

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานขนส่งทรัพย์สินบริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่

ในการศึกษาคั้งนี้ เกี่ยวกับเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ มีประชากรจำนวน 144 คน โดยทำการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ในเรื่อง อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา สายงานที่ปฏิบัติ รายได้ โรคประจำตัว และประสบการณ์ทำงาน พบว่าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 47.9 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 55.6 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 72.9 มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 72.2 ปฏิบัติงานสายงานเอทีเอ็ม ร้อยละ 58.3 ไม่มีโรคประจำตัว ร้อยละ 96.5 และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 58.3

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สินบริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ หนึ่งปัจจัยเชิงใจ ประกอบด้วยปัจจัยเชิงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้า และสองคือ ปัจจัยอนามัย ประกอบด้วย ปัจจัยอนามัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน

ร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา สามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่

ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ ในส่วนของปัจจัยจูงใจ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้า พบว่า

ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.49 ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.46 ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้า พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยอำนวยการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่

ปัจจัยอำนวยการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ ในส่วนของปัจจัยอำนวยการ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยอำนวยการด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ปัจจัยอำนวยการด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ปัจจัยอำนวยการด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยอำนวยการด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยอำนวยการด้านสถานะทางอาชีพ ปัจจัยอำนวยการด้านนโยบายและการบริหาร ปัจจัยอำนวยการด้านสภาพการทำงาน ปัจจัยอำนวยการด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ปัจจัยอำนวยการด้านความมั่นคงในการทำงาน และปัจจัยอำนวยการด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา พบว่าปัจจัยอำนวยการด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54

ปัจจัยอนามัยด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.44 ปัจจัยอนามัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 ปัจจัยอนามัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ปัจจัยอนามัยด้านสถานะทางอาชีพ พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 ปัจจัยอนามัยด้านนโยบายและการบริหาร พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 ปัจจัยอนามัยด้านสภาพการทำงาน พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 ปัจจัยอนามัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.29 ปัจจัยอนามัยด้านความมั่นคงในการทำงาน พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 ปัจจัยอนามัยด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25

ปัญหาในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

ปัญหาในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคที่พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดทุกข้อโดย พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่าความเสี่ยงภัยในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 เห็นว่าความเหมาะสมของจำนวนพนักงานขนส่งทรัพย์สินในแต่ละครั้ง มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 เห็นว่าค่าตอบแทนที่ได้รับกับความรับผิดชอบและความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.34 เห็นว่าสภาพของรถยนต์นรภัยที่ใช้ปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 เห็นว่าการประกันภัยในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 เห็นว่าระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานในแต่ละวันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 เห็นว่าความปลอดภัยในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21

ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 “ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา สายงานที่ปฏิบัติ โรคประจำตัว และประสบการณ์ทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่” ผลจากการทดสอบมีระดับนัยสำคัญมากกว่า 0.05 ทำให้ปฏิเสธระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน โรคประจำตัวและประสบการณ์ทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงานที่ปฏิบัติมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ ที่ระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05

สมมติฐานที่ 2 “ปัจจัยจิตใจ ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ และความก้าวหน้ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ ผลจากการทดสอบมีระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 ทำให้ยอมรับปัจจัยจิตใจด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่

สมมติฐานที่ 3 “ปัจจัยอนามัย ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่” ผลจากการทดสอบมีระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 ทำให้ยอมรับปัจจัยอนามัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ เมื่อวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ โดยแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ หนึ่งปัจจัยมุ่งใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้า และสองคือ ปัจจัยอนามัย ประกอบด้วย ปัจจัยอนามัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

จากการศึกษาปัจจัยมุ่งใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ ในส่วนของปัจจัยมุ่งใจ พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภชัย วิมานไพจิตร (2545: ง) ซึ่งได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ระดับการศึกษา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และการได้รับการยอมรับนับถือ ตรงกับ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรเดอริค เฮิร์สเบิร์ก ที่ว่าความพอใจในงานที่ทำ มาจากปัจจัยแตกต่างกัน 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยมุ่งใจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อมุ่งใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคล

และในส่วนของการศึกษาปัจจัยอนามัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ปัจจัยอนามัยด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ปัจจัยอนามัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยอนามัย



ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยอนามัยด้านสถานะทางอาชีพ ปัจจัยอนามัยด้านนโยบายและการบริหาร ปัจจัยอนามัยด้านสภาพการทำงาน ปัจจัยอนามัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ปัจจัยอนามัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยอนามัยด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐธัญ ถนักรบ (2545: ก) ซึ่งได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านส่วนบุคคลของพนักงานการเดินรถ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานการเดินรถที่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนพนักงานการเดินรถที่มีความรักและความภูมิใจในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในงาน และความพอใจในผลตอบแทน จะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ ตรงกับทฤษฎีของมาสโลว์ เมื่อเทียบเคียงปัจจัยอนามัยกับความต้องการระดับต่ำ 3 ชั้นแรกของมาสโลว์ ซึ่งจะชี้ให้เห็นว่าที่จริงแล้ว ปัจจัยอนามัยมิได้เป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพอใจในงานเลย เป็นเพียงแต่ช่วยลดหรือเพิ่มความไม่พอใจเท่านั้น ตามทฤษฎีของเฮิร์สเบิร์ก เช่น งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ มีการยกย่องในกรณีทำงานดี มีโอกาสที่จะก้าวหน้า ทำให้เกิดความเจริญเติบโต และการพัฒนาส่วนบุคคลเท่านั้นที่ก่อให้เกิดการจูงใจบุคคลจะแสดงพฤติกรรมและทำงานด้วยความพอใจมากหรือน้อย

ปัญหาในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคที่พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดทุกข้อ ซึ่งการที่พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่าปัญหาในการปฏิบัติงานมีผลต่อการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดทุกข้อนั้น แสดงให้เห็นว่าพนักงานให้ความสำคัญส่วนของปัญหา เนื่องจากปัญหาทั้งหมดเป็นส่วนสำคัญที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานนั่นเอง

ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่” ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงานที่ปฏิบัติมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ ที่ระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05

ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ ผลจากการทดสอบมีระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 ทำให้ยอมรับปัจจัยจูงใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวสันต์ เจริญกรกต (2550: ข) ซึ่งศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของช่างผู้ควบคุมงาน พบว่า ปัจจัยจูงใจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของช่างผู้ควบคุมงาน ในด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน และความก้าวหน้า

ปัจจัยอนามัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ ผลจากการทดสอบมีระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 ทำให้ยอมรับปัจจัยอนามัยทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสันต์ เจริญกรกต (2550: ข) ซึ่งศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของช่างผู้ควบคุมงาน พบว่า ปัจจัยสุขอนามัยส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของช่างผู้ควบคุมงานในด้าน การบังคับบัญชา เงินเดือน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ในการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยจูงใจ ด้านปัจจัยอนามัย และปัญหาในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านปัจจัยจูงใจ

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่าข้อที่พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นจึงควรมีการกำหนดเป้าหมายของงานแต่ละงานไว้อย่างชัดเจน เมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี จะทำให้เกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่าข้อที่พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นที่ท่านเสนอ ดังนั้นจึงควรใช้หลักการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการประสานงาน แสดงออกทางความคิดและมุมมอง รวมไปถึงกระบวนการตัดสินใจในเรื่องที่ปฏิบัติ ซึ่งจะทำให้

พนักงานเกิดความเชื่อที่ว่าพวกเขามีความรู้ สติปัญญา และความสามารถพอเพียงที่จะได้รับการปรึกษาหารือ และทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร

3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่าข้อที่พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีส่วนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ทำหายและน่าสนใจ ดังนั้นควรมีการจัดระบบการทำงานให้เป็นระเบียบและชัดเจน โดยพิจารณาปริมาณงานที่รับผิดชอบอยู่ไม่ให้มากจนเกินไป เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ด้านความรับผิดชอบ พบว่าข้อที่พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีส่วนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ พึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน ดังนั้นจึงควรมีการมอบหมายงานใหม่ ๆ ให้พนักงาน โดยมีการชี้แจงให้พนักงานทราบถึงเหตุผลในกรณีเลือกพนักงานนั้น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบในการทำงาน เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีในการรับมอบหมายงานใหม่ ๆ ที่จะนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตนเอง

5. ด้านความก้าวหน้า พบว่าข้อที่พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีส่วนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามสายงาน ความรู้ความสามารถ ดังนั้นจึงควรมีการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งหรือการให้รางวัลจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมายว่าส่งผลต่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในการทำงานได้

