

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ
ของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ
องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 6
FACTORS AFFECTING SERVICE EFFECTIVENESS OF PUBLIC BUS
DRIVERS OF BANGKOK MASS TRANSIT AUTHORITY,
BUS AREA NUMBER 6

สุขสรณ์ ท้าวเมย์¹ และ ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์²

มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์^{1,2}

Suksan Thawmaey¹ and Rachen Noppanatwongsakorn²

Southeast Asia University, Thailand^{1,2}

Corresponding Author, E-mail: mmag716@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 6 และ 2) ศึกษาแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 6 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 6 ทั้งหมดจำนวน 650 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ทำการประเมินผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

* ได้รับบทความ: 5 กุมภาพันธ์ 2563; แก้ไขบทความ: 22 มิถุนายน 2563; ตอรับตีพิมพ์: 25 มิถุนายน 2563

Received: February 5, 2019; Revised: June 22, 2020; Accepted: June 25, 2020

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 6 ได้แก่ ปัจจัยทางด้านความรู้ความเชี่ยวชาญในการขับรถ ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และด้านรถโดยสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง 2) แนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 6 ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หน่วยงานควรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งภายในและภายนอก และด้านรถโดยสารสาธารณะที่ใช้ในการปฏิบัติงานควรมีการดูแลบำรุงรักษาให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการให้บริการ; พนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ; องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

Abstract

The research is aimed to study 1) Factors that affect service effectiveness of public bus drivers working at Bangkok Mass Transit Authority, Bus Area Number 6, and 2) Ways to improve service effectiveness of public bus drivers of Bangkok Mass Transit Authority, Bus Area Number 6. The population consists of 650 public bus drivers working at Bangkok Mass Transit Authority, Bus Area Number 6. The analysis is undertaken by using the statistical package for social science program. The descriptive statistical data include frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results show that 1) Factors affecting service effectiveness of public bus drivers working at Bangkok Mass Transit Authority, Bus Area Number 6, include knowledge and expertise dimension, work environment dimension, colleague relationship dimension, morale dimension, and an operative public bus dimension. The service effectiveness is at the moderate level. 2) Ways to

improve service effectiveness include work environment, the organization should improve work environment both interior and exterior aspects, and to improve the operative vehicles by having an appropriate maintenance.

Keywords: Service Effectiveness; Public Bus Driver; Bangkok Mass Transit Authority

บทนำ

ในโลกยุคปัจจุบันจะพบเห็นได้ว่าการให้บริการของหน่วยงานสาธารณะของหน่วยงานรัฐบาล หน่วยงานขององค์กรเอกชน หรือแม้แต่บริษัทห้างร้านทั่วไปที่มีหน้าที่ให้บริการประเภทงานบริการสาธารณะต่าง ๆ ได้ตระหนักถึงการให้บริการเชิงคุณภาพซึ่งจะเป็นที่ยอมรับของประชากรส่วนใหญ่และยังได้รับการรับรองคุณภาพการบริการในสถาบันชั้นนำที่มีหน้าที่ตรวจสอบและออกใบรับรองการบริการที่ได้มาตรฐาน และยังเป็นมาตรฐานสากลสามารถนำไปอ้างอิงได้กับทุกประเทศที่ยอมรับมาตรฐานเดียวกัน และหนึ่งในการให้บริการสาธารณะประโยชน์ที่ต้องมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานบริการในความเป็นอยู่ ในด้านการเดินทาง การดำเนินชีวิตพื้นฐาน คือการให้บริการสาธารณะด้านการขนส่งมวลชน และจะขาดไม่ได้เลยที่จะกล่าวถึงการให้บริการด้านการขนส่งคนโดยสารของรถโดยสารสาธารณะซึ่งมีอยู่ทุกประเทศทั่วโลก และในยุคสมัยปัจจุบันนี้การปรับปรุงในการบริการของผู้ให้บริการสมัยใหม่มีการมุ่งเน้นการให้บริการเชิงคุณภาพซึ่งจะตอบโจทย์หรือตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และเชิญชวนผู้ใช้บริการให้มีความภาคภูมิใจกับการให้บริการขององค์กรตนเอง และพร้อมที่จะนำพาองค์กรของตนเองก้าวไปในอนาคตเพื่อการแข่งขันในด้านธุรกิจการให้บริการสาธารณะโดยไม่จำกัดอยู่แค่หน่วยงานของภาครัฐเท่านั้น หน่วยงานภาคเอกชนที่เป็นคู่แข่งสำคัญ และเป็นคู่แข่งที่น่ากลัวของหน่วยงานภาครัฐ จะเริ่มมีบทบาทในการปรับเปลี่ยนระบบบริหารภายในองค์กรเพื่อแข่งขันในด้านธุรกิจกับหน่วยงานภาครัฐ และหากทุกองค์กรในภาคเอกชนสามารถที่จะปรับเปลี่ยนได้แล้ว หน่วยงานภาครัฐจะสูญเสียภารกิจในด้านบริการสาธารณะประโยชน์นี้ไปอย่างแน่นอน เนื่องจากขั้นตอนการสั่งการ หรือการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานภาคเอกชนนั้นมีความกระชับ สั้น รวดเร็วกว่าหน่วยงานภาครัฐที่มีขั้นตอนลำดับขั้นมากมายหลายชั้น จึงเป็นปัญหาอย่างมากในการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานในแต่ครั้ง และจะต้องอ้างอิงกับระบบการบริหารงานภาครัฐ

