

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ สาย 80

## FACTORS AFFECTING WORK PERFORMANCES OF BANGKOK MASS TRANSIT LINE 80, OPERATORS

ฉัตรชัย เหล่าเขตการณ<sup>1</sup>, กนกนภัส ชีวะสาคร<sup>2</sup>

Chatchai Laoketkarn<sup>1</sup>, Kanoknaphat Chewasakorn<sup>2</sup>

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี<sup>1</sup>

Chatchai\_lm@thonburi-u.ac.th<sup>1</sup>, Aongoun47@hotmail.com<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ สาย 80 ใน 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานฝ่ายการเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ สาย 80 จำนวน 150 คน โดยใช้แบบสำรวจคุณภาพการทำงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนค่า t-test และค่า Chi-Square ใช้สำหรับวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร

ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ สาย 80 ภาพรวมอยู่ในระดับสูง

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายการเดินรถ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง แต่ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้-

1. พนักงานการเดินรถที่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

2. ส่วนพนักงานการเดินรถที่มีความรักและความภูมิใจในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในงาน และความพอใจในผลตอบแทน จะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ , การปฏิบัติงาน , พนักงานฝ่ายการเดินรถ, องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ

### Abstract

This research is a survey research. The purpose of the research is to study the factors affecting work effectiveness of bus staffs line no. 80, Bangkok Mass Transit Authority (BMTA) in three points of view: job characteristic, organizational control and working relationship. The sample group is 150 bus staffs, Bangkok Mass Transit Authority (BMTA) working on bus line no. 80. The survey form on working quality for bus staffs was used as research tool. Collected data was analyzed by statistical computer program to calculate the percentage, average and standard deviation. T-test and Chi-square were used for analyze the variable relationship.

The result shows that the overall work effectiveness of bus staffs, Bangkok Mass Transit Authority (BMTA) working on bus line No. 80. is high.

The personal factor of bus staffs affects the work effectiveness at high level, while the working factor of bus staffs affects the work effectiveness is as follows

1. bus staffs who get advancement in their career affects the work effectiveness at high level.
2. bus staffs who love and proud in their career, having good relationship with their colleagues, having freedom to express their opinions and satisfy their benefits affects the work effectiveness at low level.

**Keyword:** efficiency/ work / bus staffs / Bangkok mass transit

## บทนำ

ในปัจจุบันการพัฒนาระบบขนส่งมวลชน ในจังหวัดกรุงเทพฯ ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และมีให้เลือกใช้บริการได้หลายทางเลือก หนึ่งในนั้นที่ผู้คนใช้บริการมากที่สุด คงจะหนีไม่พ้น การเลือกใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ซึ่งมีจำนวนรถโดยสารที่มาก หลายสายเส้นทางและมีอัตราค่าโดยสารที่ราคาไม่สูงนัก จึงเป็นทางเลือกใช้บริการ ที่นิยมที่สุดในจังหวัดกรุงเทพฯ ในสภาพการเดินทางปัจจุบันด้วยการจราจรบนท้องถนนที่คับคั่งแออัด และต้องใช้เวลาในการเดินทางเป็นจำนวนมาก อีกทั้งในช่วงเวลาเร่งด่วน ผู้ปฏิบัติงานบนรถโดยสารประจำทางจะต้องทนต่อสภาพความแออัด เบียดเสียดของจำนวนผู้โดยสารประจำทางที่มีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงเห็นว่าสภาพของรถโดยสารประจำทางเป็นปัจจัยสำคัญของพนักงานที่ปฏิบัติงานบนรถโดยสารประจำทางและอาจจะส่งผลกระทบต่อความเครียดของพนักงานที่ปฏิบัติงานบนรถโดยสารประจำทาง

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคคล แบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ ลักษณะด้านบุคคล ลักษณะด้านปฏิบัติงานและด้านองค์กร ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทางคณะผู้วิจัยได้พิจารณาปัจจัยที่มีแนวโน้มว่าจะมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่ส่งต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ สาย 80 คือ ปัจจัยด้านลักษณะบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระดับตำแหน่งและอายุการทำงาน ส่วนปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน การปกครองบังคับบัญชาและสัมพันธภาพในการทำงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายการเดินรถ สาย 80 ขององค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ

ดังนั้นในการศึกษานี้ ทางคณะผู้วิจัยจะศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ สาย 80 อาจมี

การศึกษาในประเด็นนี้มาแล้วในหน่วยงานอื่น แต่องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ สาย 80 ในระดับพนักงาน ยังไม่มีผู้ใดทำมาก่อนและลักษณะแนวคิดเป็นประเด็นสำคัญในการศึกษาบุคลากรที่เป็นปัจจัยชี้ความสำเร็จขององค์การ เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการปรับปรุงและพัฒนาองค์การต่อไป [1-2]

