

**ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา**

นางสาวศิริขวัญ ใจขาน

**การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**

พ.ศ. 2553

**Factors Affecting the Operational Efficiency of Service Staff Transport Office in
Nakhon Ratchasima Province**

Miss Sirikhuan Chaikhan

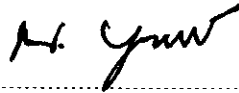
**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University**

2010

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา
ชื่อและนามสกุล นางสาวศิริขวัญ ใจขาน
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ

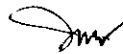
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ "ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2553

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์นรินทร์ ชูณหพันธ์รักษ์)



(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

ผู้ศึกษา นางสาวศิริขวัญ ใจขาน รหัสนักศึกษ 2513000451 ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ ปีการศึกษา 2553

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา (2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในการดำเนินงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา (3) เสนอแนะแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 164 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของทาโรยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 117 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.973 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ

ผลการศึกษา พบว่า (1) ปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทักษะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด นอกนั้นอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านเทคโนโลยี ด้านค่านิยมร่วม ด้านกลยุทธ์การบริหารงานขององค์กร ด้านขนาดขององค์กร และด้านค่าตอบแทน (2) เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ อายุงาน และรายได้ที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และสถานภาพที่ต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการไม่แตกต่างกัน (3) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยในการดำเนินงาน ด้านค่าตอบแทน ควรมีการเพิ่มเงินเดือนหรือค่าตอบแทน และมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างมีความเหมาะสม เสมอภาค และเป็นธรรม

คำสำคัญ ปัจจัยที่มีผล ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่งจากท่านรองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ คุณวัฒนา พัทธธานนท์ ผู้อำนวยการสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ในการพิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม รวมถึงขอบเขตเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณ คุณวรรณมา ชาวช่วยกระ โทก เพื่อนนักศึกษาที่เป็นตัวแทนคอยช่วยเหลือในการประสานงานกับอาจารย์ที่ปรึกษา รายงานความคืบหน้าในการจัดทำการศึกษา ค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อนักศึกษา ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุนช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

ศิริขวัญ ใจชน

ตุลาคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ข
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	7
สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่ง จังหวัดนครราชสีมา	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่ง จังหวัดนครราชสีมา	51
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
สรุปการวิจัย	73
อภิปรายผล	75
ข้อเสนอแนะ	78
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	86
ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (แบบสอบถาม)	87
ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ	96
ค การทดสอบค่าความเชื่อมั่น	98
ประวัติผู้ศึกษา	100

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละหน่วยงานย่อยตามสัดส่วน	35
ตารางที่ 4.1 ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	39
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการ ดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ	43
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยในการดำเนินงาน ด้านขนาดขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ	44
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยในการดำเนินงาน ด้านกลยุทธ์การบริหารงานขององค์กรที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ	44
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยในการดำเนินงาน ด้านค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ	47
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยในการดำเนินงาน ด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ	48
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยในการดำเนินงาน ด้านทักษะการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ	49
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยในการดำเนินงาน ด้านค่านิยมร่วมที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ	50
ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โดยรวม	51
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบปัจจัยในการ ดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โดยจำแนกตามเพศ	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โดยจำแนกตามอายุ	53
ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยในการดำเนินงาน โดยรวม จำแนกตามอายุเป็นรายคู่	54
ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ด้านขนาดขององค์กร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่	55
ตารางที่ 4.14 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ด้านกลยุทธ์การบริหารงานขององค์กร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่	55
ตารางที่ 4.15 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านค่าตอบแทน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่	56
ตารางที่ 4.16 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ด้านเทคโนโลยี จำแนกตามอายุเป็นรายคู่	56
ตารางที่ 4.17 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านทักษะการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่	57
ตารางที่ 4.18 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านค่านิยมร่วม จำแนกตามอายุเป็นรายคู่	58
ตารางที่ 4.19 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยในการดำเนินงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	59
ตารางที่ 4.20 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่ง	60
ตารางที่ 4.21 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านค่าตอบแทน จำแนกตามตำแหน่งเป็นรายคู่	61
ตารางที่ 4.22 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านทักษะการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งเป็นรายคู่	62
ตารางที่ 4.23 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านค่านิยมร่วม จำแนกตามตำแหน่งเป็นรายคู่	63
ตารางที่ 4.24 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ จำแนกตามอายุงาน	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.25 คำสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยในการดำเนินงาน โดยรวม จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่.....	65
ตารางที่ 4.26 คำสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านขนาดขององค์กร จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่.....	65
ตารางที่ 4.27 คำสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านกลยุทธ์การบริหารงานขององค์กร จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่.....	66
ตารางที่ 4.28 คำสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านค่าตอบแทน จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่.....	66
ตารางที่ 4.29 คำสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพ	67
ตารางที่ 4.30 คำสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ จำแนกตามรายได้	68
ตารางที่ 4.31 คำสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยในการดำเนินงาน โดยรวม จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่.....	69
ตารางที่ 4.32 คำสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเทคโนโลยี จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่.....	70
ตารางที่ 4.33 คำสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านทักษะในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่.....	71
ตารางที่ 4.34 คำสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านค่านิยมร่วม จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่.....	72

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	3

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศในระยะเวลาที่ผ่านมา ทำให้ประเทศไทยได้เปลี่ยนสังคมเกษตรกรรมสู่สังคมอุตสาหกรรม เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้มากขึ้น กระแสความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายและรวดเร็ว ทำให้ระบบราชการมีความจำเป็นต้องปรับปรุงกลไกการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพรวดเร็ว มีความคิดริเริ่ม และมีความทันสมัยให้สอดคล้องกับสังคมยุคใหม่ เพื่อให้ระบบราชการมีความเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกันที่ดีเพียงพอ สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลง เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อประชาชนและสังคมโดยรวม

สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาที่เป็นอีกกลไกหนึ่งของระบบราชการ ซึ่งเป็นหน่วยราชการบริหารส่วนภูมิภาค สังกัดกรมการขนส่งทางบก มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะงานเป็นงานควบคุมและจัดระเบียบการขนส่งทางถนนภายในเขตจังหวัดนครราชสีมา โดยดำเนินการด้านการประกอบการขนส่ง การวางแผน การจัดระเบียบการขนส่งภายในจังหวัด การตรวจการ การส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่ง สถานีขนส่งผู้โดยสาร การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการด้านทะเบียนและภาษีรถ การตรวจสภาพรถ การออกใบอนุญาตผู้ประจำรถ ใบอนุญาตขับรถ และกำกับดูแลสถานประกอบการภายในจังหวัดที่ได้รับอนุญาตจากกรมการขนส่งทางบกให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดแนวทางในการปรับบทบาทผู้การเป็นหน่วยงานที่มีวัฒนธรรมผู้ให้บริการ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน สร้างคุณค่าและมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีกลยุทธ์ที่สำคัญ คือ การกำหนดมาตรฐานงาน ที่มีการให้บริการที่ตรง

ความต้องการของผู้ใช้บริการผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีผลงานที่เป็นรูปธรรม คือ การปรับปรุงระบบงาน ให้บริการประชาชนในทุกกระบวนการ และมีผลงานที่เป็น Best Practice เช่น การชำระภาษีรถ การให้บริการเลื่อนค้อค้อภาษี การย้ายรถ การเปลี่ยนชนิดเชื้อเพลิงรถ การให้บริการออกค่าของทาง ทะเบียนรถด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น (สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา, 2552)