จึงทำให้การปรับเปลี่ยนทำได้ลำบากมาก หน่วยงานภาครัฐจึงมักจะทำงานแบบเดิม ๆ โดยไม่ต้องเปลี่ยนแปลงอะไรให้เกิดความยุ่งยาก ด้วยเหตุนี้จึงทำให้หน่วยงานภาครัฐทุกภาคส่วนไม่มีการปรับปรุงระบบการทำงานภายในให้เหมาะสม และเกิดเป็นปัญหาที่สะสมมาเนิ่นนาน

ปัจจุบันในประเทศไทย หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานขององค์กรเอกชน และบริษัทห้างร้านที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ได้พยายามที่จะนำพาองค์กรของตนเองให้ก้าวไปให้ทันกับยุคสมัยใหม่ในอนาคต จึงมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างภายในองค์กรให้เล็กลงแต่ต้องทำงานมากขึ้น หรือกล่าวได้ว่าปรับเปลี่ยนให้โครงสร้างองค์กรเล็กลงแต่ภาระงานของแต่ละคนกับมากขึ้นเกินกว่าที่บุคลากรแต่ละคนจะแบกรับได้ และจากการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารให้ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากลเพื่อให้องค์กรตนเป็นที่ยอมรับของบุคคลที่สาม เกิดเป็นแรงกดดันสำหรับพนักงานผู้ต้องปฏิบัติหน้าที่ภายใต้คำสั่งของหน่วยงานได้รับแรงความกดดัน และอาจจะเป็นสาเหตุที่จะทำให้งานของผู้ปฏิบัติงานลดน้อยถอยลงไปทุกวัน โดยเฉพาะการปรับเปลี่ยนอัตราบุคลากรให้มีบุคลากรน้อยลง และการปรับเปลี่ยนระบบค่าตอบแทนการทำงานมีการปรับลดลง การจ่ายสวัสดิการ และผลตอบแทนลดน้อยลงกว่าเดิม ซึ่งเป็นปัจจัยที่อาจจะส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจ และส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน และทำให้พนักงานขาดความภักดีต่อ องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม เป็นรัฐวิสาหกิจที่มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะในด้านการขนส่งประชาชน ซึ่งเป็นหนึ่งในการให้บริการสาธารณะพื้นฐานของรัฐบาล ได้รับมอบหมายให้บริการด้านการขนส่งประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีอาณาเขตติดต่อกับกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีระบบการบริหารงานในหน่วยงานเป็นรูปแบบการบริหารงานในรูปแบบระบบราชการ มีระบบสายการบังคับบัญชาหลายระดับ และระดับการสั่งการเพื่อใช้สั่งการในแต่ละโครงการทำให้มีการสั่งผ่านสายการบังคับบัญชาที่มากมายหลายขั้นตอน และเนื่องจากที่เป็นหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่มีหน่วยงานแยกย่อยออกมาอีก 8 หน่วยงานเรียกว่าเขตการเดินรถที่ 1 ถึง 8 ตามลำดับ และทุกเขตการเดินรถ จะต้องรับผิดชอบการให้บริการสาธารณะในด้านการขนส่งประชาชนจากปริมณฑลเข้ามายังใจกลางกรุงเทพมหานครชั้นใน ตามโซนที่เขตการเดินรถที่ได้ตั้งสถานที่ทำการอยู่ และเนื่องจากเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีผู้บริหารเป็นคนที่มีแนวคิดในการบริหารองค์กรยุคใหม่ จึงมีความคิดที่จะปรับเปลี่ยนองค์กรให้ก้าวทันไปกับอนาคต พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงจากภายนอก และได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีความพร้อมและเกี่ยวข้องในการ

