิจขนส่งให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

ทฤษฎีปัจจัยค้ำจุนของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg's Hygiene Theory)

เฮอริชเบิร์ก (Herzberg, 1959) กล่าวถึง ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยว่า เป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความไม่พอใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ประกอบด้วย

เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ ตามความเหมาะสมของเงินเดือนและขั้นเงินเดือน ตามความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับคนอื่น ๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณืต่าง ๆ การร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุน และการปรึกษาหารือ

นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงาน การบริหารงาน การจัดระบบงานของผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

สภาพการปฏิบัติงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพเหมาะสมในการทำงาน สภาพการทำงานที่เป็นกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ ความสะดวกสบายในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร

ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในตำแหน่ง และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีการเสริมแรงของสกินเนอร์

(Skinner's reinforcement Theory)

สกินเนอร์ (Skinner, 1953) นักจิตวิทยาชาวอเมริกันเชื่อว่า ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) หรือการปรับพฤติกรรม (Behavior Modification) เป็นทฤษฎีที่ระบุว่าผลลัพธ์ของพฤติกรรมในปัจจุบันของบุคคลได้รับอิทธิพลจากพฤติกรรมในอดีต หรือเป็นทฤษฎีที่ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถือเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมหนึ่งกับผลของพฤติกรรมนั้น หรือ หมายถึง กระบวนพฤติกรรมของคน ซึ่งเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต สกินเนอร์ นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัย Harvard ได้พัฒนาทฤษฎีนี้ และได้นำมาใช้เป็นเทคนิคในการจูงใจ ทฤษฎีนี้เรียกว่าทฤษฎีการเสริมแรงด้านบวก (Positive Reinforcement) หรือการปรับพฤติกรรม (Behavior Modification) ซึ่งแต่ละบุคคลจะได้รับการจูงใจ โดยการออกแบบที่เหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน ส่วนการกระทำที่ไม่เหมาะสมจะทำให้เกิดการเสริมแรงด้านลบ (Negative Reinforcement)

รูปแบบของทฤษฎีการเสริมแรง (Form of Reinforcement) Skinner จะเน้นย้ำแรงจูงใจซึ่งเป็นพื้นฐานในการปรับพฤติกรรม และเป็นเทคนิคในการเปลี่ยนพฤติกรรมมนุษย์ เขาเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ที่เปลี่ยนไปเนื่องมาจากแรงจูงใจ เทคนิคนี้สามารถทำให้มนุษย์เกิดพฤติกรรมซ้ำ หรือเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นแบบอื่น ทฤษฎีการเสริมแรงมี 4 วิธี คือ

การเสริมแรงด้านบวก (Positive Reinforcement) เป็นการเกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่า (ที่พึงพอใจ) ซึ่งจะเป็นการเพิ่มพฤติกรรมซ้ำของบุคคลได้ หรือเป็นการทำให้เกิดพฤติกรรมซ้ำเนื่องจากเกิดผลลัพธ์ที่พึงพอใจ

หรือหมายถึงการให้รางวัลตอบแทนผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนา เป็นการสร้างให้เกิดพฤติกรรมมากขึ้น ด้วยการให้รางวัลพิเศษสำหรับการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การสรรเสริญพนักงานเมื่อทำงานเสร็จตามกำหนด การที่พนักงานได้รับการชมเชยถือว่าเป็นการกระตุ้นให้เกิดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานในอนาคต

การเรียนรู้ด้วยการหลีกเลี่ยง (Avoidance Learning) หรือการเสริมแรงด้านลบ (Negative Reinforcement) เป็นการเรียนรู้ถึงวิธีการปฏิบัติเพื่อหลีกเลี่ยงผลลัพธ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ เนื่องจากกลัวผลร้ายที่จะได้รับ เช่น ลูกน้องจะทำงานให้เสร็จตามกำหนดเพราะไม่ต้องการถูกเจ้านายตำหนิว่าทำงานล่าช้า ดังนั้น การเรียนรู้ด้วยการหลีกเลี่ยงปัญหาจะเกิดจากการที่บุคคลต้องการหลีกเลี่ยงผลลัพธ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ จึงมีพฤติกรรมที่ไม่ทำให้เกิดผลลัพธ์นั้น หน่วยงานที่ใช้การเสริมแรงทางลบมักจะมีกฎ ข้อห้าม อะไรควรหรือไม่ควรกระทำ มีระเบียบวินัยและกำหนดการชัดเจน