ในปี พ.ศ.2552 สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมายังคงมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยได้มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้งาน เพื่อสร้างนวัตกรรมการปฏิบัติงานที่สามารถอำนวยความสะดวกและเกิดความรวดเร็วต่อการให้บริการประชาชน จนทำให้สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประเภทรางวัลรายกระบวนการ จากกระบวนการจดทะเบียนรถ ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ซึ่งสำนักงาน กพร. ได้มอบรางวัลคุณภาพการให้บริการในด้านนวัตกรรมของกระบวนการบริการถึง 9 รางวัล ทำให้เห็นว่าองค์ประกอบส่วนหนึ่งที่ถือเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ได้รับรางวัลดังกล่าวนี้ คือ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา มีความสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ซึ่งหากการปฏิบัติงานในการให้บริการ ไม่มีประสิทธิภาพ ก็ไม่สามารถอำนวยความสะดวกและเกิดความรวดเร็วต่อการให้บริการประชาชน ผู้มาติดต่อได้ เกิดผลเสียต่อทางราชการ ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะเป็นเจ้าหน้าที่สังกัดกรมการขนส่งทางบก จึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา เพื่อจะได้นำมาเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

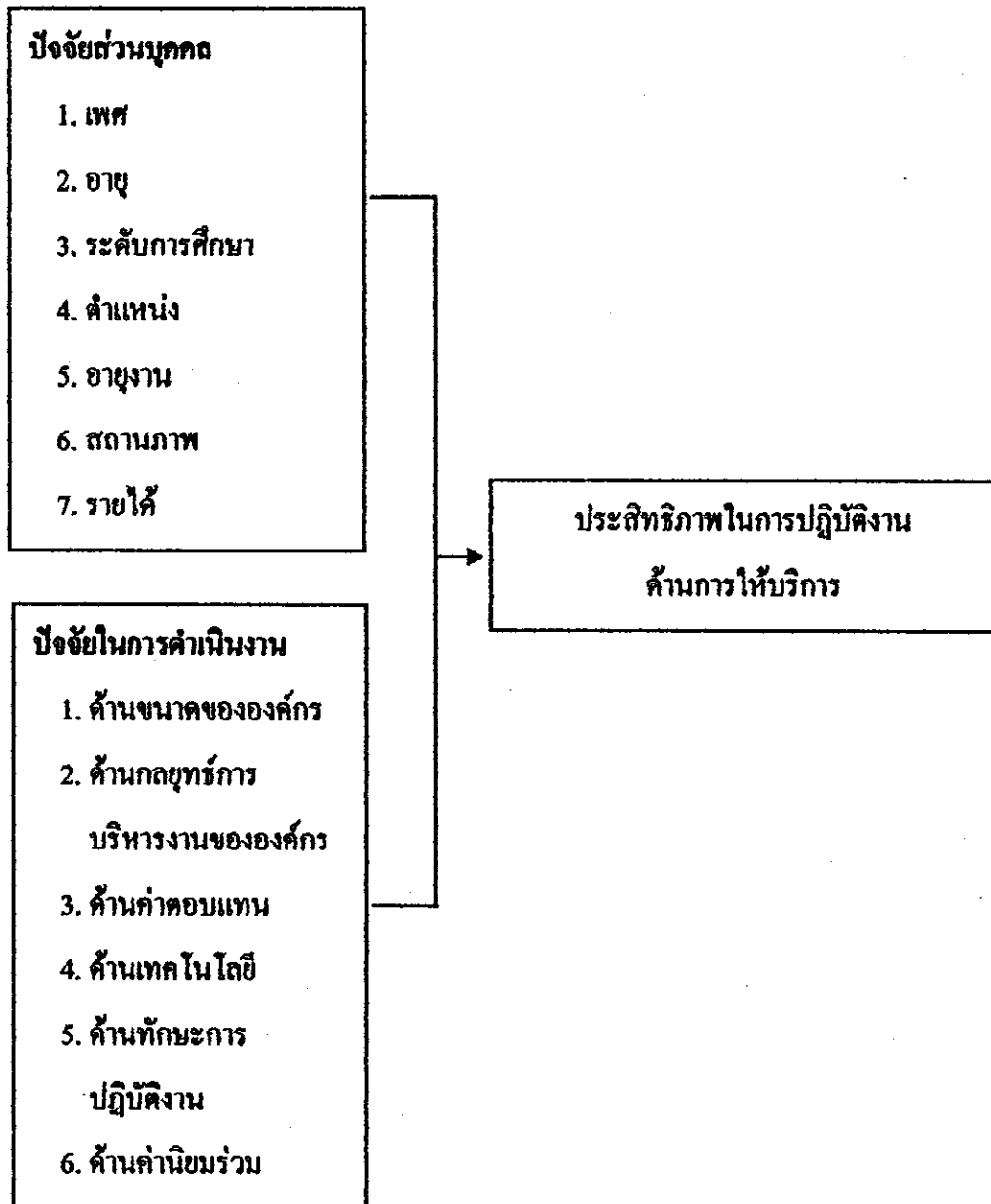
2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในการดำเนินงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แนวความคิดของทิวาดี เมฆสวรรค์ (2546: 8-9) มุ่งศึกษาถึงประสิทธิภาพ ว่าประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม ของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาที่ต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่แตกต่างกัน

5. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

5.1 ขอบเขตของตัวแปร

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน สถานภาพ รายได้

2) ปัจจัยในการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านขนาดขององค์กร ด้านกลยุทธ์การบริหารงานขององค์กร ด้านค่าตอบแทน ด้านเทคโนโลยี ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านค่านิยมร่วม

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

5.2 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ศึกษาในที่นี้ คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการ

5.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในการดำเนินงาน

5.4 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2553 จนถึงเดือนตุลาคม 2553

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ปัจจัยที่ผล หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในการดำเนินงานทั้ง 6 ด้าน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

6.1.1 ด้านขนาดขององค์กร หมายถึง การจัดจำนวนเจ้าหน้าที่ตามสายการบังคับบัญชาและอำนาจหน้าที่เพื่อทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

6.1.2 ด้านกลยุทธ์การบริหารงานขององค์กร หมายถึง กลยุทธ์การบริหารงานขององค์กร หมายถึง กลยุทธ์ และระเบียบ วิธีการ การดำเนินการต่างๆ ที่ผู้บริหารกำหนดหรือการอำนวยความสะดวกให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและได้งานตามที่ต้องการอย่างรวดเร็ว

6.1.3 ด้านค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้าง เงินรางวัล โบนัส สวัสดิการ รวมไปถึงการได้รับพิจารณาเลื่อนเงินเดือน เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดประสิทธิภาพในงาน

6.1.4 ด้านเทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกนบาร์โค้ด เป็นต้น ที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาจะนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นส่วนสำคัญต่อระบบการผลิตและการให้บริการในการลดเวลาการทำงานและลดจำนวนเจ้าหน้าที่ ขณะเดียวกันก็ช่วยเพิ่มคุณภาพและความสะดวกในการทำงาน

6.1.5 ด้านทักษะการปฏิบัติงาน หมายถึง องค์ประกอบที่เป็นความสามารถหรือความเชี่ยวชาญของตัวบุคคล อันเกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ หรือความชำนาญ รวมไปถึงการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ

6.1.6 ด้านค่านิยมร่วม หมายถึง แนวทางหรือกิจกรรมที่ต้องทำร่วมกันเพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดความก้าวหน้าในงาน

6.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาที่สามารถปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็วได้ตามกำหนดระยะเวลาและมีความถูกต้องเกิดผลสำเร็จ