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านต่างๆที่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ กรณีศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ สาย 80

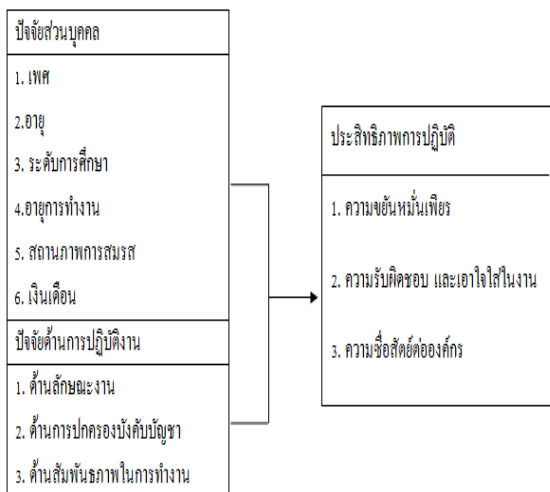
2. เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายการเดินรถโดยสารประจำทาง สาย 80 ขององค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ 3 ด้าน คือ

- 2.1.ด้านลักษณะงาน
- 2.2.ด้านการปกครองบังคับบัญชา
- 2.3.ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ
2. ทราบถึงข้อมูลเบื้องต้นเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการขององค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ สาย 80
3. ทราบถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อหน่วยงาน และองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Frame Work)



**อุปกรณ์และวิธีดำเนินการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative methodology) โดยการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ เฉพาะฝ่ายการเดินรถ

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายการเดินรถ ที่ปฏิบัติงานอยู่ประจำท่ารถในปัจจุบัน ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานการเดินรถส่วนใหญ่เป็นเพศชายถึงร้อยละ 70 ซึ่งฝ่ายการเดินรถนี้ประกอบด้วย

- 1.1 พนักงานชาย จำนวน 140 คน
- 1.2 พนักงานหญิง จำนวน 60 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยผู้วิจัยได้เนนการโดยแบ่งเป็นขั้นตอนดังนี้

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีคำนวณสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยใช้สูตร (ยุทธพงษ์ กัยวรรณ 2543 : 83-84) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = กลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

E = ความคลาดเคลื่อนนัยสำคัญ 0.05

วิธีทำ เมื่อ N = 200 คน

$$E = 0.05$$

$$n = \frac{200}{1+200(0.05)^2}$$

$$n = 133.333$$

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่าง เป็น 134 คน

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ จะใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed-Ended Question) ซึ่งมี 2 ส่วนใหญ่ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล แบบให้เลือกตอบ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สถานภาพการสมรส เงินเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน โดยมีเนื้อหา จำนวน 39 ข้อ แบ่งออกเป็น 8 ด้านคือ

- 1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
- 2. สภาพการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะและสุขภาพของพนักงาน
- 3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
- 4. โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง
- 5. การปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในองค์กร
- 6. สิทธิส่วนบุคคล

7. การดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

8. ลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม

ในแบบสอบถาม สำหรับส่วนที่ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลได้ใช้วิธีให้กลุ่มที่ทำการศึกษาพิจารณาด้วยตัวเองว่าอยู่ในระดับใด ส่วนข้อมูลปัจจัยด้านการปฏิบัติงานได้อาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่ง 5 ระดับ บุญชม ศรีสะอาด (2532:110-111) โดยใช้มาตรวัดแบบ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยแบ่งออกได้ ดังนี้

1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. เห็นด้วย
3. ไม่น่าใจ
4. ไม่เห็นด้วย
5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

**การสร้างเครื่องมือ และเกณฑ์กำหนดการวัดค่าตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องในอดีต เพื่อกำหนดและตรวจสอบตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ศึกษา และสอบถามจากผู้มีประสบการณ์เพื่อตรวจสอบกำหนดตัวแปรและขอบเขตข้อมูลในการกำหนดรูปแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

2. การสร้างแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือหลักของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อใช้สอบถามกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุม และเหมาะสมกับพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ สาย 80 โดยยึดหลักตามกรอบข้อมูลที่ต้องการศึกษาด้วยการกำหนดลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจให้เลือกตอบ

**วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล**

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการด้วยตนเองโดยใช้วิธีจัดแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้.-