การทำให้หมดไป (Extinction) หมายถึง เป็นการลดหรือลบพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ต้องการ หรือไม่ต้องการอีกต่อไป โดยการงดการเสริมแรงเมื่อเกิดพฤติกรรมนั้นขึ้นหรือเป็นการปรามพฤติกรรมบางอย่างโดยการลดการเสริมแรงเกี่ยวกับการกระทำ ตัวอย่าง ผู้บริหารซึ่งต้องการให้พนักงานทำงานล่วงเวลาน้อยลง และทำงานในเวลาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อาจใช้วิธีการเลิกขอบคุณพนักงานที่ทำงานล่วงเวลาหรือทำงานในวันหยุด วิธีนี้จะไม่กระตุ้นให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง

การทำโทษ (Punishment) เป็นการกำหนดผลกรรมทางลบให้แก่พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นที่ต้องการ เป็นการให้สิ่งที่ไม่พอใจโดยตรง เช่น พนักงานที่มาร่วมประชุมสายถูกหัวหน้าตำหนิ ซึ่งต่างจากการเสริมแรงลบที่เป็นเพียงการคาดโทษหรือชูให้กลัวแต่ไม่มีการลงโทษ

จริง ๆ การลงโทษอาจมีหลายแบบ เช่น รวบรวนให้หนักใจ ถอนสิทธิพิเศษ ควบคุมประพฤติ การปรับเป็นเงิน ลดตำแหน่ง เป็นต้น การลงโทษอาจทำให้พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ลดน้อยลง แต่อาจสร้างพฤติกรรมที่มีปัญหาอย่างอื่นขึ้น เช่น การเสียขวัญ ทำงานด้อยลง

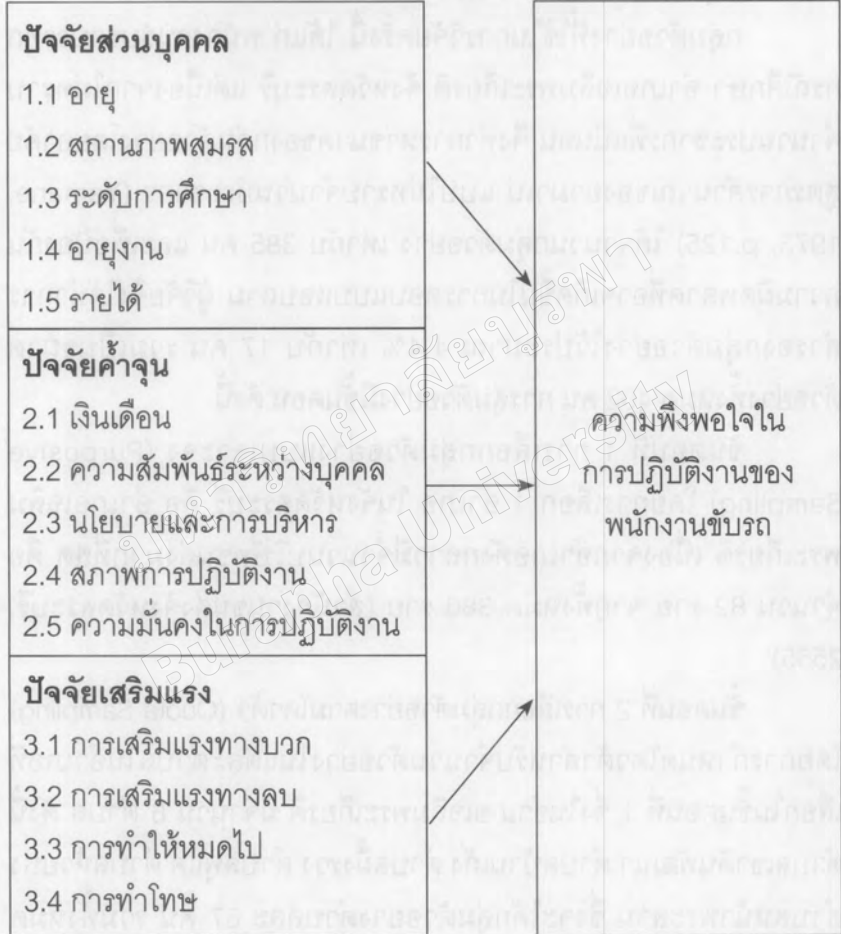
สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกกรณีศึกษา อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี
2. ปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกกรณีศึกษา อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี
3. ปัจจัยเสริมแรงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกกรณีศึกษา อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



วิธีการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานขับรถบรรทุกกรณีศึกษา อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงทำการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยสูตรการคำนวณของยามาเน่ แบบไม่ทราบจำนวนประชากร (Yamane, 1973, p.125) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 385 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างไว้ประมาณ 4.4% เท่ากับ 17 คน รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 402 คน การสุ่มตัวอย่างมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเลือก 1 อำเภอ ในจังหวัดสระบุรี คือ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ เนื่องจากอำเภอดังกล่าวมีจำนวนบริษัทขนส่งมากที่สุด คือ จำนวน 82 ราย จากทั้งหมด 380 ราย (สำนักงานขนส่งจังหวัดสระบุรี, 2555)

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามโควตา (Quota Sampling) โดยการกำหนดโควตาสำหรับจำนวนตัวอย่างในแต่ละตำบลในอำเภอที่เลือกในขั้นตอนที่ 1 ซึ่งในอำเภอเฉลิมพระเกียรติ มีจำนวน 6 ตำบล ดังนี้ ตำบลเขาหินพัฒนา ตำบลบ้านแก่ง ตำบลฝั่งรวง ตำบลพุดแค ตำบลห้วยบง ตำบลหน้าพระลาน ซึ่งจะได้อกลุ่มตัวอย่างตำบลละ 67 คน รวมทั้งหมด 402 คน

ขั้นตอนที่ 3 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) หลังจากทราบจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตำบลจากขั้นตอนที่ 2 แล้วจึงทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก

สะดวกโดยการแจกแบบสอบถามตามบริษัทขนส่งในตำบลต่าง ๆ จนครบตามจำนวนที่ต้องการ คือ 402 คน

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อความคำตอบและจำนวนของแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลที่ได้จากการแยกแยะข้อมูลไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์
3. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้การทดสอบค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ อาชีพ และรายได้ และใช้สถิติความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยเสริมแรงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 สถานภาพสมรสของพนักงานส่วนใหญ่ คือ สมรส จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 77.9 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน

222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 โดยมีอายุงาน 4 - 6 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 และพนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกกรณีศึกษา อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยค่าจ้างโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

เงินเดือน พบว่า พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นด้านเงินเดือน โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ บริษัทจัดสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 บริษัทมีการกำหนดวันลาพัก ลาป่วย ลาพักผ่อน ตามกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 บริษัทมีความยุติธรรม ในการคิดค่าแรงในการปฏิบัติงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และบริษัทมีการจัดสวัสดิการให้ท่านกู้ยืมเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในด้านแนะนำเส้นทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ เพื่อนร่วมงานแจ้งข่าวสารข้อมูลของทางบริษัทระหว่างกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในด้านสภาพของรถบรรทุก เมื่อเกิดปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือใน

เรื่องต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และผู้บังคับบัญชาให้ความเอาใจใส่ต่อชีวิตความเป็นอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ

นโยบายและการบริหาร พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นด้านนโยบายและการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ บริษัทมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ บริษัทมีการกำหนดนโยบายอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และบริษัทมีการชี้แจงนโยบายให้ทราบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ตามลำดับ

สภาพการปฏิบัติงานพนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นด้านสภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ บริษัทให้รถบรรทุกที่มีสภาพสมบูรณ์ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และบริษัทมีการตรวจสอบสภาพความพร้อมของยานพาหนะเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ บริษัทมีการแจ้งข่าวสารกรณีพบว่าเส้นทางขนส่งมีความไม่ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ตามลำดับ

ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ บริษัทมีงานมอบหมายให้ท่านขนส่งอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ บริษัทมีการรับประกันรายได้ขั้นต่ำต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกกรณีศึกษาอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยเสริมแรงโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