6.3 สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา หมายถึง หน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกรมการขนส่งทางบก มีลักษณะงานเป็นงานควบคุมและจัดระเบียบการขนส่งทางถนน ภายในเขตจังหวัด การส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่ง สถานีขนส่งผู้โดยสาร การให้บริการประชาชน เกี่ยวกับการดำเนินการด้านทะเบียนและภาษีรถ การตรวจสอบสภาพรถ ใบอนุญาตผู้ประจำรถ และ ใบอนุญาตขับรถ ทั้งตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกำกับดูแล สถานประกอบการ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผลการศึกษาที่ได้ ผู้บริหาร/คณะทำงาน ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาได้

7.2 ข้อมูลที่ได้จากผลการศึกษา ผู้บริหารสำนักงานขนส่งจังหวัดอื่น สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ได้

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ผู้ศึกษาได้รวบรวมถึงแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปเป็นประเด็นในหัวข้อดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความหมาย

พจนานุกรมไทย (2551:139) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2546:43) ประสิทธิภาพ คือ การสามารถสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมา โดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือ สามารถผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม โดยที่ต้นทุนไม่เพิ่มหรือไม่เช่นนั้นก็อาจเป็นว่า สามารถผลิตของทุกอย่างได้มากเหมือนเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม

ชนินทร์ ชูณพันธ์ (2550:6) ประสิทธิภาพ เป็นการวัดจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยพิจารณาระหว่างปัจจัยนำเข้า และผลผลิต เพื่อให้ต้นทุนของการใช้ทรัพยากรต่ำสุด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การทำให้ถูกต้องในสิ่งที่ทำ

นิตย์ สัมมาพันธ์ (2546:207) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะนำทรัพยากรที่มีอยู่ ออกมาใช้ได้อย่างประหยัด ในการพยายามที่จะบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดเอาไว้แล้ว หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

จิร โชค วีระสยและคณะ (2546:532) ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานที่ได้มีสูงกว่า ทรัพยากรทางการบริหาร ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงาน (คน) เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการหรือ เทคโนโลยีทางการบริหารที่ใช้ในการบริหารงาน และผลงานที่ปรากฏออกมาเป็นที่พึงพอใจของ ประชาชน

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2544:130) ประสิทธิภาพ คือ การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะ ได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือ การลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุดิบลด ลงในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำตรง ความเร็ว และความราบเรียบ

ปราณี กิติมา และมังกร แด้มทิง (2546:161) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จใน 3 กรณี คือ (1) ใช้คนเท่าเดิมทำงานให้ได้ปริมาณมากขึ้น (2) งานเท่าเดิมแต่ใช้ จำนวนคนให้น้อยลง และ (3) คุณภาพของงานต้องดีเท่าเดิมหรือดีกว่า

John D. Millet (อ้างถึงใน มนฤทัย ลากเฉลิมพงศ์, 2548:7) ให้นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความ พึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

เสาวลักษณ์ สุวรรณสว่าง (2551: 9) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ เป็นระดับของ พฤติกรรม หรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้น ใช้ความพยายามที่จะ กระทำให้ดีที่สุดในภายใต้มาตรฐานที่กำหนด

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (<http://th.wikipedia.org/wiki>) ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆ ก็ตาม โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้น ได้มาโดยการ ใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะ เป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

กระปุกคอตคอม (<http://planet.kapook.com/photchanatak/blog/viewnew/79575>) ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่มีการใช้ทรัพยากรการบริหารให้เกิดประ โยชน์สูงสุด

กูรู (<http://guru.google.co.th/guru/>) ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงกระบวนการ ดำเนินงานที่มีลักษณะดังนี้

1. ประหยัด (Economy) ได้แก่ ประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) และประหยัดเวลา (Time)

2. เร็วทันตามกำหนดเวลา (Speed)

3. คุณภาพ (Quality) โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือ วัตถุดิบ มีการคัดสรรอย่างดี มีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิต (Process) ที่ดี และมี ผลผลิต (Output) ที่ดี

การมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่า ประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพของงาน ซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด

สมยศ นาวิการ (2548:220) กล่าวถึง ประสิทธิภาพว่า ประสิทธิภาพจะถูกวัดโดย ต้นทุนของปัจจัยที่ต้องใช้เพื่อที่จะสร้างผลผลิต บริษัทซึ่งมีประสิทธิภาพสูงเท่าไร ต้นทุนของปัจจัยยิ่งต่ำลงเท่านั้น ดังนั้น ประสิทธิภาพจะช่วยสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันบนพื้นฐานของต้นทุนค่า ได้ วิธีการอย่างหนึ่งของการบรรลุประสิทธิภาพที่สูง คือ การใช้ปัจจัยด้วยวิถีทางที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ รากฐานที่สำคัญที่สุดของประสิทธิภาพของบริษัทส่วนใหญ่ คือ ประสิทธิภาพของบุคคล

เฟรังก์ และลิลเลียน กิลเบรธ (Frank & Lillian Gilbreth) (อ้างถึงใน ชนินทร์ ชุมพันธ์รักษ์, 2550: 1-21) ปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานที่ต้องใช้กำลังกายเคลื่อนไหว และลดความเหนื่อยล้าจากการทำงานของพนักงาน โดยมีหลักการ ดังนี้

1. ค้นหาและจำแนกวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด
2. พยายามลดกฎเกณฑ์การทำงานให้น้อยลง
3. ประยุกต์กฎเกณฑ์ให้เข้ากับมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มผลผลิตชั่วโมงการทำงาน

แฮร์ริงตัน อีเมอร์สัน (Harrington Emerson) (อ้างถึงใน ชนินทร์ ชุมพันธ์รักษ์, (2543: 1-22)) ผู้ที่ได้รับการกล่าวถึงว่า เป็นวิศวกรที่มีประสิทธิภาพเป็นพิเศษที่ช่วยรักษาทรัพยากรขององค์การ และกำจัดความสูญเสียดังกล่าวในการทำงาน โดยที่เน้นหลักการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และหลักการอย่างเป็นระบบ 12 ประการ ดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน
2. การใช้สามัญสำนึกในการบริหารงาน
3. การร่วมปรึกษาหารือกับผู้ที่เกี่ยวข้อง
4. การมีวินัยในการปฏิบัติงาน
5. การให้ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม

6. การบันทึกข้อมูลการทำงาน
7. การวางแผนในแต่ละหน้าที่อย่างเป็นวิทยาศาสตร์ เพื่อให้องค์การสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและบรรลุเป้าหมาย
8. การกำหนดวิธีปฏิบัติในการทำงานที่เป็นมาตรฐานและกำหนดเวลาในการทำงาน
9. การกำหนดสภาพการทำงานที่เป็นมาตรฐาน
10. การกำหนดมาตรฐานการดำเนินการผลิต
11. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
12. การให้รางวัลแก่คนงานที่ทำงานดีเด่น

เอลตัน มาโย (Elton Mayo) (อ้างถึงใน ชนินทร์ ชูณหพันธ์, 2550: 1-25) กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ต้องให้ความสำคัญกับการอยู่ร่วมกันของพนักงาน การทำงานเป็นกลุ่ม และวิธีการที่ผู้จัดการใช้ทักษะมนุษยสัมพันธ์ในการพัฒนาผลงานของพนักงาน

จากความหมายดังกล่าว พอจะสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดผลสำเร็จถูกต้องตามที่กำหนดไว้ โดยประหยัดทั้งด้านเวลา ต้นทุน และมีความถูกต้อง