ใช้บริหารหน่วยงานเข้ามายังองค์กร จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างภายในองค์กรและจำเป็นต้องพัฒนาองค์กรให้รองรับกับการบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล ซึ่งในการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานภายในองค์กรในระดับต่าง ๆ นี้ จำเป็นที่จะต้องพัฒนาทรัพยากรบุคคลไปพร้อม ๆ กันรวมทั้งคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานด้วย จึงจะสามารถสร้างความสำเร็จในงานได้อย่างแท้จริง องค์ประกอบของการบริหารขององค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือบริษัทห้างร้านทั่วไปจะต้องคำนึงถึง และที่สำคัญสำหรับการดำเนินงาน คือ ทรัพยากรบุคคล เพราะหากองค์กรใดมีความสามารถบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุดได้ องค์กรนั้น จะประสบความสำเร็จได้ หากบุคลากรได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ เป็นที่สุด จะทำให้บุคลากรที่มีอยู่เกิดความต้องการปฏิบัติงานและเต็มใจที่จะอุทิศเวลา อุทิศร่างกาย หรือใช้ความคิด เพื่อตอบสนองความต้องการของหน่วยงานได้อย่างดีที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 6
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 6

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่จะมุ่งค้นหาและพัฒนาข้อมูล มาตรวัดความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่สามารถวัดลักษณะและพฤติกรรมเป็นตัวเลขได้ด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กับประชากรกลุ่มตัวอย่างตลอดจนแจกแบบสอบถาม

ประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 6 จำนวนทั้งสิ้น 650 คน (ข้อมูลจากองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 6 ณ มกราคม 2562) โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้จำนวนประชากรทั้งหมดในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน เงินเดือน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 6 ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของเบสท์และคาน์ (Best and Kahn) โดยให้ค่าน้ำหนักคะแนน แต่ละข้อ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550, หน้า 77) ดังนี้

5	หมายถึง	อยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	อยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	อยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดสำหรับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ครอบคลุมความมุ่งหมายของการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการศิลปะและวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ ถึงผู้อำนวยการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 6 เพื่อประสานขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองพร้อมทีมงานผู้ช่วยงานวิจัย ที่องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 6 โดยการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมภายในแต่ละวัน

3. หลังจากได้แบบสอบถามมาครบแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ลงรหัสบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติต่อไป

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ	ระดับความคิดเห็น		
	ร้อยละ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
1. ความรู้ความเชี่ยวชาญในการขับรถ	3.75	0.791	มาก
2. สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	3.21	0.945	ปานกลาง
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.30	0.523	ปานกลาง
4. ขวัญและกำลังใจในการทำงาน	3.44	0.980	ปานกลาง
5. รถโดยสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.12	1.148	ปานกลาง
รวม	3.36	0.877	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ในความรู้ความเชี่ยวชาญในการขับรถมีผลต่อประสิทธิภาพสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.75 รองลงมาคือ ในด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.44 ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.30 ในด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานด้านมีค่าเฉลี่ย 3.21 และในด้านรถโดยสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย 3.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการให้บริการ

รวมปัจจัยส่วนบุคคล			
ประสิทธิภาพในการให้บริการ	N	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
ด้านความรู้ความเชี่ยวชาญในการขับรถ	650	0.143**	0.000
ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	650	0.226**	0.000
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	650	0.019	0.000
ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน	650	0.300**	0.000
ด้านรถโดยสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	650	0.232**	0.000

**มีความสัมพันธ์กันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 2 จากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านความรู้ความเชี่ยวชาญในการขับรถ ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ด้านรถโดยสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน เนื่องจากผู้ที่มีอายุที่แตกต่างกัน แต่การปฏิบัติงานที่ไม่ต่างกัน และจากเป็นการทำงานในลักษณะเดิม สามารถเป็นตัวช่วยให้งานที่ทำออกมามีประสิทธิภาพเหมือนกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พุทธิพงษ์ ชิบเซ (2555) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน

2. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน เนื่องจาก พนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าจะมีความรับผิดชอบในงานที่สูงกว่า รวมไปถึงผู้ที่วุฒิการศึกษาที่สูงย่อมจะมีความคิดที่ผ่านการวิเคราะห์ด้วยเหตุและผล

จึงทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากกว่าซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ อยู่สบาย (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด เทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มี ระดับการศึกษา ที่ต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานต่างกัน

3. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติ ต่างกัน เนื่องจากประสบการณ์การทำงานที่สั่งสมมาจะทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงานที่ทำย่อมมีความแตกต่าง ดังนั้นประสิทธิภาพในการทำงานย่อมมีความแตกต่างกันตามไปด้วยซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รจนพรรณ อมริจิโรจน์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องการวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน IT สถาบันการเงินแห่งหนึ่งโดยวิธี Data Envelopment Analysis ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานมีผลกับอายุของพนักงานที่อายุมากจะมีประสิทธิภาพน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย โดยกลุ่มอายุที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือกลุ่มอายุ 25-29 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มของพนักงานจบใหม่ นอกจากนี้ ตำแหน่งงานก็มีผลต่อประสิทธิภาพเช่นกันและพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากจะมีประสิทธิภาพการทำงานลดลงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์น้อย

4. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพ เงินเดือน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐาสิริ ยิ่งรู้ (2555) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงานและ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

5. จากผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการ ในด้านความรู้ความเชี่ยวชาญในการขับรถ ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านขวัญ และกำลังใจในการทำงาน ด้านรถโดยสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชัย จตุพรวาที (2557) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา

อาชีพรายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงานอาสาสมัครคุมประพฤติ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของอาสาสมัครคุมประพฤติไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 6 จากผลการศึกษาวิจัยจึงมีแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้มากขึ้น ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน หน่วยงานควรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมทั้งที่เป็นสภาพแวดล้อมภายใน และสภาพแวดล้อมภายนอกที่หน่วยงานสามารถปรับปรุงได้ เพื่อเป็นการลดปัญหาที่ส่งผลให้เกิดปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานในด้านสุขอนามัยต่าง ๆ

2. ด้านรถโดยสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ควรมีการบำรุงรักษารถโดยสารที่เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานให้มีความสมบูรณ์โดยคำนึงถึงความปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้นได้กับพนักงานหรือผู้ใช้บริการเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดแก่หน่วยงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

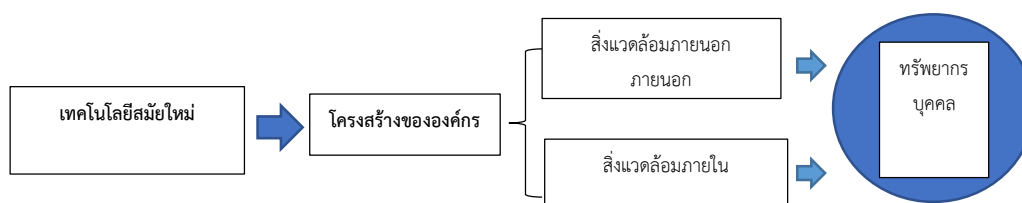
1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 6 เช่น ความพึงพอใจในการใช้บริการผู้โดยสาร หรือปัญหาเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ เป็นต้น

2. ควรศึกษาถึงความต้องการพัฒนาตนเองให้ไปสู่หน้าที่การทำงานที่สูงขึ้นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 6

3. ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงลึกโดยการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

องค์ความรู้ใหม่

การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีความพร้อมและเกี่ยวข้องในการใช้บริหารหน่วยงาน เข้ามาใช้ยังองค์กรจำเป็นที่ต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างภายในองค์กรและจำเป็นต้องพัฒนา องค์กรให้รองรับกับการบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล ซึ่งในการปรับเปลี่ยนระบบ การบริหารงานภายในองค์กรในระดับต่างๆนี้ จำเป็นที่จะต้องมีการ “พัฒนาทรัพยากร บุคคล” ไปพร้อม ๆ กันรวมทั้งการคำนึงถึงความ รู้สึกของผู้ปฏิบัติงานต้องให้เกิดความพอใจ ในการปฏิบัติงานด้วย จึงจะสามารถสร้างความสำเร็จในงานได้อย่างแท้จริง นอกจากนั้น องค์ประกอบของการบริหารขององค์กรต่าง ๆ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน รวมถึงบริษัทห้างร้านทั่วไปจึงต้องคำนึงถึงความสำคัญสำหรับการดำเนินงานด้านทรัพยากร บุคคลรวมถึงสภาพภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกในการทำงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่ ในปัจจุบันแสดงเป็นผังภูมิต่างนี้



เอกสารอ้างอิง

- ณัฐาสิริ ยิ่งรู้. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมในการทำงานและประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ (วิชาเอกการจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: วีอินเตอร์ พรินท์.
- พุทธิพงษ์ ชิบเข. (2555). *ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รจนพรรณ อมรรจิโรจน์. (2551). *การวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน IT สถาบัน การเงินแห่งหนึ่งโดยวิธี Data Envelopment Analysis*. การศึกษาอิสระตามหลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรมการบริหารการเงิน) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ศิริวรรณ อยู่สบาย. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- อภิชัย จตุพรวาที. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์. พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.