1. ผู้วิจัยทำการแนะนำตัวพร้อมแจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยต่อหัวหน้ากองจัดการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ สาย 80 เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการประสานงานกับหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่าง อยู่ในความรับผิดชอบของกองจัดการเดินรถสาย 80 เพื่อขอความร่วมมือและอำนวยความสะดวกต่อการนัดหมาย จัดทำแบบสอบถาม พนักงานการเดินรถของหน่วยงานกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการติดต่อหน่วยงานกลุ่มตัวอย่าง จัดทำแบบสอบถามด้วยตนเองใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานการเดินรถ ในส่วนนี้รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 7 วัน ในระหว่างวันที่ 21 สิงหาคม – 28 สิงหาคม 2555

3. ในระหว่างเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยได้ทำการจดบันทึกปัญหา วิธีการแก้ปัญหา สภาพแวดล้อม และข้อสังเกตอื่น ๆ เพื่อนำมาศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการจัดทำแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการแก้ปัญหาในการบริหารงาน

4. หลังจากได้ทำแบบสอบถามของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ได้ครบตามเป้าหมายแล้วผู้วิจัยจะรวบรวมและจัดระเบียบข้อมูลและนำเสนอผลการวิจัยต่อไป

**การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์**

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์โดยจำแนกการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม จะใช้วิธีการวิเคราะห์ในเชิงปริมาณโดยแปลงเป็นค่าคะแนนหรือกำหนดรหัสคำตอบเป็นตัวเลข ได้แก่ การได้รับคำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะและ

สุขภาพของพนักงานความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง การปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในองค์กร สิทธิส่วนบุคคล การดำเนินชีวิตที่สมดุล ระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม ซึ่งใช้อัตราวัดแบบ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) วัดประเมินค่า 5 ระดับกำหนดเกณฑ์ได้คะแนนไว้ดังนี้

ความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

2. การแปลผลจากคะแนนของแบบสอบถาม โดยรวมคะแนนจากแบบสอบถามจำนวน 39 ข้อ แล้วนำค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) มาปรับใช้เปรียบเทียบ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนำมาวิเคราะห์ทำการลงรหัส จากนั้นได้นำไปวิเคราะห์ตามระเบียบทางสถิติ โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ได้ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 กลุ่มโดยมีค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้-

3.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของกลุ่ม ตัวอย่างกับตัวแปรทุกตัว ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สถานภาพการสมรส เงินเดือน

3.2 ค่ามัธยฐานเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นซึ่งประกอบด้วยการได้รับคำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ

และสุขภาพของพนักงานความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง การปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในองค์กร สิทธิส่วนบุคคล การดำเนินชีวิตที่สมดุล ระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม

3.3 การทดสอบค่า t-test ใช้อธิบายในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาความแตกต่างทางสถิติ ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถ องค์กรขนส่งมวลชน กรุงเทพฯ สาย 80 ในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ( $\alpha = 0.05$ )

3.4 การทดสอบค่า One - Way Anova ใช้อธิบายการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาความสัมพันธ์ทางสถิติ ปัจจัยที่มีตัวเลือกมากกว่า 2 ตัวเลือกขึ้นไป ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถ องค์กรขนส่งมวลชน กรุงเทพฯ สาย 80 โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ( $\alpha = 0.05$ )

3.5 การทดสอบค่า Chi - Square ใช้อธิบายในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาความสัมพันธ์ทางสถิติ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถ องค์กรขนส่งมวลชน กรุงเทพฯ สาย 80 โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ( $\alpha = 0.05$ )

## ผลการวิจัย

4.1. ปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานการเดินรถที่ดีมี เพศ อายุสูง ระดับการศึกษาสูง อายุการทำงานมาก สถานภาพ อัตรารายเงินเดือนสูง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานการเดินรถที่มี เพศ อายุต่ำ ระดับการศึกษาต่ำ อายุการทำงานน้อย สถานภาพ อัตรารายเงินเดือนต่ำ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ทุกประเด็น

4.2. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานการเดินรถที่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานสูง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานการเดินรถที่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การต่ำ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ส่วนพนักงานการเดินรถที่มีระดับความรักและความภูมิใจในอาชีพการงานสูงมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดี มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในงานสูง และความพอใจในผลตอบแทนสูง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำกว่าพนักงานการเดินรถที่มีความรักและความภูมิใจในอาชีพการงานต่ำ มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่ดี มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในงานต่ำ และความพอใจในผลตอบแทนต่ำ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า พนักงานการเดินรถที่มีความรักและความภูมิใจสูง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดี มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในงานสูง และความพอใจในผลตอบแทนสูง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