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปรีชาพร วงศ์อนุสรโรจน์ (อ้างถึงใน มนฤทัย ลาภเฉลิมพงศ์, 2548: 18) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของคน โดยระบุว่าความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่อผลงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ในการคัดเลือกสรรหา หรือบรรจุบุคคลให้เข้าทำงานในหน้าที่ต่างๆ กันนั้น ต้องมีความสอดคล้องกับความสามารถ ความถนัด และความสนใจของบุคคลนั้นๆ ด้วย ซึ่งจุดมุ่งหมายในการทำงานของแต่ละบุคคลก็มีความแตกต่างกันด้วย ไม่ว่าจะเรื่องรายได้ ความมั่นคง ชื่อเสียงเกียรติยศ บางคนต้องการทำเพื่อเข้าสังคม โดยจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันนี้ย่อมมีผลให้แต่ละบุคคลที่มีความรู้ระดับเดียวกัน มีเขาวิปัญญาใกล้เคียงกัน ก็ยังมีความแตกต่างในด้านความสามารถในการทำงานที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้น สาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคลดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล บุคคลแต่ละบุคคลจะมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวที่แตกต่างกันไป ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไป ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ความถนัด เป็นความสามารถ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไป โดยเราสามารถทำการทดสอบความถนัดได้ เพื่อมอบหมายงานให้ตรงกับความถนัดของบุคคลนั้นๆ

1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ ซึ่งมีผลทำให้แสดงลักษณะนิสัยที่แตกต่างกันออกไป ในแต่ละบุคคล

1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางด้านกายภาพ เช่น บุคคลที่มีความแข็งแรงย่อมเหมาะสมกับงานในลักษณะที่แตกต่างจากบุคคลที่มีหน้าตาสวยงาม

1.4 ความสนใจและการสนใจ ซึ่งในแต่ละบุคคลจะไม่เหมือนกัน โดยความสนใจจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงาน

1.5 อายุ เพศ และวัยต่าง ๆ การศึกษา ประสบการณ์ ก็จะมีผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น เด็ก และผู้หญิงย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่ต้องใช้แรงงานหนัก

1.6 การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะด้าน ย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมในด้านนั้นๆ

1.7 ประสบการณ์ การที่ได้เคยเรียนรู้งานนั้นๆ มาก่อน ย่อมก่อให้เกิดประสบการณ์ ความชำนาญในงานนั้นๆ

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ซึ่งสภาพแวดล้อมแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน แบ่งออกเป็น วิธีการปฏิบัติงาน เป็นระเคื่องมือเครื่องใช้ ในสำนักงาน การจัดบริเวณของสถานที่ทำงาน ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์กรที่มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ ลักษณะขององค์กรชนิดการฝึกอบรม การบังคับบัญชา ชนิดของเครื่องงูใจอื่นๆ สภาพแวดล้อมในสังคม ธุรกิจและอุตสาหกรรม

ชัชวาลิต สรวารี (2550: 73) ได้กล่าวถึงอิทธิพลต่อพฤติกรรมคนในองค์กร โดยนำองค์ประกอบของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในองค์กร โดยนำกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ซึ่งองค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลง ได้แก่

1. ภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งจำเป็นต้องทำการวิเคราะห์ พัฒนา หรือพิจารณาปรับเปลี่ยนกันอย่างต่อเนื่องและถูกวิธี โดยมีอาชีพทางด้านนี้ เพราะภาวะผู้นำของคนนั้นสามารถล้ำสมัยได้ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และมีได้มีมาแต่กำเนิด แต่จำเป็นที่จะต้องได้รับการขัดเกลา เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมอยู่เสมอ

2. ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร (Values & Culture) ซึ่งจะเป็นต้องวิเคราะห์และสื่อสาร เพื่อให้คนในองค์กรทุกคนได้เข้าใจและซาบซึ้งในอุดมการณ์และเอกลักษณ์ของความเป็นองค์กรนั้น เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นตัวจักรสำคัญยิ่งในการประสานพฤติกรรมของคนทุกคนในองค์กร

3. สมรรถนะเชิงพฤติกรรมของคนและทีม (Individual and Team Competence) ความต้องการเปลี่ยนแปลงทั้งหลายในองค์กรนั้น จะมีผลทำให้เกิดความจำเป็นในการวิเคราะห์รูปแบบของสมรรถนะเชิงพฤติกรรมของคนในองค์กรและทีมกันใหม่ เพื่อที่จะใช้กระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงานและการอบรมพัฒนา ในการปรับเปลี่ยนคุณลักษณะของคนที่จะสามารถทำงานในองค์กรนั้นได้

4. การออกแบบโครงสร้างองค์กรและงาน (Organization and Job Design) ซึ่งมีความจำเป็นในการสร้างการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น และกำหนดทีมงานใหม่ที่จะดำเนินการเปลี่ยนแปลงให้บรรลุผล

5. การยกย่องและรางวัล (Recognition and Rewards) เป็นกลไกหนึ่งที่จะกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทุกระดับ ซึ่งจะต้องนำเอาระบบการให้ค่าตอบแทนตามผลงาน (Ray for Performance) มาใช้กับคนทุกคน โดยจะต้องทำการเชื่อมโยงระบบค่าตอบแทนและรางวัลเข้ากับระบบบริหารผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม

6. กระบวนการและระบบการปฏิบัติการ (Work Processes and Business System) เป็นตัวกำหนดกลไกการประสานงานระหว่างงานต่างๆ ในองค์กร ทำให้เกิดการไหลเวียนของงานในลักษณะที่ต้องการ นอกจากนี้ เทคโนโลยีที่ใช้ ยังมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของคนอีกด้วย

7. กระบวนการและระบบการบริหาร (Management Process and System) มีผลในการบริหารทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่การคัดเลือกเข้าทำงาน การอบรมพัฒนา การบริหารผลงาน การบริหารสายอาชีพ

โดยองค์กรต้องพิจารณาปรับเปลี่ยนองค์ประกอบทั้งเจ็ด และต้องทำการเชื่อมโยงองค์ประกอบทั้งหมดเข้าด้วยกันอย่างสอดคล้อง และที่สำคัญที่สุด ผู้นำจะต้องรู้จักวิธีการที่จะนำเอากระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงานมาใช้ในองค์กรตั้งแต่ระยะแรกเริ่มของการเปลี่ยนแปลง และแสดงตนเป็นตัวอย่างของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอยู่เสมอ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงได้บูรณาการและสรุปปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการดำเนินงาน ซึ่งได้แก่

1. ขนาดขององค์กร

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) (อ้างถึงใน ชนินทร์ ชูณหทัยรักษ์, 2550: 1-23) นักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน เสนอแนวคิดของค์การระบบราชการว่า การทำให้องค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลักษณะองค์กรจะต้องประกอบด้วย

1. การกำหนดอำนาจหน้าที่ตามลำดับชั้นของโครงสร้างองค์การอย่างชัดเจน
2. การกำหนด กฎ ระเบียบ และกระบวนการทำงานให้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้เป็นระบบเดียวกัน
3. การแบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน
4. การไม่มีเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง
5. การปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม

ขนาดขององค์การมีผลกระทบต่อส่วนประกอบเฉพาะเจาะจงใดๆ ของการจัดโครงสร้างองค์การ ซึ่งส่วนประกอบนี้ ได้แก่ ความชำนาญเฉพาะด้านในงาน ความแตกต่างและระดับการบูรณาการ ตำแหน่งงานด้านการบริหาร ระดับความเป็นทางการ การรวมศูนย์และการกระจายอำนาจการบริหาร เมื่อองค์การมีขนาดใหญ่ขึ้น จำเป็นต้องกระจายอำนาจการตัดสินใจลงไปสู่ส่วนต่าง ๆ ในองค์การเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและประสิทธิภาพ

