

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด

Factors that Affect Bus Driver Performance at Jhitanan Company Limited

สมิทธิ กิตติกุล¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยองค์กรกับประสิทธิภาพของพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม มาตรฐานค่าของไคเคิร์ต ด้วยค่าความน่าเชื่อถือ 0.892 คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด ทั้งหมด 60 คน ตามวิธีของยามาเนได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยองค์กรโดยรวมและแต่ละด้านมีผลต่อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.17 ค่าเฉลี่ยด้านปัจจัยนำเข้าเท่ากับ 4.19 ด้านกระบวนการเท่ากับ 4.15 2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.12 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 3) พนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด ที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ขับรถ และระยะเวลาปฏิบัติงาน (ชั่วโมง/วัน) แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน 4) ปัจจัยองค์กรด้านปัจจัยนำเข้าและด้านกระบวนการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.337 และ 0.361 ตามลำดับ และมีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 76.20

คำสำคัญ : ปัจจัยองค์กร ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The objectives of this survey research were to: 1) study organization factors that affect drivers performance at Jhitanan Company Limited 2) investigate the drivers performance at Jhitanan Company Limited 3) investigate the drivers performance as per personal 4) investigate the correlation between organization factors and drivers performance

The research employed Likert scale questionnaires, with reliability of 0.892 , as a tool for data collecting. The sampling respondents of 50 were calculated by Yamane formula from the population of 60 drivers. The data were analyzed by both descriptive statistic ie. frequency, percentage, mean and standard deviation and inferential statistic ie. One-Way ANOVA and Multiple Linear Regression.

The research findings revealed as follow : 1) the organization factors that affect drivers performance were rate at high level in overall (\bar{X} =4.17), 2) the level of drivers performances were at high level in overall (\bar{X} = 4.12), 3) the comparison of drivers performance as per personal factors indicated no significant difference at 0.05 and 4) the correlation coefficient of organization factors towards drivers performance indicated the positive strength of association at 0.337 for input and 0.361 for process at 0.05 with a predicting power percentage of 76.20.

Keywords = Organization Factors, Employees Performance, Jhitanan Company Limited

บทนำ

ปัจจุบันการแข่งขันทางเศรษฐกิจและการดำเนินงานของธุรกิจ มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งด้านกลยุทธ์การจัดการ กลยุทธ์การแข่งขัน การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การจัดการเตรียมบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมในการแข่งขันขององค์กรการนับว่ามีความสำคัญ และมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องมีการวางแผนในการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถ มีการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) ในองค์การ รวมถึงรายละเอียดของงาน (Job Description) และทักษะของบุคลากรที่มีความสามารถตรงตามความต้องการ (Job Specification) เพื่อที่จะนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ความสามารถแข่งขันกับภายนอกได้ งานใดต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ มีทักษะอย่างไร มีอายุและมีประสบการณ์ในการทำงานมาอย่างไร จึงจะทำให้องค์กรสามารถใช้ประโยชน์สูงสุด ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวางแผนการจัดการทรัพยากรมนุษย์และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การ ทรัพยากรที่จัดว่าสำคัญที่สุดขององค์กรก็คือ "ทรัพยากรมนุษย์" หรือพนักงานทุกคนในองค์กรนั่นเอง พนักงานขององค์กรเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ขององค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งในการที่จะบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลขององค์กรได้นั้น ส่วนหนึ่งมาจากขวัญและกำลังใจที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ทั้งที่เกิดจากงานโดยตรง หรือสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ ประกอบกับลักษณะความต้องการของแต่ละบุคคลเรียกว่าแรงจูงใจที่เกิดจากบุคคลพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ โดยอาจจะเกิดจากนิสัยส่วนบุคคล เช่น การที่บุคคลได้รับการยอมรับในผลงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความรับผิดชอบ ความถนัดในการทำงาน ที่ได้รับ มอบหมายในงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ ที่จะทำใหบุคคลนั้นเกิดความภาคภูมิใจ สิ่งเหล่านี้ อาจจะส่งผลให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ก่อให้เกิดความเต็มใจในการทำงานและทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น (สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์, 2558) ดังนั้น จะเห็นได้ว่าองค์กรที่ประสบผลสำเร็จได้ก็เนื่องมาจากประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กรเป็นสำคัญ ถ้าพนักงานในองค์กรขาดประสิทธิภาพ ไม่มีความรู้ความสามารถขาดแรงจูงใจในการทำงาน ไม่มีความรักความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ก็จะทำให้เกิดปัญหาต่อการปฏิบัติงานตามมา