### สรุปและอภิปรายผล

ในการอภิปรายผลกล่าวได้ 2 ประการตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

ประการแรก สรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานการเดินรถที่ดีมีเพศ อายุสูง ระดับการศึกษาสูง อายุการทำงานมาก สถานภาพ อัตราเงินเดือนสูง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงกว่า พนักงานการเดินรถที่มีเพศ อายุต่ำ ระดับการศึกษาต่ำ อายุการทำงานน้อย สถานภาพ อัตราเงินเดือนต่ำ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ไม่

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ทุกประเด็น

2. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานการเดินรถที่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานสูง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานการเดินรถที่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การต่ำ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ส่วนพนักงานการเดินรถที่มีระดับความรักและความภูมิใจในอาชีพการงานสูงมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดี มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในงานสูง และความพอใจในผลตอบแทนสูง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำกว่าพนักงานการเดินรถที่มีความรักและความภูมิใจในอาชีพการงานต่ำ มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่ดี มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในงานต่ำ และความพอใจในผลตอบแทนต่ำ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า พนักงานการเดินรถที่มีความรักและความภูมิใจสูง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดี มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในงานสูง และความพอใจในผลตอบแทนสูง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ประการที่สอง สรุปได้ว่าพนักงานฝ่ายการเดินรถ ที่มีปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน คือ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม การปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะและสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง การปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในองค์กร สิทธิส่วนบุคคล การดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกันมากนัก มีประสิทธิภาพที่อยู่ในระดับเดียวกัน เนื่องจากพนักงานทุกคนมีความพอใจกับ

คำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ซึ่งถือเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะและสุขภาพ พนักงานทุกคนมีการคำนึงถึงสุขภาพ มีการใช้สิทธิลาป่วย ตรวจสุขภาพ และรักษาพยาบาล เพื่อที่จะปฏิบัติงานได้เป็นปกติ ลดความเสี่ยงต่างๆที่จะเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน แสดงความคิดเห็น และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาองค์กร ซึ่งเป็นการแสดงความรู้ความเข้าใจที่ตนอยากจะใช้ความสามารถให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี จนทำให้ทุกคนให้ความสำคัญที่นำไปสู่ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง พนักงานได้รับสิทธิที่เท่าเทียมกัน ได้รับโอกาสที่จะได้รับองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน ทั้งด้านการฝึกอบรม และการแสดงความคิดเห็น การปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในองค์กร พนักงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ สิทธิส่วนบุคคล พนักงานมีการลาพัก ลาป่วย ตามโอกาส และมีการได้รับเวลาพักผ่อนที่เพียงพอ การดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว พนักงานสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขทั้งการปฏิบัติหน้าที่การทำงาน และการดำเนินชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคม พนักงานมีการปฏิบัติงานในด้านบริการอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ มีการให้คำแนะนำกับผู้อื่นโดยสาร ชี้แจงข้อเท็จจริงและอธิบายกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง อาจเป็นไปได้ว่า ในการศึกษาครั้งนี้อยู่ในช่วงการปรับโครงสร้างและพัฒนาหน่วยงานต่างๆภายในองค์กร จากผลกระทบทางภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน และตามนโยบายของรัฐบาล ได้ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัว กำหนดกฎระเบียบต่างๆให้เหมาะสม รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ทำให้พนักงานส่วนใหญ่เกิดการตื่นตัว

กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาตนเองเพื่อที่จะก้าวหน้าในอาชีพการงานที่สูงขึ้นในอนาคต [3]

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ สาย 80 โดยพิจารณาความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพดังนี้

1. การได้รับคำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โดยควรปรับอัตราค่าทำงานล่วงเวลา ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน ควรจัดระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่ให้ทำงานติดต่อกันเป็นเวลานานและตรากตรำ ทำให้พนักงานมีเวลาพักผ่อนมากขึ้น ควรมีการจัดสวัสดิการในด้านปัจจัยขั้นพื้นฐานของมนุษย์ให้กับพนักงาน

2. การปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะและสุขภาพของพนักงาน เช่น สถานที่ปฏิบัติงานยังมีสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมต่อพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นขนาดของที่พัก และเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ในกรณีที่ถึงเวลาพักของพนักงานหรือรอคิวปฏิบัติงาน ส่งผลทำให้สุขภาพจิตและร่างกายเสื่อมโทรม ประสิทธิภาพในการทำงานน้อยลง

3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน เช่น ด้านการเลื่อนตำแหน่งของพนักงานควรให้เป็นไปตามระยะเวลาที่องค์กรกำหนดโดยการทดสอบความรู้ความสามารถของพนักงานตามความเหมาะสมในแต่ละระดับและสนับสนุนให้พนักงานได้รับโอกาสรับการศึกษาเพิ่มสูงขึ้น ยอมรับความรู้ ข้อมูลทางวิชาการให้นำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานของตนเอง ซึ่งเป็นงานด้านการบริการประชาชนทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ พนักงานถือเป็นตัวแทนและภาพลักษณ์ขององค์กร ควรจัดตั้งหน่วยงานฝึกอบรมภาษาต่างประเทศและด้านการบริการที่ประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้พนักงานได้ฝึกการใช้ภาษาให้ถูกต้องเหมาะสม ดังนั้นจะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการ



ทำงานให้มีประสิทธิภาพอย่างทุ่มเท มีขวัญและกำลังใจ สนุกกับงานที่ทำโดยใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ และให้พนักงานมีความรู้สึกว่าได้พัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อไปในอนาคต

4. โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ควรให้พนักงานระดับปฏิบัติงานแสดงความคิดเห็นผ่านผู้บังคับบัญชาไปยังส่วนกลางอย่างเต็มที่ เพื่อแก้ปัญหาภายในสถานี ให้เกิดความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน รวมถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ควรมีการประชุมและปรึกษาทำความเข้าใจถึงปัญหา อุปสรรค จุดติดขัดของงานอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และควรให้พนักงานศึกษาเรียนรู้กฎระเบียบและมาตรฐานต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีองค์ความรู้มากขึ้น เกิดการแสดงความคิดเห็นในงานอย่างเต็มที่ และเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สามารถปรับแนวทางการปฏิบัติงานด้วยตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกรักงานที่ปฏิบัติและหน่วยงานอย่างทุ่มเท โดยไม่หวาดระแวงในกฎระเบียบและก่อให้เกิดผลเสียต่องาน

5. การปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นภายในองค์กร ควรเพิ่มความรักและความสัมพันธ์ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และร่วมกันทำงานเป็นทีมนี้หัวใจเดียวกัน ต่างคนต่างให้ความสำคัญต่อกัน เคารพความคิดเห็น ตัดสินใจปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างยุติธรรม มีปัญหาปรึกษากันอย่าเปิดเผย จะนำมาซึ่งความรัก ความสามัคคี เชื่อมั่น ทุ่มเทในการปฏิบัติงานร่วมกัน พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

6. สิทธิส่วนบุคคล ควรให้พนักงานทุกคนมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ทศณะคติ และค่านิยมของตนเอง อย่างเหมาะสม รวมทั้งให้สิทธิต่างๆกับพนักงานอย่างถูกต้อง และทั่วถึง ตามโอกาสเหมาะสม เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ และสร้างความเชื่อมั่น ความมั่นใจ กับพนักงาน อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดี

7. การดำเนินชีวิตที่สมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ควรมีการจัดเวลาทำงานที่เหมาะสมต่อพนักงาน เพื่อให้พนักงานที่มีที่พักไกลจากที่ปฏิบัติงานได้มีเวลาเดินทางของตนเองที่เหมาะสม และจัดเวลาพักของแต่ละคนที่เพียงพอ เนื่องจากพนักงานอาจมีความเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้

8. สร้างลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคมโดยการที่องค์กรควรมีการปลูกฝัง และสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อพนักงาน ในเรื่องของการมีน้ำใจ ช่วยเหลือ และการสร้างไม่ตรีจิต ต่อผู้มาใช้บริการ เนื่องจากพนักงานคือส่วนหนึ่งของหน่วยงาน จึงจำเป็นต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่น และมั่นใจในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ [4-5]

## เอกสารอ้างอิง

- [1] ญัฐธัญ ถนัทรบ. (2545) **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถการรถไฟแห่งประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา สังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- [2] อังคณา เขมะกนก. (2549). **ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริการขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ(ขสมก.).** วิทยานิพนธ์ หลักสูตรวารสารศาสตร์ มหาบัณฑิต (การจัดการการสื่อสารภาครัฐและเอกชน) คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [3] ธาณินทร์ สุทธิบุญชวร. (2543). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- [4] ลิ้มพหล สุ่มสมบูรณ์. (2554). สภาพของรถโดยสารประจำทางที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงานขับรถและพนักงานเก็บค่าโดยสารของ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ สาย ปอ.511 และ145. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- [5] วิรัช ณีฤทธิ. (2550). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทางของ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาสังคมศาสตร์เพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.