สเนห์ ชูย์โต (2551:137) กล่าวว่า การจัดองค์การผู้นำต้องเป็นนักจัดโครงสร้างและออกแบบองค์การให้ทันสมัยอยู่เสมอ ซึ่งผู้นำต้องออกแบบองค์การให้มีความคล่องตัว ยืดหยุ่น และต้องสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ผู้นำจะต้องนำเอาโครงสร้างแบบสิ่งมีชีวิตเข้ามาใช้มากขึ้น มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์การให้คล่องตัวอยู่เสมอ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ขนาดขององค์กร หมายถึง การจัดจำนวนเจ้าหน้าที่ตามสายการบังคับบัญชาและอำนาจหน้าที่เพื่อทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

2. กลยุทธ์การบริหารงานขององค์การ

คามพจนานุกรมไทย (2551: 22) ให้ความหมายของคำว่า กลยุทธ์ หมายถึง วิธีต่อสู้ที่ใช้กลยุทธ์ต่างๆ

สมชาย หิรัญกิตติ (2542: 28) กลยุทธ์ เป็นการกำหนดวิธีการต่างๆ ที่องค์การต้องใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 3-13) กลยุทธ์ขององค์การ เป็นเครื่องมือสำคัญของการจัดโครงสร้างองค์การ คราบโคที่องค์การเริ่มเติบโตขึ้น ย่อมหมายถึงการเพิ่มขึ้นของเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่มีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

ธงชัย สันติวงษ์ (2546: 85) กล่าวว่า เฮนรี ฟาโยล์ (Henri Fayol) ผู้เป็นผู้ริเริ่มพัฒนา “ทฤษฎีสำหรับการบริหาร” เป็นครั้งแรก ใช้วิธีมองกว้างกว่าโดยหาวิธีที่จะนำมาบริหารองค์การโดยรวม นั่นคือ หน้าที่งานบริหาร ซึ่งแยกออกเป็นวางแผน จัดองค์การ สั่งการ ประสานงาน และควบคุม พร้อมกับหลักบริหาร 14 ประการ คือ

1. การแบ่งงานกันทำ
2. การกำหนดอำนาจหน้าที่
3. การสร้างวินัยการทำงาน
4. เอกภาพการบังคับบัญชา
5. การมีทิศทางร่วม
6. การไม่ถือประโยชน์ส่วนตัวเป็นส่วนใหญ่
7. การตอบแทนที่เป็นธรรม
8. การมอบอำนาจ
9. การสร้างสายบังคับบัญชา
10. การจัดระเบียบองค์การ
11. ความยุติธรรมในการปกครอง
12. ความมั่นคงในอาชีพการงาน
13. การสร้างสรรคความคิคริเริ่ม
14. ความสามัคคีร่วมใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2546: 420) กล่าวถึง กลยุทธ์การบริหารจัดการที่ใช้สร้างประสิทธิภาพการแข่งขัน หรือการจะอยู่รอดและเติบโตได้อย่างยั่งยืน ในกระแสโลกาภิวัตน์นั้น สิ่งสำคัญที่องค์กรต้องสร้างขึ้นคือ การปรับตัวและพัฒนาความสามารถในด้านต่างๆ เพื่อเป็นศักยภาพใหม่ ที่จะใช้เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและแข่งขันได้นั้น จะต้องมีการวางกรอบการบริหารองค์กรให้สำเร็จด้วยกรอบกลยุทธ์การบริหารแบบ 9's ซึ่งมีการรับถึงปัจจัยทางบริหารใหม่ไว้ด้วย ดังนี้ คือ การต้องมีการรับรู้และนำเอา 8 ธงตัวใหม่เข้ามาเป็นแรงกดดัน และเป็นยุทธศาสตร์หลักที่สำคัญ และอยู่เหนือการบริหารองค์กรตามกรอบ 7's นั่นคือ เพิ่ม ความพึงพอใจของลูกค้ำ (Satisfactions) และความไว (Speed)

ปรีดิยาร เทวกุล (2549: 12) กล่าวว่า กลยุทธ์ใดที่ผู้บริหารสูงสุดเอาใจใส่ดูแลพนักงานอย่างมีเชื้อไขและด้วยความจริงใจ และเป็น Role Model ให้ปฏิบัติสืบทอดลงมาถึงทุกระดับในองค์กร องค์กรนั้นจะมีภูมิค้ำานทานค้ำอการสูญเสียบุคลากรที่มีความสามารถได้เป็นอย่างดี

การบริหารงาน (Administration) คือ การค้ำเนินการในกิจการต่างๆ มีหน่วยงานหรือองค์กรค้ำเนินการอ้ำนวนงานให้บรรลุเป้าหมายที่ค้ำองการ โดยทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและได้งานค้ำตามที่ค้ำองการ

การบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวก็คือ ผู้บริหารงานสามารถ
อำนวยความสะดวกทั้งที่มีตัวคนและวัตถุ ให้สามารถร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย
ด้วยความมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ฉะนั้น การบริหารงาน จึงจำเป็นที่จะต้องใช้ความรู้ทั้งที่เป็นศาสตร์และศิลปะเพื่อ
เอาคน ทรัพยากร มารวมกันแล้วอำนวยความสะดวกให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

ปัจจัยในการบริหารมีองค์ประกอบที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. คนหรือบุคคล (Man) เป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารงาน หน่วยงานหรือ
องค์การต่างๆ จำเป็นต้องมีคนที่ปฏิบัติงาน ผลงานที่ดีจะออกมาได้ต้องประกอบด้วยบุคคลที่มี
คุณภาพและมีความรับผิดชอบต่อองค์การหรือหน่วยงานนั้นๆ

2. เงิน (Money) หน่วยงานจำเป็นที่จะต้องมีงบประมาณเพื่อการบริหารงาน หาก
ขาดงบประมาณ การบริหารงานของหน่วยงานก็ยากที่จะบรรลุเป้าหมาย

3. ทรัพยากรหรือวัตถุ (Material) การบริหารจำเป็นต้องมีวัสดุอุปกรณ์หรือ
ทรัพยากรในการบริหาร หากหน่วยงานขาดวัสดุอุปกรณ์ หรือทรัพยากรในการบริหารแล้วก็จะยอมจะ
เป็นอุปสรรคหรือก็ให้เกิดปัญหาในการบริหารงาน

4. การบริหารจัดการ (Management) เป็นภารกิจของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา
โดยตรงคือเป็นกลไกและตัวประสานที่สำคัญที่สุดในการประมวล หลักคิด และกำกับปัจจัยต่างๆ
ทั้ง 3 ประการ ให้สามารถดำเนินไปได้โดยมีประสิทธิภาพ จนบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามที่
ต้องการ

คีวีวรรณ เสรวีรัตน์ และคณะ (2545: 18) ได้ให้ความหมายว่าการบริหารจัดการ
หมายถึง กระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและ
ทรัพยากรอื่นๆ หรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันใน
กลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จักรกริช หมอประกอบ (2547: 17-18) สรุปไว้ว่า การบริหาร มีความสำคัญต่อการ
ทำงานที่มีประสิทธิภาพมากหากขาดเสียซึ่งการบริหาร 4 M ที่ดี ในข้อหนึ่งข้อใด ก็จะทำให้งานนั้น
เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ส่งผลกระทบต่อการทำงานในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อกันและจะ
ทำให้การงานนั้นไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้นๆ และการทำงานของผู้นปฏิบัติงาน
เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาใน
หน่วยงานที่มีกระบวนการบริหารหรือจัดการที่ดี

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า กลยุทธ์การบริหารงานขององค์กร หมายถึง กลยุทธ์ และระเบียบ วิธีการ การดำเนินการต่างๆ ที่ผู้บริหารกำหนด หรือการอำนวยความสะดวกให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและได้งานตามที่ต้องการอย่างรวดเร็ว

3. คำตอบแทน

เฮนรี แอล แกนต์ (Henry L. Gantt) (อ้างถึงใน ชนินทร์ ชูหพันธ์, 2550: 1-22) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเน้นไปที่การให้สิ่งจูงใจกับคนงานที่ทำงาน โดยมีหลักการ ดังนี้

1. การจ่ายค่าจ้างให้กับคนงานทั้งหมดจะจ่ายตามค่าแรงขั้นพื้นฐานที่กำหนด
2. ถ้าคนงานทำงานสำเร็จตามเวลาที่กำหนดไว้จะได้รับโบนัสพิเศษ
3. ถ้าคนงานปฏิบัติงานเกินนอกเหนือจากที่คาดหวังไว้จะได้รับรางวัล คือการเลื่อน

ตำแหน่ง

Frederick W. Taylor เฟรดเดอริก ดับเบิลยู เทย์เลอร์ (อ้างถึงใน ชนินทร์ ชูหพันธ์, 2550: 1-6) กล่าวว่า เป้าหมายหลักของการจัดการ คือ การบรรลุผลสำเร็จสูงสุดขององค์การควบคู่กับความเจริญรุ่งเรืองสูงสุดให้กับพนักงาน ซึ่งเชื่อว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถทำได้ โดยการประยุกต์ใช้หลักการทางวิทยาศาสตร์ (ค้นหาแนวทางการทำงานที่ดีที่สุด และวิธีการทำงานที่รวดเร็วที่สุด) ดังนี้

1. ใช้หลักการทางวิทยาศาสตร์ในการประเมินผลงานแต่ละส่วน ไม่ว่าจะเป็วิธีการเคลื่อนไหว หรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อหาวิธีการที่ดีที่สุด
2. การเลือกพนักงานที่มีความสามารถให้ตรงกับงานอย่างรอบคอบ
3. มีการฝึกอบรม และให้ผลตอบแทนการทำงานด้วยวิธีที่เหมาะสม
4. ให้การสนับสนุนพนักงานด้วยการใช้หลักการทางวิทยาศาสตร์ในการหาวิธีการปฏิบัติงานอย่างง่ายสำหรับพนักงาน

นอกจากนี้ ยังแนะนำให้นายจ้างจัดระบบการจ้างงานใหม่โดยมีการจ่ายค่าตอบแทนที่แตกต่างกัน เป็นการให้ค่าตอบแทนตามความสามารถในการทำงานเพื่อเป็นการจูงใจ

หลักการในการกำหนดค่าตอบแทน (กึ่งพร ทองใบ, 2551:22-23)

1. หลักความเสมอภาค
2. หลักความเพียงพอ
3. หลักความสมดุล

ค่าตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจเบื้องต้นให้พนักงานปฏิบัติงานและพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนทำให้พนักงานมีอำนาจซื้อ เป็นสิ่งที่กำหนดมาตรฐานการครองชีพทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นคง แสดงถึงฐานะทางสังคม และเป็นเครื่องตอบสนองความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีพของพนักงาน พนักงานต้องการทราบอัตราค่าตอบแทนที่ตนจะได้รับเมื่อเริ่มทำงานและอัตราที่สูงขึ้นเมื่อทำงานต่อไป เพื่อใช้ในการวางแผนค่าใช้จ่ายและการดำรงชีพ รวมทั้งต้องการทราบถึงความก้าวหน้าในงาน

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้าง เงินรางวัล โบนัส สวัสดิการ รวมไปถึงการได้รับพิจารณาเลื่อนเงินเดือน เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดประสิทธิภาพในงาน

4. ทักษะในการปฏิบัติงาน

ตามพจนานุกรมไทย (2551: 108) ให้ความหมายของคำว่า ทักษะ หมายถึง ความชำนาญ

สนใจ ลักษณะ (2546: 7) กล่าวถึง บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคในการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก และมีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและความพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน

สมยศ นาวิการ (2538: 15) (อ้างถึงในนภารัตน์ สุขสนอง, 2552: 16) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลต่างๆ ด้านความสามารถและทักษะ โดยที่ความสามารถเป็นลักษณะงานของบุคคล และทักษะ หมายถึง ระดับความเชี่ยวชาญในงานเฉพาะอย่าง ความสามารถจะมีความสัมพันธ์กับทักษะบุคคลที่มีความสามารถ (Ability) ซึ่งเป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรม โดยแรงจูงใจขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล และความต้องการเป็นผลของสภาพทางร่างกายและสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ ส่วนความสามารถเป็นผลมาจากสิ่ง 3 ประการ คือ ประสบการณ์การศึกษาและฝึกอบรม อย่างไรก็ตามคนเราไม่สามารถทำงานโดยได้เหนือความสามารถของตน ดังนั้นถ้าผู้ใดรู้จักความสามารถของตนเองก็จะทำงานดี

สมพงษ์ เกษมสิน (2524: 271) (อ้างถึงในรัชกุล ยุคธรรม, 2552: 20) กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับปัจจัย 5 ประการคือ

1. ความสามารถทางร่างกาย (Physical Capacity)
2. ความสามารถทางการศึกษาและสติปัญญา (Education and Intelligence)
3. ความสามารถทางจิต (Psychological Factors)

4. ความสามารถในทางฝีมือ และความสนใจในงาน (Attitudes Interest and Skills)

5. ความสามารถในการยอมรับของสังคม (Social Acceptability)

ชฎานิชฐ์ บุญนาค (2548: 13) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิลักษณ์ของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพทางร่างกาย จิตใจ การศึกษา ความรู้ ความสามารถความถนัดต่างๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินผลของผู้บังคับบัญชา แล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และสูง ซึ่งจะมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เพิ่มทักษะในการทำงาน ให้การบริการนั้นมีประสิทธิภาพในการบริการที่มากขึ้นเรื่อยๆ

ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2550: 11-25) กล่าวถึงทักษะว่า ในยุคปัจจุบันองค์กรทุกองค์กรมุ่งเน้นการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น และสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถสูงเข้ามาปฏิบัติงานได้หลายหน้าที่ ดังนั้น ในอนาคตของกิจการพยายามที่จะแสวงหาบุคลากรที่มีความสามารถปฏิบัติงานได้หลายด้าน ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ให้มากยิ่งขึ้น ดังนั้น การมีทักษะของบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่องค์กรต้องการเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สมชาติ กิจจรรอง (2546: 35) ทักษะ ที่จะต้องฝึกฝนให้เกิดเป็นความชำนาญ จนสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่ว ที่ใช้สำหรับการสร้างสัมพันธ์และบริการ ได้แก่

1. ทักษะทางเทคนิค (Technical Skills) คือ ความสามารถใช้เทคนิคต่างๆ ได้อย่างชำนาญตามลำดับ ขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติ

2. ทักษะทางความคิด (Conceptual Skills) คือ ความสามารถที่จะคิด เข้าใจ และรู้ถึงปัญหาต่างๆ รู้ถึงเหตุและผลของปัญหา รวมทั้งสามารถคิดแก้ไขได้ด้วยความชำนาญ โดยอาศัยประสบการณ์ หรือความรู้อันเกิดจากการศึกษาอบรม

3. ทักษะทางมนุษยสัมพันธ์โดยตรง (Human Relations Skills) คือ ความสามารถที่จะเข้ากับผู้ร่วมงานคนอื่นๆ ได้ อยู่ร่วมกับคนอื่นได้ และสามารถเป็นผู้สร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในหมู่คณะด้วย

ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่า ทักษะการปฏิบัติงาน หมายถึง องค์ประกอบที่เป็นความสามารถหรือความเชี่ยวชาญของตัวบุคคล อันเกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ หรือความชำนาญ รวมไปถึงการคัดติงใจ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ

5. เทคโนโลยี

ตามพจนานุกรมไทย (2551: 112) ให้ความหมายของคำว่า เทคโนโลยี หมายถึง วิทยาการที่นำความรู้วิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้

สมชาย หิรัญภักดี (2542: 29) เทคโนโลยี ประกอบด้วย วิธีการ ความรู้ เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้เพื่อการดำเนินงานขององค์การบรรลุผลสำเร็จ

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (อ้างถึงใน กนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์, 2546: 8-9) ชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแนวคิดอุปสรรคที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2546:2 74-275) กล่าวถึง ประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพ การบริการว่า เป็นที่ยอมรับกันแล้วว่า กิจการใดก็ตามการจะบรรลุเป้าหมายชนะการแข่งขันได้นั้น จะอยู่ที่ประสิทธิภาพการทำงานและคุณภาพในการให้บริการ ณ จุดปฏิบัติ อันเป็นจุดติดต่อและสัมพันธ์ระหว่างกันของลูกค้ากับพนักงาน โดยตรง ความประทับใจต่างๆ ของลูกค้าที่จะได้รับ ภายใต้คำที่ว่า “ความพอใจ” ทั้งในแง่คุณภาพ การได้รับสิ่งต่างๆ ที่ต้องการ ได้ครบถ้วน และได้ทันเวลาที่ต้องการใช้ รวมไปถึงการแก้ปัญหาความหลังหรือการสร้างความสัมพันธ์ที่จะมีต่อไปในระยะยาวนั้น จะขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย คือ

1. ระบบงาน ที่มีการคิดวิธีทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพดีให้ผลผลิตสูง ซึ่งมักต้องมีการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยด้าน ไอที เข้ามาเป็นส่วนประกอบในระบบทำงานอย่างเหมาะสม

2. พนักงานหรือคนผู้ให้บริการที่จะต้องได้รับการมอบอำนาจทำงาน การจัดสภาพแวดล้อมเป็นกลุ่มหรือทีมทำงานที่คล่องตัวกับการ ได้รับการสนใจที่ดี รวมไปถึงการมีการสร้างระบบการเรียนรู้ให้พนักงานนั้น มีการอบรมและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้ตลอดเวลาด้วย

ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่า เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกนบาร์โค้ด เป็นต้น ที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาจะนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นส่วนสำคัญต่อระบบการผลิตและการให้บริการในการลดเวลาการทำงานและลดจำนวนเจ้าหน้าที่ ขณะเดียวกันก็ช่วยเพิ่มคุณภาพและความสะดวกในการทำงาน

6. ค่านิยมร่วม

นฤมล ตุ่นสวัสดิ์ (2549: 221) กล่าวว่า ค่านิยมร่วม คือความเชื่อร่วมกันของคนในกลุ่มหรือองค์การเดียวกันว่าถึงนั้นสิ่งนี้มีคุณค่า สมควรแสวงหา และยึดถือไว้เป็นสมบัติของส่วนรวม อาจเรียกว่า เป็นค่านิยมองค์การที่คนในองค์การยึดถือเชื่อถือร่วมกัน ในแง่ของการบริหารการจัดการ ค่านิยมร่วม คือ คุณธรรมและจริยธรรมที่ผู้บริหารและบุคลากรขององค์การเชื่อว่ามีความสำคัญ สมควรแก่การยึดถือ เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติโดยรวม โดยเชื่อมั่นว่า ถ้าทุกคนในองค์การปฏิบัติตามค่านิยมร่วมดังกล่าว จะเป็นผู้ปฏิบัติตามค่านิยมร่วมมีความเจริญก้าวหน้า รวมถึงองค์การที่บุคคลผู้นั้นทำงานอยู่มีความเจริญก้าวหน้าด้วย

ค่านิยมร่วมเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ทุกคนในองค์การมีแนวความคิด ความเชื่อ และพฤติกรรมการทำงานในทิศทางเดียวกัน พฤติกรรมของคนในองค์การเป็นเช่นไร ย่อมขึ้นอยู่กับค่านิยมร่วมขององค์การนั้น และเนื่องจากค่านิยมร่วม เป็นเครื่องกระตุ้นและ โน้มน้าวใจให้บุคลากรขององค์การเกิดความกระตือรือร้นที่จะมีค่านิยมในการปฏิบัติงานและมีพฤติกรรมในทิศทางเดียวกัน ค่านิยมร่วมจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญช่วยปรับทิศทางของอุดมการณ์และวัตถุประสงค์ในระดัต่างๆ ขององค์การให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นวิธีการช่วยส่งเสริมให้แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประสบความสำเร็จและรวดเร็วขึ้น ค่านิยมร่วมเป็นเสมือนกรอบสำหรับใช้เป็นทิศทางของแนวความคิด และพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ ให้บุคลากรคิดและแสดงพฤติกรรมออกไปในทิศทางที่ใกล้เคียงกัน

เสน่ห์ ชูโยธา (2551: 54) กล่าวถึงค่านิยมร่วมว่า ถ้ามีการสร้างค่านิยมร่วมกัน มีความเชื่อร่วมกัน มีวัฒนธรรมองค์การที่เหมือนกัน ก็จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ความเชื่อมั่นในคุณค่าจะเป็นแรงผลักดันสู่ความสำเร็จได้โดยมุ่งเน้น

- 1) องค์การ คือ หน่วยงานของเราดีที่สุด
- 2) ทำงานอย่างละเอียดถี่ถ้วน หรือข้อบกพร่องต้องเป็นศูนย์
- 3) ทุกคนสำคัญเสมอ
- 4) ถูกคำมีความพึงพอใจและรักตลอดไป

ถมิศ ถ้ชฎกร (2552: 13) ถล่วว่ ม่ครฐนของบรคกร จะเป็นข้อก่หมคในกรปฏิบัติงน บรคกรให้เป็นที่รับรู้ของผู้ปฏิบัติงนว่ ผลกรให้บรคกรต้องเป็นอย่งไรจึงจะเป็นที่ยอมรับของผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นกรประกนให้กรบรคกรมีประสิทธิภพและเกิดผลงนที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจ่เป็นต้องมี เพื่อให้กรที่คนอยู่ร่วมนกันและท่งนร่วมนกันจะ ได้มีสิ่งที่ยึดถือ เพื่อให้กรท่งนบรคกรวัตถุประสงค์ ร่วมนกัน

ดังนั้น พอจะสรุปลได้ว่ ค่านิยมร่วมน หมายถึง แนวท่งหรือกิจกรรมที่ต้องทำร่วมนกัน เพื่อให้กรปฏิบัติงนของหน่วงนงนเป็นไปในแนวท่งเดียวกัน เกิดความก่วหน่ในงน

2. ต่งนงนงนส่งจ่งนจ่หวัดนครราชสีม

2.1 ข้อมุดต่งนงนงนส่งจ่งนจ่หวัดนครราชสีม

ต่งนงนงนส่งจ่งนจ่หวัดนครราชสีมเป็นหน่วงนงนร่ชกรส่วนภูมิภาค สังกัด กรมกรงนส่งท่งนบก กรท่รงคมนาคน ได้จัดตั้งขึ้นเมือวันที่ 26 กนยายน 2506 มีลักษณะงนงน เป็นงนควบคุมและจัดระเบียบกรงนส่งท่งนภายในเขตจ่หวัด โดยค่านินกรค่นกร ประกอบกรงนส่ง กรว่งนแผน กรจัดระเบียบกรงนส่งภายในจ่หวัด กรตรวจกร กรส่งเสริม สวัสดิภพกรงนส่ง สถ่ณินงนส่งผู้โดยสร กรบรคกรประชชนเกี่ยวกับกรค่นกรค่นกร ค่นกรค่นกรและภ่ณินกร กรตรวจสภาพรถ ใบอนญ่ตผู้ประจ่กรด และใบอนญ่ตขับรด ทั้งค่นกร กถุหม่ยว่ค่นกรงนส่งท่งนบก กถุหม่ยว่ค่นกรรยนค่นกร และก่กับค่นกรค่นกรประกอบกรภายใน จ่หวัดที่ได้รับอนญ่ตจ่กรมกรงนส่งท่งนบก มีวิสัยทัศน์ เป้ประสงค่นกรค่นกร ค่านิยม วัฒนธรรม องค่นกร และพันธกิจ ค่นกรนี้