ด้านปัจจัยภายนอก

1. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่าข้อที่พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีส่วนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านสวัสดิการเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เลือกทำงานในองค์กรนี้ ดังนั้นจึงควรมีการจัดสวัสดิการให้แก่พนักงาน มีความเหมาะสมกับความเสี่งภัยของงานที่ปฏิบัติ และสัมพันธ์กับค่าครองชีพในปัจจุบัน เช่น เครื่องแบบในการปฏิบัติงาน, ค่าเบี้ยเสี่งภัย, เบี้ยขยัน และสวัสดิการอื่นเชื่อต่าง ๆ เป็นต้น

2. ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต พบว่าข้อที่พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีส่วนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ องค์กรให้ความสำคัญต่อความเสมอภาคในการเลื่อนตำแหน่ง ดังนั้นจึงควรมีการกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบอย่างทั่วถึง

3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่าข้อที่พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีส่วนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจาก

ผู้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้บังคับบัญชาก็ควรมีความเป็นผู้นำ และมีการติดตามดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสนับสนุน เสนอแนะ และช่วยเหลือ ในกรณีเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน

4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าข้อที่พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน ดังนั้นจึงควรมีการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีม เพื่อให้พนักงานรู้จักช่วยเหลือและร่วมมือกันทำงานด้วยความเต็มใจ และทำงานเป็นทีมมากขึ้น

5. ด้านสถานะทางอาชีพ พบว่าข้อที่พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ สถานะอาชีพที่ปฏิบัติเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม ดังนั้นจึงควรมีการเสริมสร้างให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดี และมีความภูมิใจในงานที่ทำ และที่ได้มีโอกาสปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานขนส่งทรัพย์สิน

6. ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่าข้อที่พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ องค์กรมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ดังนั้นจึงควรมีการชี้แจงนโยบายการบริหารงานขององค์กรให้ชัดเจน เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจ และปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และความต่อเนื่องของนโยบายการบริหาร เพื่อให้พนักงานไม่เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน

7. ด้านสภาพการทำงาน พบว่าข้อที่พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ประสิทธิภาพของยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความปลอดภัย ดังนั้นจึงควรมีการเตรียมอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานไว้อย่างเพียงพอและเหมาะสม และมีการตรวจเช็ครถยนต์นักรถ ให้มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อลดอันตรายจากการปฏิบัติงาน

8. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว พบว่าข้อที่พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ มีความผูกพันต่อที่ทำงานจนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต ดังนั้นจึงควรมีการสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจในองค์กร พนักงานได้รับมอบหมายงานที่มีคุณค่าและอำนาจในการในการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง/หน้าที่งานที่รับผิดชอบ และพนักงานทุกระดับมีพฤติกรรมการสื่อสารที่ส่งเสริมและสร้างสรรค์การปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม

9. ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่าข้อที่พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน ดังนั้นจึงควรมีการพิจารณาการโยกย้ายหรือสับเปลี่ยนหน้าที่ให้รอบคอบ เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน และขวัญกำลังใจของพนักงาน

10. ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา พบว่าข้อที่พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็นว่ามีส่วนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชามีความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรภาวะผู้นำ และต้องใจกว้าง เปิดโอกาสให้มีการระดมความคิด มีความเป็นธรรม สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมคนดีและคนเก่ง ทำงานอย่างผู้รู้จริง มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง

ปัญหาในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. ควรมีการตรวจเช็คสภาพรถยนต์นิรภัยอย่างสม่ำเสมอ ตามระยะที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ลดอันตรายจากการปฏิบัติงาน
2. ควรมีการฝึกอบรมมาตรฐานการปฏิบัติงาน ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และมีการฝึกอบรมด้านจริยธรรมในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ
3. ควรมีการประกันภัย ทั้งในส่วนของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน, จำนวนเงินที่ขนส่งในแต่ละครั้ง และรถยนต์นิรภัยที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
4. ควรจัดให้มีพนักงานขนส่งทรัพย์สินให้เหมาะสมกับระยะทาง และจำนวนเงินที่ขนส่งในแต่ละครั้ง
5. ควรมีการกำหนดค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบและความเสี่ยงภัยในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเชิงลึกในส่วนรูปแบบ ขั้นตอน และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เอื้อต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด
2. ควรมีการศึกษาวิจัยโดยกลุ่มประชากรของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดอื่น ๆ เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยในครั้งนี้
3. ควรศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด