

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



190745

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน
บริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่

ธัญญา ศรีศิริ

ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พ.ศ. ๒๕๕๖



ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน
บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่

ณัฐมา ศรีดี



ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
สำนักบริหารและพัฒนาระบบราชการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อเรื่อง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน
บริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่

โดย

ณัฐมา ศรีดี

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร.กัญญ์พัสวี กล่อมขงเจริญ)
วันที่ 11 เดือน เมษายน พ.ศ. 2555

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร.อายุส หยูเย็น)
วันที่ 11 เดือน เมษายน พ.ศ. 2555

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร.วิญญาภัทร์ เขจรนนท์)
วันที่ 11 เดือน เมษายน พ.ศ. 2555

ประธานกรรมการประจำหลักสูตร

(อาจารย์ ดร.ณัฐนิศา เตชเดกิง)
วันที่ 11 เดือน เมษายน พ.ศ. 2555

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการรับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ยศราช)

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
วันที่ 18 เดือน เมษายน พ.ศ. 2555

ชื่อเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน
บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางสาวณัฐมา ศรีดี

ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.กัญญ์พัสวี กล่อมชงเจริญ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ เมื่อวิเคราะห์ ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่ง ทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ โดยแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ หนึ่งปัจจัยมุ่งใจด้านความสำเร็จในการทำงาน และสองคือ ปัจจัยอนามัย

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยมุ่งใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับ มากที่สุด และปัจจัยอนามัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พนักงานขนส่งทรัพย์สินเห็น ว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดทุกด้าน

ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ขนส่งทรัพย์สิน ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงานที่ปฏิบัติมีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ ที่ ระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05

ปัจจัยมุ่งใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สินผล จากการทดสอบมีระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 ทำให้ยอมรับปัจจัยมุ่งใจ

ปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน ผลจาก การทดสอบมีระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 ทำให้ยอมรับปัจจัยอนามัยทุกด้าน

Title The Efficiency in Operation of Cash Carriers of
Krung Thai General Business Services Company Limited,
Chiangmai Cash Center

Author Miss Natcha Sridee

Degree of Master of Business Administration in Business
Administration

Advisory Committee Chairperson Dr. Kunpatsawee Klomthongjaroen

ABSTRACT

190745

The objectives of this study were to explore: 1) factors effecting the efficiency in operation of cash carriers of Krung Thai General Services Company Limited, Chiangmai Cash Center and 2) problems effecting the efficiency in the operation of the cash carriers. Factors on working motivation and sanitary were analyzed based on importance level.

Finding showed that motivation had a highest level of an effect on the operational efficiency. For sanitary effecting the operational efficiency, the personnel perceived that it had a highest level of an effect on the operational efficiency, the personnel perceived that it had a highest level of an effect on the operational efficiency in all aspects. Based on hypothesis testing by using Chi-Square, it was found that personal factor had no effect on the operational efficiency except work line with the significance level at less than 0.05. Motivation factor had an effect on the operational efficiency with the significance level at less than 0.05. Likewise, sanitary factor had an effect on the operational efficiency with the significance level at less than 0.05.

กิตติกรรมประกาศ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความรู้และความกรุณา และการอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจาก อาจารย์ ดร.กัญญ์พัสวีย์ กลุ่มมธงเจริญ ประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.อายุส หยูเย็น กรรมการที่ปรึกษา และอาจารย์ ดร.วิญญาภัทร์ เขจรนนันท์ กรรมการที่ปรึกษา ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ อาจารย์ ดร.ภูษณิศา เดชเดงิง ประธานกรรมการประจำหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ให้การชี้แนะตลอดระยะเวลาของการศึกษา ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ข้าพเจ้าขอขอบคุณพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ ที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการทำปัญหาพิเศษครั้งนี้ รวมทั้งเพื่อนๆ ปริญญาโทหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป ที่ให้กำลังใจเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และบุคคลสำคัญของข้าพเจ้า ที่ได้ให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือแก่ข้าพเจ้า จนกระทั่งสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้ ข้าพเจ้าจะใช้องค์ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาให้เป็นประโยชน์ในหน้าที่การงาน องค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อไป

ณัฐมา ศรีดี

มีนาคม 2555

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
ความสำคัญของปัญหา	2
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	7
ข้อมูลบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
บทสรุป	33
กรอบแนวคิดในการวิจัย	34
สมมติฐานงานวิจัย	35
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	36
สถานที่ดำเนินการศึกษา	36
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	36
วิธีการรวบรวมข้อมูล	36
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	37
การทดสอบแบบสอบถาม	37
การวิเคราะห์ข้อมูล	38

	หน้า
การทดสอบสมมติฐาน	39
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	40
ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานขนส่งทรัพย์สินบริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่	40
ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่	44
ปัญหาในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่ และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน	54
ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย	55
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	58
สรุปผลการศึกษา	58
อภิปรายผลการศึกษา	62
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	64
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	67
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	71
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	72
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	80

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามอายุของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่	41
2	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามสถานภาพของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่	41
3	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงาน ขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่	42
4	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามรายได้ของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่	42
5	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามสายงานที่ปฏิบัติของพนักงานขนส่ง ทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่	43
6	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามโรคประจำตัวของพนักงานขนส่ง ทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่	43
7	จำนวนและร้อยละของสมาชิกจำแนกตามโรคประจำตัวของพนักงานขนส่ง ทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่	44
8	แสดงปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่ง ทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่	45
9	แสดงปัจจัยข้อมนัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่ง ทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่	48
10	แสดงปัญหาในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจ บริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่	54
11	ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่ง ทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่	55
12	ปัจจัยเชิงจิตมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่	56
13	ปัจจัยข้อมนัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งทรัพย์สิน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ศูนย์เงินสดเชียงใหม่	57

สารบัญญภาพ

ภาพ		หน้า
1	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการและแรงผลักดัน	15
2	แสดงความต้องการตามลำดับขั้นตามทฤษฎีของมาสโลว์	22
3	เปรียบเทียบทฤษฎีของมาสโลว์และเฮิร์สเบิร์ก	26
4	กรอบแนวคิดในการวิจัย	34