การเสริมแรงทางบวก พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นด้านการเสริมแรงทางบวกโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ บริษัทมีการปรับเงินเดือนหากมีการปฏิบัติงานที่ดีอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 บริษัทมีการคัดเลือกให้ขับรถคันใหม่เมื่อมีการสั่งซื้อรถใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ บริษัทมีการให้รางวัลสำหรับพนักงานที่ไม่ขับรถประสบอุบัติเหตุตลอดทั้งปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ

การเสริมแรงทางลบ พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นด้านการเสริมแรงทางลบโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ บริษัทมีการรับแจ้งโดยการติดเบอร์โทรไว้ที่รถบรรทุก หากขับรถไม่สุขภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 บริษัทมีการออกกฎในการควบคุมวงเงินค่าเปลี่ยนแปลงต่อปี/คัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ บริษัทไม่จ่ายค่าใบสั่งให้หากขับรถผิดกฎจราจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ตามลำดับ

การทำให้หมดไป พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นด้านการทำให้หมดไปโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ บริษัทมีนโยบายไม่ให้อาหารกลางวันสำหรับท่านหากมาทำงาน

วันเสาร์-อาทิตย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และบริษัทมีนโยบายเลิกให้ OT กับท่าน เมื่อท่านทำงานล่วงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ตามลำดับ

การทำโทษ พนักงานขับรถบรรทุกมีความคิดเห็นด้านการทำโทษ โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ บริษัทให้พนักงานหากท่าน ทำผิดกฎระเบียบต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 บริษัทมีการหักเงินเดือน หากขนส่งผิดสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และบริษัทมีการหักเงินเดือน หากทำสินค้าเสียหายระหว่างขนส่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกทุกกรณีศึกษา อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ การไม่ปฏิบัติงานเชิงซ้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ได้จำนวนผลผลิตเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 การไม่ขาดงานหรือการไม่มาทำงานสาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้อง

กับสมมติฐาน ส่วนการศึกษาและรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ส่วนด้านเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยเสริมแรง ได้แก่ การเสริมแรงทางบวก การเสริมแรงทางลบ การทำให้หมดไป และการทำโทษ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่า ด้านการเสริมแรงทางบวก และการเสริมแรงทางลบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ส่วนการทำให้หมดไป และด้านการทำโทษ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงาน และรายได้ จากการศึกษพบว่า

1.1 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุพบว่า พนักงานขับรถบรรทุกที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากว่าบุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบรู้จักชีวิตมองชีวิตได้กว้างไกล จึงสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย สอดคล้องกับแนวคิดของบอร์นี (Borne, 1982 อ้างถึงใน มนัส บุญวงศ์, 2537, หน้า 51) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่องการทำงานกับอายุซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ผลการทำงานและการจูงใจในการทำงาน พบว่าเมื่อคนมีอายุมากขึ้นความพึงพอใจภายในงานจะมีความสำคัญมากกว่ารางวัลภายนอก คนที่มีอายุมากจะปฏิบัติงานได้ดีพอ ๆ กับคนที่มีอายุน้อย แต่จะมีสภาพการณ์ภายนอก และสภาพจิตใจบ้างเข้ามามีอิทธิพลต่อการทำงานและจูงใจ เช่น เมื่อศักดิ์ศรีของตนเองลดลงความวิตกกังวลสูงขึ้น และมีความระมัดระวังตลอดจนมีความรอบคอบมากขึ้นมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.2 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกจังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

พบว่า พนักงานขับรถบรรทุกที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า สถานภาพโสด/หย่าร้าง หม้าย แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส เนื่องจากองค์ประกอบของครอบครัวและความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานขับรถบรรทุกที่มีสถานภาพโสดซึ่งเป็นบุคคลที่มีความอิสระไม่มีคู่ครองไม่ต้องรับผิดชอบต่อภาระเรื่องบุตรและภรรยาจะมีค่าครองชีพต่ำกว่าผู้ที่สมรส หรือผู้ที่แยกทางกันเพราะอาจจะต้องรับผิดชอบต่อบุตร ทำให้มีค่าครองชีพที่สูง จึงส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยสำคัญ 4 ประการ ที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพอลเตอร์ (Porter อ้างถึงใน ชูเสถียร ศรศรี, 2539, หน้า 10) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