นอกจากบุคลากรที่มีประสิทธิภาพแล้วนั้น การที่องค์กรจะมีประสิทธิภาพก็ต้องมีทีมผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่ดีพอเพื่อนำองค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้นงานทุกอย่างบนโลกใบนี้ที่มนุษย์เป็นผู้สรรสร้างขึ้นมา มีระดับความยากง่ายที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับสภาพบริบทของพื้นที่ และความมุ่งหวังขององค์กรว่าต้องการงานแบบไหน งานไหนบ้างที่ต้องใช้กำลังคน งานไหนที่ต้องใช้อุปกรณ์เสริมเช่น เครื่องจักรกล ซึ่งต้องแข่งขันกับปัจจัยหลายอย่างที่คอยเสียดสีอยู่ข้างๆ เช่น ปัจจัยค่าแรงงาน ค่าอุปกรณ์ ค่าครองชีพ ระบบเศรษฐกิจในระดับต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้คอยเป็นตัวกระตุ้นให้งานนั้นสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ในเมื่อ ต้องแข่งขันกับปัจจัยภายนอกภายในดังที่กล่าวมา คำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) จึงมีความจำเป็น และเสมือนเป็นผลสำเร็จที่ทุกคนต้องไปให้ถึงด้วยวิธีการต่าง ๆ ซึ่งทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร เพราะจะเป็นตัวผลักดันสำคัญ ที่จะทำให้องค์กรก้าวไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ การที่จะคัดเลือกบุคลากรเพื่อเข้าร่วมงานนั้นเป็นเรื่องง่าย แต่จะทำอย่างไรให้บุคลากรที่มีอยู่สามารถทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ซึ่งนอกจากความสามารถส่วนบุคคลแล้วการเรียนรู้และฝึกอบรมในองค์กร จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้บุคลากรให้มีความชำนาญและก่อให้เกิดประสบการณ์ในการทำงาน และเมื่อมีความรู้ความสามารถแล้ว จะทำอย่างไรให้มีความจงรักภักดีในองค์กร ไม่ว่าจะด้วยการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม สวัสดิการที่ดี การสร้างแรงจูงใจ การให้รางวัล รวมไปถึงการธำรงรักษาให้บุคลากรอยู่กับองค์กรไปจนหมดช่วงอายุงาน เพราะเมื่อบุคลากรมีใจรักและผูกพันในองค์กรแล้ว ก็จะส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดีทำให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นและให้ความร่วมมือทำงานได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ

บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด ดำเนินธุรกิจรถโดยสารไม่ประจำที่ให้บริการประชาชนในพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทราและพื้นที่ใกล้เคียง โดยในพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทราในปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจจำนวนมากธุรกิจรถโดยสารไม่ประจำมี

การแข่งขันจำนวนมาก ซึ่งรวมถึงพื้นที่ใกล้เคียง มีให้เลือกใช้บริการได้หลายทางเลือก การเลือกใช้ บริการรถโดยสาร ไม่ประจำทาง ซึ่งมีจำนวนรถโดยสารที่มาก หลายบริษัทและมีอัตราค่าโดยสารที่ราคาไม่คงที่ ทำให้เกิดการเปรียบเทียบของผู้ใช้บริการ มีทางเลือกการบริการ ที่เหมาะสมตามเป้าหมาย ในสภาพการเดินทางปัจจุบันด้วยการจราจร บนท้องถนนที่คับคั่งแออัด และต้องใช้เวลาในการ เดินทางเป็นจำนวนมาก อีกทั้งในช่วงเวลาเร่งด่วน ผู้ปฏิบัติงานบนรถโดยสารไม่ประจำทางจะต้องทนต่อ สภาพความแออัด สภาพแวดล้อมการจราจรของผู้ร่วมใช้ทางผู้วิจัยจึงเห็นว่าสภาพของรถโดยสารไม่ประจำทางเป็นปัจจัยสำคัญของพนักงานที่ ปฏิบัติงานบนรถโดยสารไม่ประจำทางและอาจจะส่งผลต่อความเครียดของพนักงานที่ปฏิบัติงานบนรถโดยสารไม่ประจำทาง