1.3 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกจังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า พนักงานขับรถบรรทุกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานขับรถบรรทุกส่วนใหญ่เน้นมีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น พนักงานขับรถบรรทุกก็มีหน้าที่เพียงขับรถบรรทุกให้ขนส่งสินค้าไปยังสถานที่ปลายทาง ไม่ได้มีหน้าที่อื่นอีก จึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันในแต่ละคน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิชิต ลิ้มโพธิ์ทอง (2547) ที่ได้ทำการศึกษาค่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮิตาชิ เพอร์โรฟ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานในกลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

1.4 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกจังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุงาน พบว่าพนักงานขับรถบรรทุกที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยหรือมากนั้นก็ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากความชำนาญงาน และความเข้าใจถึงวัฒนธรรมองค์กร พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า ย่อมมีความชำนาญงาน มีความเข้าใจเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรและมีการปรับตัวให้เข้ากับองค์กรได้ดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า จึงทำให้พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของนาเกล (Nagle, 1987) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารในวิทยาลัยมินิโซต้า พบว่าอายุงานกับความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กัน

1.5 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกจังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้ พบว่า พนักงานขับรถบรรทุกที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า ระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก ระดับเงินเดือนจะสอดคล้องกับความรับผิดชอบ ซึ่งพนักงานแต่ละคนเห็นควรว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน ซึ่งในปัจจุบันเมื่อมีการประเมินผลงาน หากพนักงานปฏิบัติหน้าที่ได้ดีทางบริษัทก็จะมี การเพิ่มเงินเดือนและโบนัสเพิ่มเติม สอดคล้องกับแนวคิดของมิลตัน (Milton, 1981, p.159) ที่พบว่าเงินเดือน (Pay) หมายถึงจำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมกันของรายได้ วิธีการจ่ายเงิน เป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี จากการศึกษาพบว่า

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรีทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าพนักงานสามารถเสนอแนะแนวคิดในการทำงานให้แก่ผู้บังคับบัญชาได้ หรือพนักงานระบายความกังวลเกี่ยวกับปัญหาการทำงานให้กับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานฟังได้เพื่อที่จะได้ช่วยหาทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน สอดคล้องกับแนวคิดของมิลตัน (Milton, 1981, p.159) ที่พบว่าความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เช่น การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือและความมีไมตรีที่ดีต่อกัน เป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรีทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพคือ บริเวณสถานที่ในการปฏิบัติงาน รถบรรทุกที่ใช้ปฏิบัติงาน รวมไปถึงอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ เครื่องใช้ที่อำนวยความสะดวกในการทำงานมีผลกระทบอย่างมากต่อความพึงพอใจในการทำงาน เพราะถ้าพนักงานมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีจะทำให้ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว ไม่เกิดปัญหาติดขัด ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสูง แต่ถ้าพนักงานอยู่ในสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานที่แย่ จะทำให้พนักงานอารมณ์เสียง่าย หงุดหงิดบ่อย มีผลกระทบต่อผลของการทำงาน และทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานต่ำลงไปด้วย ทั้งนี้เป็นเพราะงานของพนักงานจำเป็นต้องใช้รถบรรทุกในการปฏิบัติงาน

ถ้ารถบรรทุกมีสภาพดี มีความพร้อมเหมาะสม ก็จะสามารถอำนวยความสะดวกให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วด้วย ทำให้พนักงานทำงานอย่างราบรื่น คล่องตัว และมีความสุขกับการทำงาน ด้วยเหตุผลที่กล่าวไปแล้วนั้น จึงส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับแนวคิดของกิลเมอร์ (Gilmer, 1967 อ้างถึงใน จิรากุล วะพันธ์, 2544, หน้า 27) ที่พบว่าสภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ทำงาน มีส่วนเสริมสร้างหรือบั่นทอนความพึงพอใจในงานได้

3. ปัจจัยเสริมแรงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี จากการศึกษาพบว่า ด้านการเสริมแรงทางบวก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรีทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานขับรถบรรทุกมีความพึงพอใจในการเสริมแรงทางบวก พนักงานขับรถบรรทุกมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บริษัทมีการให้รางวัลสำหรับพนักงานที่ไม่ขับรถประสบอุบัติเหตุตลอดทั้งปี และการคัดเลือกให้พนักงานขับรถคันใหม่เมื่อมีการสั่งซื้อรถใหม่ รวมถึงการปรับเงินเดือน หากพนักงานมีการปฏิบัติงานที่ดีอยู่เสมอ หากบริษัทไม่มีการสร้างการเสริมแรงทางบวกดังกล่าว จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของลอว์เลอร์ (Lawler, 1990 อ้างถึงใน สุรพล พะยอมแย้ม, 2545) ที่กล่าวว่า การให้การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) เป็นการให้รางวัลแก่พฤติกรรมที่ตรงกับความต้องการของผู้ให้การเสริมแรง (Desired Behavior) ทั้งนี้ลักษณะของการเสริมแรงหรือรางวัลที่ให้นั้น อาจเป็นได้ทั้งสิ่งที่เป็นความต้องการของร่างกาย เช่น น้ำ อาหาร และสิ่งที่เป็นความต้องการตามลักษณะงานและ

โครงสร้างของงานในองค์กร เช่น การเลื่อนระดับ ตำแหน่ง การเพิ่มผลตอบแทน การให้คำยกย่องชมเชย การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น โดยที่การเสริมแรงเหล่านี้จะมีความเหมาะสมแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับความต้องการและประสบการณ์เดิมของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน การให้รางวัลเป็นกระบวนการและโครงสร้างที่เสริมแรง และเป็นการให้รางวัลตอบแทนพฤติกรรมที่เป็นที่พึงประสงค์แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

ด้านการเสริมแรงทางลบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรีทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานขับรถบรรทุกมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการที่บริษัทออกกฎควบคุม เพื่อเป็นสิ่งเตือนใจให้พนักงานมีความระมัดระวังไม่กล้าที่จะทำผิดกฎระเบียบของบริษัทเพราะเกรงกลัวว่าจะถูกปรับการออกกฎไม่จ่ายค่าใบสั่งให้พนักงานหากพนักงานขับรถผิดกฎจราจรหรือการรับแจ้งโดยการติดเบอริโทรไว้ที่รถบรรทุกหากพนักงานขับรถไม่สุภาพ รวมถึงการออกกฎในการควบคุมวงเงินค่าเปลี่ยนยางต่อปี/คัน ซึ่งถือว่าบริษัทดำเนินนโยบายดังกล่าวดีเพียงพออยู่แล้ว หากบริษัทบกพร่องในการดำเนินนโยบายดังกล่าว จะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของคาร์เวอร์และไซเออร์ (Carver and Scheier, 1996, p. 341) ที่กล่าวว่า การเสริมแรงทางลบนั้นเป็นการเปลี่ยนสภาพการณ์หรือเปลี่ยนแปลงบางอย่างที่อาจจะทำให้นบุคคลแสดงพฤติกรรมได้ เป็นการนำสิ่งที่ไม่พอใจ ไม่ชอบออกไปหรือเป็นการปรับสภาวะจากลบ (Negative) ไปเป็นกลาง (Neutral) แล้วเพิ่มแนวโน้มของการตอบสนองที่ที่ต้องการ เช่น นำความร้อนออกไปโดยการติดเครื่องปรับอากาศในฤดูร้อน ทำให้พนักงานพอใจกับสภาพแวดล้อมการทำงานมากขึ้น เป็นต้น

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอ ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 5 ด้าน พบว่า พนักงานขับรถบรรทุกส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านสภาพการปฏิบัติงาน กล่าวคือ