จากความเป็นมาและความสำคัญดังที่ได้นำเสนอข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด โดยนำผลที่ได้จากความเกี่ยวข้องของตัวแปรต่างๆ มาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการของ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและธำรงรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่ร่วมกับองค์กรได้อย่างยาวนาน ซึ่งเป็นผลไปสู่ความสำเร็จและก้าวหน้าขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด
3. เพื่อ ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ขี่รถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ ซึ่งจะทำการเก็บข้อมูลที่ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด จังหวัด ฉะเชิงเทรา
2. ขอบเขตด้านพื้นที่
บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด จังหวัด ฉะเชิงเทรา
3. ขอบเขตด้านประชากร
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานขับรถ ที่ปฏิบัติงานอยู่ประจำรถในปัจจุบัน จำนวน 60 คน
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา
ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึง ตุลาคม พ.ศ. 2562

แนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละคนนั้น ปัจจัยนำเข้า เป็น ความพยายาม ความพร้อม ความสามารถความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานที่ได้ผลดี มีความรวดเร็ว มีคุณภาพได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยสามารถวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามแนวคิดของธงชัย สันติวงษ์ ที่นิมนวน

ทองแสง (2557) อธิบายไว้ว่า การประเมินผลการทำงานของพนักงานแต่ละคนได้เป็น 7 ด้าน ประกอบด้วย (1) ปริมาณงาน (2) คุณภาพงาน (3) ความรู้เกี่ยวกับงาน (4) คุณภาพลักษณะส่วนตัว (5) ความร่วมมือกับผู้อื่น (6) มีความน่าไว้วางใจ (7) มีความคิดริเริ่ม ในขณะที่แนวคิดของ Peterson & Plowman (1989 อ้างถึงใน อุทสัน วิระศักดิ์ การุณย์, 2556) ได้กำหนดให้แนวคิดองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยในการวัดว่าบุคคลใดนั้นมีประสิทธิภาพหรือไม่ตามแนวคิดของ พูนศักดิ์ วัฒนธนาพันธ์ (2553) จะวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยอาศัย ความจับใจ การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า ซึ่งจะต้องมีความถูกต้องแม่นยำ การผิดพลาดในมานน้อย ต้องตรวจทานงานก่อนเสนอขายเสมอ โดยอาศัยความรู้ ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่กำลังอยู่ตลาดเวลา อีกทั้งการรอบรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือ ปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว และจำเป็นต้องมีความคิดสร้างสรรค์ การคิดริเริ่ม สิ่งใหม่ๆ มุมมองแปลกใหม่ที่

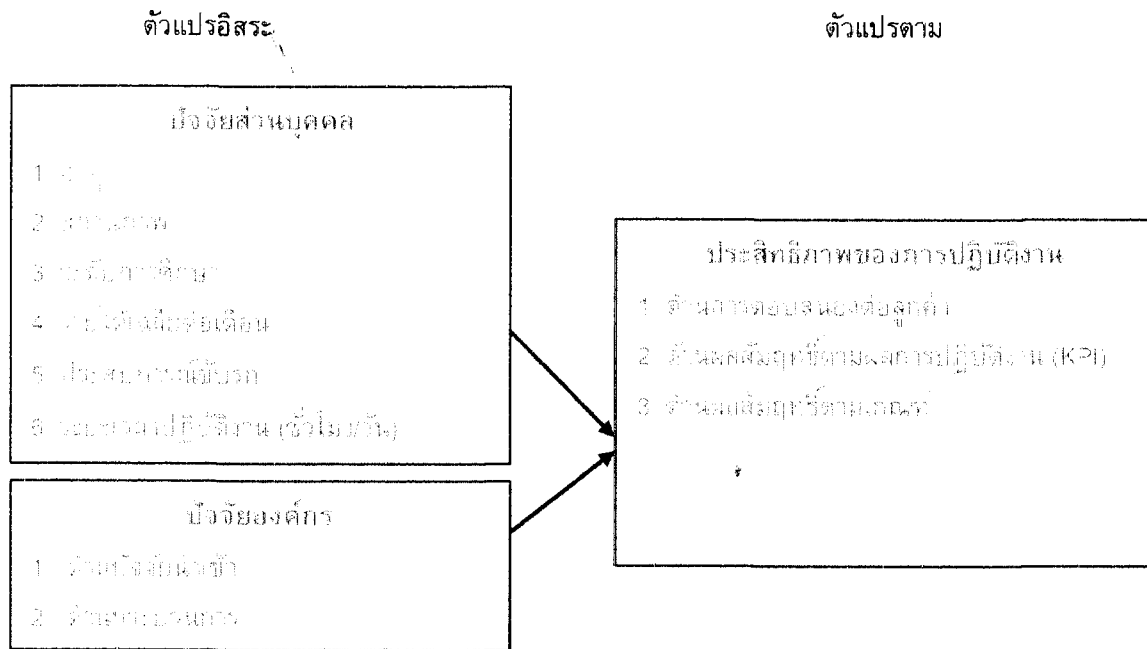
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการองค์กร

หลักการจัดการแบ่งออกเป็น 4 กิจกรรมต่อเนื่องกันคือ การวางแผน การจัดองค์กร การชี้นำ การควบคุม กิจกรรมเหล่านี้จัดเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สัมพันธ์ และสอดคล้องกัน โดยแนวคิดของ Dalf R (2006 อ้างใน สาคร สุขศรีวงศ์ , 2555) ได้เสนอเป็นหลักการว่ากระบวนการจัดการประกอบด้วย 1) การวางแผน (Planning) ที่ต้องกำหนดขอบเขตธุรกิจ ตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ตลอดจนกำหนดวิธีการเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ เมื่อเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และวิธีการในการทำงานชัดเจนตามขอบเขตที่กำหนดแล้วผู้บริหารจึงดำเนินกิจกรรมต่อไปคือ การจัดองค์กร 2) การจัดองค์กร ซึ่งต้องจัดบุคลากร แบ่งแผนงาน และจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ให้เหมาะสม สอดคล้องกับแผนงาน เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการตามแผนให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด 3) การชี้นำ ประกอบด้วยเนื้อหา 2 เรื่องที่สำคัญคือ ภาวะผู้นำ ซึ่งเกี่ยวกับการพัฒนาผู้บริหาร และการจูงใจ ซึ่งเกี่ยวกับการชักจูงหรือกระตุ้นให้ผู้อื่นทำงานได้เต็มที่ตามความรู้ความสามารถ 4) การควบคุม เป็นการควบคุมองค์การให้ดำเนินงานต่าง ๆ ภายในองค์กร เป็นไปตามแผนงาน ความคาดหวังหรือมาตรฐานที่กำหนด ขณะที่แนวคิดของ Henry Fayol (1949 อ้างใน สาคร สุขศรีวงศ์, 2555) ได้กำหนดกิจกรรมหลักในองค์กรธุรกิจ หน้าที่การจัดการ คุณลักษณะของผู้จัดการ และหลักการจัดการ