1.1 เมื่อพิจารณาด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี บริษัทขนส่งควรส่งเสริมให้มีการร่วมมือที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกัน ระหว่างพนักงานและหัวหน้า หัวหน้างานควรเข้ามาพูดคุยสอบถามสารทุกข์สุขดิบของพนักงาน มีการช่วยเหลือกันในด้านต่าง ๆ ให้คำปรึกษา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นกันเอง มีความสามัคคีในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น และรู้ว่าตนเองมีความสำคัญกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน พนักงานก็จะมีความสุขในการปฏิบัติงาน จึงทำให้เกิดความตั้งใจปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.2 เมื่อพิจารณาด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี กรณีเส้นทางขนส่งมีความไม่ปลอดภัยหรือมีอุปสรรค ไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุ การก่อสร้างถนน ถนนชำรุด หรือสิ่งกีดขวางการจราจรต่าง ๆ บริษัทต้องแจ้งแก่พนักงานขับรถบรรทุกให้ทราบเพื่อหลีกเลี่ยงเส้นทางดังกล่าว บริษัทควรแจ้งให้พนักงานขับรถทราบอย่างทันท่วงที บริษัทควรติดตามข้อมูลข่าวสารตามช่องทางต่าง ๆ ตลอดเวลา หรือจากพนักงาน

ขับรถบรรทุกทุกคนที่ได้ผ่านเส้นทางนั้น ๆ มาบอกต่อพนักงานขับรถบรรทุกคนอื่น ๆ ต่อไป พนักงานคนใดไม่มีโทรศัพท์บริษัทควรจัดหาให้เพื่อสะดวกในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร

2. จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน พบว่า พนักงานขับรถบรรทุกส่วนใหญ่จะเน้นด้านการเสริมแรงทางบวก และการเสริมแรงทางลบ

2.1 เมื่อพิจารณาด้านการเสริมแรงทางบวก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี บริษัทขนส่งควรมีการปรับปรุงระบบการประเมินผลงานการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพและมีความยุติธรรมมากขึ้น กำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการพิจารณาการให้รางวัลที่พนักงานขับรถบรรทุกต้องการ

2.2 เมื่อพิจารณาด้านการเสริมแรงทางลบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี ในกรณีพนักงานไม่พอใจหากตนเองทำผิดกฎจราจรแล้วตนเองต้องเป็นผู้จ่ายค่าปรับเอง บริษัทควรจัดทำนโยบายอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรและชี้แจงนโยบายให้พนักงานขับรถทราบว่าการขับรถผิดกฎจราจร เช่น ผ่าไฟแดง, ขับรถเร็วเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ไม่ใช่ความผิดของบริษัทแต่เป็นความผิดของพนักงานขับรถบรรทุกเอง ดังนั้นพนักงานขับรถบรรทุกต้องจ่ายค่าปรับเอง แต่หากเป็นเรื่องที่บริษัทไม่จัดเตรียมผ้าใบเพื่อคลุมที่กระบะรถบรรทุก หรือการตกแต่งกระบะบรรทุกให้มีขนาดที่กว้างกว่าที่กฎหมายกำหนด เป็นต้น เป็นความผิดของบริษัท บริษัทจึงต้องชี้แจงให้พนักงานขับรถทราบ เพื่อที่จะได้มีความเข้าใจที่ถูกต้องและมีความพึงพอใจในระดับที่มากขึ้น

บรรณานุกรม

- จิรากุล วสะพันธ์. (2544). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูเสถียร ศรศรี. (2539). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจในส่วนภูมิภาค สังกัดกองกำกับการ 2 กองตำรวจสันติบาล 1. ภาคนิพนธ์หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิตทางพัฒนาสังคม, สาขาวิชาการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*.
- มนัส บุญวงศ์. (2538). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ: วังอักษร.
- วิชิต ลิ้มโพธิ์ทอง. (2547). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮิตาชิ เพอร์โรโรท์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา*.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธรรมฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมคิด บางโม. (2545). *การประกอบธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- สุรพล พะยอมแย้ม. (2545). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กาญจนบุรี: โรงพิมพ์ธรรมเมธี-สหายพัฒนาการพิมพ์.
- สำนักงานขนส่งจังหวัดสระบุรี. (2555). *ทะเบียนรถสะสม*. วันที่สืบค้น 21 กรกฎาคม 2555, จาก http://apps.dlt.go.th/statistics_web/vehicle.html

- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (1996). *Perspectives on personality* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Herzberg, Fredenck. (1959). *The Motivation to Work*. New York. John Wiley.
- Milton, C.R. (1981). *Human Behavior in Organization: Three levels of Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Nagle, T. (1987). *The strategy and tactics of pricing*. Englewood Cliff, NJ: Prentice-Hall.
- Skinner, B.F. (1953). *Science and Human Behavior*. New York: Macmillan.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.