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg, อ้างใน วิโรจน์ ทรงนิรันดร์, 2552) เป็นทฤษฎีจูงใจ โดยเสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และไม่พึงพอใจในการทำงานหรือ หมายถึงการทำงานโดยหลักการของเจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน การสร้าง ความพอใจนี้สรุปว่า บุคคลจะมีความต้องการในงานที่แยกจากกันเป็นอิสระซึ่งจะขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ขณะที่ ทฤษฎีความเสมอภาคหรือทฤษฎีความเท่าเทียมกันของ Adams ทฤษฎีนี้กล่าวว่า บุคคลจะมีการเปรียบเทียบอัตราส่วน ระหว่างปัจจัยนำเข้าของตนเอง โดยอาจทำให้บุคคลทุ่มเทให้กับการทำงานน้อยลงหรือตัดสินใจลาออกก็ได้ การประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้เสนอแนะว่าบุคคลควรได้รับรู้ถึงรางวัล (ผลลัพธ์จากการทำงาน) ที่เหมาะสมและเท่าเทียมกัน ลักษณะสำคัญของทฤษฎีความเสมอภาคภาค ส่วนทฤษฎีการจูงใจของ มาสโลว์ (Maslow's theory of growth motivation) (Maslow, 1970 อ้างถึงใน สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์, 2558) กล่าวว่าคนมีความต้องการโดยสรุปทั้งหมด 5 ระดับคือ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการด้านสังคม ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จชีวิตตามความนึกคิด

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ขับรถ ระยะเวลาปฏิบัติงาน (ชั่วโมง/วัน) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด ต่างกัน
2. ปัจจัยองค์กร ด้านปัจจัยนำเข้าและ ด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แนวทางการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด ดังนั้นผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ของขนาดประชากร (N) คือ จำนวน 60 ราย ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 เป็นจำนวน 50 คน วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยเก็บพนักงานขับรถตู้ จำนวน 9 คน พนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางแบบไม่ปรับอากาศ จำนวน 33 คน และ พนักงานขับรถโดยสารไม่ประจำทางแบบปรับอากาศ จำนวน 8 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยวิธีการจับฉลากรายชื่อจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด ทำการรวบรวมข้อมูลระยะเวลาในการศึกษา เริ่มตั้งแต่ สิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึง ตุลาคม พ.ศ. 2562

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานขับรถที่ปฏิบัติงานอยู่ประจำรถในปัจจุบัน ของบริษัท จิตรอนันต์ จำกัด จำนวน 60 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา ใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ ซึ่ง

กำหนดให้ค่าความเชื่อมั่นเป็น 95% และค่าความคาดเคลื่อนเป็น 5% จากการคำนวณดังกล่าวได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการทำการศึกษาวิจัยได้แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นแหล่งข้อมูลที่ทำการศึกษาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการศึกษาครั้งนี้จากการทำแบบสอบถามจากพนักงานบริษัท จิตรอนันต์ จำกัด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้ศึกษาทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารเผยแพร่ วิจัยที่เกี่ยวข้อง หนังสือ และระบบการสืบค้นข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ตจากวิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโทของมหาวิทยาลัยต่างๆ และเว็บไซต์ เอกสารออนไลน์เกี่ยวกับปัจจัยองค์การ แรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

งานวิจัยนี้จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานบริษัท จิตรอนันต์ จำกัด เพื่อทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท จิตรอนันต์ จำกัด สามารถแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์บริษัท ระยะเวลาปฏิบัติงาน (ชั่วโมง/วัน) ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยองค์กร ได้แก่ ด้านปัจจัยนำเข้า และด้านกระบวนการ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close - End Question) และเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ Likert ที่แบ่งเป็น 5 ระดับ จากน้อยที่สุดไปมากที่สุด (Likert Scale)

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านผลสัมฤทธิ์ตามผลการปฏิบัติงาน (KPI) ด้านผลสัมฤทธิ์ตามเกณฑ์ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close - End Question) และเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ Likert ที่แบ่งเป็น 5 ระดับ จากน้อยที่สุดไปมากที่สุด (Likert Scale)

การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามการวิจัย และกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย โดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

2. ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดโครงสร้างแบบสอบถามและเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามตามประเด็นที่สำคัญของความมุ่งหมายที่ต้องการวัด

3. กำหนดประเด็น และขอบเขตของแบบสอบถาม เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และประโยชน์ของการวิจัย

4. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

5. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบรายละเอียดความถูกต้องสมบูรณ์ และครอบคลุมเนื้อหาข้อคำถามทุกข้อ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

6. การหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรง (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item - Objective Congruence : IOC) ของเนื้อหา และโครงสร้างตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้น

7. หลังจากผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาและตรวจสอบแล้วผู้วิจัยได้นำมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา และทำการปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม กับ

กลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อตรวจคุณภาพของเครื่องมือ จากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

8. นำแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 50 ชุด ไปแจกยังกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วส่งมอบให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและได้ทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรง (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) ของเนื้อหาและโครงสร้างตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้น

3. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) แล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อตรวจคุณภาพของเครื่องมือ จากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient : α – coefficient) โดยใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.70 เพื่อแสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นเพียงพอ ซึ่งผลการทดสอบได้ค่าความน่าเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.892

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequencies) บรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ขับรถ ระยะเวลาปฏิบัติงาน (ชั่วโมง/วัน)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ปัจจัยเชิงนโยบายองค์กรและประสิทธิภาพการทำงาน

2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสอง โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

พนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด ส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป มีประสบการณ์ขับรถ 6-10 ปี และระยะเวลาปฏิบัติงาน (ชั่วโมง/วัน) 3-4 ชั่วโมง

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยองค์กร

พนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าปัจจัยองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยสรุปแต่ละด้านดังนี้

2.1 ด้านปัจจัยนำเข้า ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าปัจจัยองค์กร ด้านปัจจัยนำเข้ามีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกข้อ คือ บริษัทมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องพักอย่างเหมาะสม และมีสถานที่ที่สัดส่วนที่เหมาะสมสำหรับพนักงานได้พักผ่อน และมีโอกาสในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการทำงานอยู่เสมอ เช่น ช่อมบำรุง กฎหมาย และความปลอดภัยในการขับขี่ เป็นต้น รองลงมาคือ บริษัทมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ถัดมา ได้รับการพิจารณาเงินเดือน ค่าตอบแทนตามความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีเวลาพักผ่อนและออกกำลังกายอย่างพอเพียง

2.2 ด้านกระบวนการในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าปัจจัยองค์กร ด้านกระบวนการมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งเห็นด้วยอย่างยิ่งในทุกข้อ คือ ผู้บังคับบัญชา อธิบายงาน ได้ชัดเจน เข้าใจง่าย รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างดี และตรวจเช็คสภาพเครื่องยนต์ก่อนการปฏิบัติงาน ถัดมา ได้รับความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ บริษัทมีพนักงานเพียงพอในการปฏิบัติงาน

3. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

พนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัดมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสรุปแต่ละด้านดังนี้

3.1 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าระดับมากทุกข้อคือ แต่งกายสุภาพเพื่อเป็นการให้เกิดลูกค้าที่มาใช้บริการ รองลงมาคือขับรถอย่างมีมารยาท และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

3.2 ด้านผลสัมฤทธิ์ตามผลการปฏิบัติงาน (KPI) ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ตามผลการปฏิบัติงาน (KPI) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ตามผลการปฏิบัติงาน (KPI) ระดับมากทุกข้อคือ ช่วยกันบำรุงรักษารถยนต์เพื่อประหยัดค่าซ่อมบำรุง รองลงมาคือความรอบรู้และเข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือผลของงานที่ทำปฏิบัติเป็นไปตามแผนที่วางไว้ และตามเกณฑ์ KPI ของบริษัท

3.3 ด้านผลสัมฤทธิ์ตามเกณฑ์ ในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ตามเกณฑ์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลสัมฤทธิ์ตามเกณฑ์ระดับมากทุกข้อคือ ก่อนการออกรถมีการตรวจสอบว่าลูกค้าทุกคนขึ้นหรือลงจากรถเรียบร้อยแล้ว รองลงมาคือขับรถตรงเวลาและเส้นทางที่กำหนดไว้เท่านั้น และต้องให้บริการถึงปลายทางอย่างปลอดภัย และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือทราบถึงวิธีการและแนวทางป้องกัน หลีกเลี่ยงอุบัติเหตุหรือความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

4. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด ต่างกัน พบว่า พนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด ที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ขับรถ และระยะเวลาปฏิบัติงาน (ชั่วโมง/วัน) แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด พบว่า ปัจจัยองค์กรด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ซึ่งผลรวมทั้งหมดจะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 1

ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ผลกระทบของปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัย	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	Coefficients		Coefficients			Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
ค่าคงที่	1.215	0.244		4.986	0.00		
การมีจิตสำนึกของพนักงาน	0.337	0.099	0.422	3.393	0.00*	0.327	3.056
การมีส่วนร่วมของพนักงาน	0.381	0.091	0.492	3.953	0.00*	0.327	3.056

R² = 0.762, Adjusted R² = 0.732, Std. Error of Estimate = 0.251, F = 75.192, Sig. = 0.00; *sig < 0.05

สรุปและวิจารณ์ผล

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยองค์กรกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด ซึ่งได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามกับพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด จำนวน 50 คน โดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ใช้ตารางแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ One Way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่าง การวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด โดยรวมอยู่ระดับมาก เป็นเพราะพนักงานขับรถของบริษัทมีมารยาทการขับรถที่ดี มีความรู้ความเข้าใจในงานของตนเองเป็นสำคัญ และพนักงานขับรถได้รับการอบรมเกี่ยวกับกฎจราจรอย่างเคร่งครัดเพื่อป้องกันความเสี่ยงและลดอุบัติเหตุในระหว่างการเดินทาง มีการตรวจสอบสภาพรถ ความพร้อมของรถยนต์ทุกครั้งก่อนการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทุมพร อยู่สุข (2561) ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถทุกในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานขับรถรถบรรทุกในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา นิลอรุณ (2558) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรชัย เหล่าเขตการณ์ (2557) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ สาย 80 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ สาย 80 ภาพรวมอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี ฤกษ์นโสภา (2561) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชิงเกิ้ล พอยท์ พาร์ท (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชิตา กมลเกียรติศักดิ์ (2562) ศึกษาปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เค-ไมล์ แอร์ จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษญา แก้วสระแสน (2560) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของภัรดา ศิลปชัย (2561) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย

จูงใจและควมามีประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรฯ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก เป็นเพราะบริษัทเห็นถึงความสำคัญของพนักงานในองค์กรทุกคนดังนั้นบริษัทจึงได้ติดตั้งอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานขับรถ รวมถึงการพิจารณาเงินเดือน ค่าตอบแทนตามความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม อีกทั้งบริษัทได้จัดทำสวัสดิการอุบัติเหตุให้แก่พนักงานขับรถเพื่อให้พนักงานขับรถนั้นรู้สึกอุ่นใจขณะปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทุมพร อยู่สุข (2561) ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกของพนักงานขับรถบรรทุกในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวัลลภ วรณโอสถ (2561) ศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา นิลอรุณ (2558) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวาทัญญู ชูภักดิ์ (2560) ศึกษา การศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งลูกค้าของบริษัท เอบีซี พบว่า การบริการลูกค้าในด้านความสะดวก ด้านสภาพรถ ด้านมารยาทของพนักงานขับรถ และด้านความปลอดภัยโดยรวมสามารถบริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชิดา กมลเกียรติกิตติ (2562) ศึกษาปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เค-ไมล์ แอร์ จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญา แก้วสระแสน (2560) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก

3. ปัจจัยองค์กรด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด เป็นเพราะการสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาหรือได้รับการฝึกอบรมแนวทางการขับรถอย่างปลอดภัยจะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงาน อีกทั้งบริษัทได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องพักอย่างเหมาะสม และมีสถานที่พักผ่อนที่เหมาะสมสำหรับพนักงานได้พักผ่อนไม่ว่าจะก่อนหรือหลังการปฏิบัติงาน เพื่อลดความเครียดและทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข สอดคล้องกับงานวิจัยของวัลลภ วรณโอสถ (2561) ศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุมาลี กฤษณโสภา (2561) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชิงเกิ้ล พอยท์ พาร์ท (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) พบว่านโยบายและการบริหารงานส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญา แก้วสระแสน (2560) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยเกี่ยวกับงาน มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wah Wah Maung (2018) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมภัณฑะเลย์ พบว่าสภาพแวดล้อมผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมภัณฑะเลย์

จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยองค์กรด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ บริษัท จิตรอนันต์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารองค์กรในการทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน โดยมีแนวทางดังนี้

1. เนื่องจากการขับรถไม่ว่าจะระยะทางใกล้หรือทางไกลจะส่งผลต่อสุขภาพของพนักงานขับรถ ดังนั้นบริษัทควรมีเวลาพักผ่อนให้แก่พนักงานขับรถอย่างเพียงพอ เช่น ขับรถในระยะทางไกลควรได้รับการพักผ่อนอย่างน้อย 8 ชั่วโมง หรือ ขับรถในระยะทางใกล้ ควรได้รับการพักผ่อนอย่างน้อย 3-4 ชั่วโมง เป็นต้น
2. การคมนาคมในจังหวัดจะเชิงเทรมีการปรับตัวและแข่งขันสูง มีบริษัทเดินรถค่อนข้างมาก ซึ่งบริษัทจะต้องปรับตัวและเพิ่มจำนวนรถยนต์ให้เพียงพอต่อความต้องการ ดังนั้นบริษัทควรมีเพิ่มจำนวนพนักงานขับรถให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า
3. ในการขับที่รถยนต์สาธารณะ จำเป็นต้องมีใบอนุญาตขับขี่รถยนต์สาธารณะ และได้รับการฝึกอบรมตามกรมการขนส่งทางบก ดังนั้นเพื่อเป็นการเน้นย้ำให้พนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด บริษัทควรจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานขับรถอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถในบริษัทต่าง ๆ เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยด้านใดที่ทำให้พนักงานขับรถมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น
2. งานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเฉพาะบางตัวแปร ซึ่งอาจจะยังไม่ครอบคลุมเนื้อหา ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรกำหนดตัวแปรในการศึกษาเพิ่มเติมเช่น คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น
3. เนื่องจากพนักงานขับรถอาจมีความเครียดทั้งเกิดจากตัวพนักงานเองหรือจากปัจจัยภายนอก เช่น ผู้โดยสาร หรือสภาพการจราจร เป็นต้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาถึงความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถ เพื่อเป็นแนวทางในการลดความเครียดของพนักงานขับรถและเสริมสร้างความสุขให้แก่พนักงานขับรถ

เอกสารอ้างอิง

- ฉัตรชัย เหล่าเขตการณ์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ สาย 80. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี. 8(16). 110-120.
- พินดา นิลอรุณ. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. วารสารจันทร์เกษมสาร. 21(41) กรกฎาคม - ธันวาคม 2558, 29-37.
- พิชญา แก้วสระแสน. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทก่อสร้างหิรัญทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการ Veridian E –Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ. 10(1) มกราคม-เมษายน 2560, 1042-1057.
- กิริดา ศิลป์ชัย. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและความมีประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร. 1(2-3), 217-235.
- วัญญู ชูภักตร์. (2560). การศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งลูกค้าของบริษัท เอ บี ซี. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 47-52.
- วัลลภ วรณโอสถ. (2561). ปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการ Veridian E –Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ. 11(1) มกราคม-เมษายน 2561, 971-982.

- สุมาลี กฤษณโสภาน. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชิงเกิ้ล พอยท์ พาร์ก (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). วารสารวิชาการ มทร.สุวรรณภูมิ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). 3(1) มกราคม - มิถุนายน 2561. 55-66.
- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อัญชิตา กมลเกียรติกิตติ. (2562). ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เค-ไมล์ แอร์ จำกัด. วารสารวิชาการ Veridian E –Journal Silpakom University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ. 12(2) เดือนมีนาคม - เมษายน 2562. 1361-1381.
- อุทุมพร อยู่สุข. (2561). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในกลุ่มผู้ประกอบการขนส่งสินค้าจดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารรำไพพรรณี. 12(3), 30-38.
- Wah Wah Maung. (2018). *Factors Affecting Employees' Performance in Mandalay Hotel Industry*. Recent Issues in Human Resource Management. 1(1), 18-43.