2.1.1 วิสัยทัศน์ คือ องค่นกรที่มีคุณภาพ มุ่งสู่ความเป็นเลิศค่นกรบรคกร

2.1.2 เป้ประสงค่นกรค่นกร คือ ประชชนผู้ม่อดค่นกรร่ชกรได้รับกรบรคกรที่มี

คุณภาพ

2.1.3 ค่านิยม คือ กรให้บรคกรด้วยคุณภาพที่ดีก่ว่ สะค่นกรก่ว่ รวดเรือก่ว่

2.1.4 วัฒนธรรมองค่นกร คือ วัฒนธรรมผู้ให้บรคกร คอบสนองค่นกรเปลี่นเปลี่ง

2.1.5 พันธกิจ

- 1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก ตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องภายในจังหวัดนครราชสีมา
- 2) วางแผนการขนส่งทางบกและส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งภายในจังหวัดนครราชสีมา
- 3) กำกับดูแลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานขนส่งจังหวัด สาขาและสถานีขนส่งผู้โดยสาร

2.2 ลักษณะการให้บริการ

2.2.1 การดำเนินการด้านการประกอบการขนส่ง ได้แก่ การออกใบอนุญาตประกอบการขนส่งด้วยรถโดยสารประจำทาง การออกใบอนุญาตประกอบการขนส่งด้วยรถโดยสารไม่ประจำทาง การออกใบอนุญาตประกอบการขนส่งด้วยรถบรรทุกสัตว์หรือสิ่งของ การอนุญาตให้นำรถโดยสารประจำทางออกนอกถนนทาง

2.2.2 การดำเนินการด้านทะเบียนและภาษีรถ ได้แก่ การจดทะเบียนรถใหม่ การโอนรถ การย้ายรถ การแก้ไขรายการทางทะเบียนรถ การออกใบแทนคู่มือการจดทะเบียนรถ เครื่องหมายทะเบียนรถ การออกแผ่นป้ายทะเบียนรถเนื่องจากชำรุดหรือสูญหาย การชำระภาษีรถประจำปี และการแจ้งไม่ใช้รถ

2.2.3 การดำเนินการตรวจสภาพรถ การตรวจสอบรถ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ การเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของรถ ได้แก่ การเปลี่ยนเครื่องยนต์ สีของรถ ตัวถังรถ การเปลี่ยนชนิดเชื้อเพลิง และการต่อเติมหลังคารถ การกำกับดูแลสถานตรวจสภาพรถเอกชน ได้แก่ การให้บริการการขออนุญาตเปิดสถานตรวจสภาพรถเอกชน การอนุญาตให้เป็นสถานประกอบการในการติดตั้งแก๊สแอลพีจี และเอ็นจีวี

2.2.4 การดำเนินการด้านใบอนุญาตขับรถ ได้แก่ การออกใบอนุญาตผู้ประจำรถ และใบอนุญาตขับรถ ทั้งตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์

2.2.5 การให้บริการขนส่งนอกเวลา และบริการเลื่อนล้อต่อภาษี ณ ศูนย์บริการร่วมที่ห้างสรรพสินค้าโดยเปิดให้บริการทุกวัน

2.2.6 การให้บริการรับเรื่องร้องเรียนทางสายด่วน 1584

2.2.7 ควบคุมและกำกับดูแลสถานีขนส่งผู้โดยสารภายในจังหวัดนครราชสีมา

2.3 หน่วยงานภายใน สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา มีการแบ่งหน่วยงานภายใน ดังนี้

- 2.3.1 งานบริหารทั่วไป
- 2.3.2 กลุ่มวิชาการขนส่ง
- 2.3.3 ฝ่ายทะเบียนรถ
- 2.3.4 ฝ่ายตรวจสภาพรถ
- 2.3.5 ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ
- 2.3.6 สำนักงานขนส่งจังหวัดสาขา
- 2.3.7 สถานีขนส่งผู้โดยสาร

2.4 อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย

2.4.1 สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง วางแผนและส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งภายในจังหวัดนครราชสีมา และกำกับดูแลสถานประกอบการภายในจังหวัดที่ได้รับอนุญาตจากกรมการขนส่งทางบก ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และกำกับดูแลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานขนส่งจังหวัดสาขา และสถานีขนส่งผู้โดยสาร ตลอดจนปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.4.2 งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบงานสารบรรณ งานการเจ้าหน้าที่ งานการเงินและบัญชี การจัดทำแผนงาน การจัดทำงบประมาณ การพัสดุ งานรับชำระภาษีทางไปรษณีย์ งานทะเบียนรถราชการ งานธุรการทั่วไป และช่วยงานด้านตรวจการ งานส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

2.4.3 กลุ่มวิชาการขนส่ง มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลการขนส่ง เพื่อวางแผนจัดระเบียบการขนส่งภายในจังหวัดนครราชสีมา กำหนด ปรับปรุง ออกเล็กลงเส้นทางเดินรถ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการประกอบการขนส่งประจำทาง ไม่ประจำทาง รถขนาดเล็กลงและส่วนบุคคล งานประกอบการขนส่งทุกประเภท การตรวจตราปราบปรามผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง การส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่ง การประชาสัมพันธ์ ควบคุม ตรวจสอบ ปราบปราม และจัดระเบียบการใช้สถานีขนส่งผู้โดยสารของรถโดยสารประจำทาง ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่ง

ทางบก การอนุญาตและกำกับดูแลโรงเรียนสอนขับรถให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับปัญหาข้อกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงาน สำนักงานขนส่งจังหวัดสาขาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานด้านการบันทึกข้อมูลและประมวลผลเบื้องต้นด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

2.4.4 ฝ่ายทะเบียนรถ มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการด้านทะเบียน และจัดเก็บภาษีรถการเปลี่ยนประเภทรถ การโอนกรรมสิทธิ์รถ และการย้ายรถเข้า-ออก ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์

2.4.5 ฝ่ายตรวจสภาพรถ มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบรถ การตรวจสภาพรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ การอนุญาต และกำกับดูแลสถานตรวจสภาพรถเอกชน การให้ความเห็นชอบผู้ตรวจ คิดตั้งส่วนควบและอุปกรณ์รถที่ใช้ก๊าซเป็นเชื้อเพลิง ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2.4.6 ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการด้านใบอนุญาตผู้ประจำรถและใบอนุญาตขับรถ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและกฎหมายว่าด้วยรถยนต์

2.4.7 สำนักงานขนส่งจังหวัดสาขา มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการด้านใบอนุญาตประกอบการขนส่งส่วนบุคคล การตรวจตรา ปรามปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและ รวมทั้งการบริการประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการด้านทะเบียนและภาษีรถ (เว้นแต่การจดทะเบียนรถ) การดำเนินการด้านใบอนุญาตผู้ประจำรถ และใบอนุญาตขับรถ ตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

2.4.8 สถานีขนส่งผู้โดยสาร ควบคุมกำกับดูแลจัดระเบียบการขนส่ง ให้ผู้ประกอบการขนส่งประจำทางด้วยรถโดยสาร ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่างๆ โดยเฉพาะการปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในใบอนุญาตประกอบการขนส่ง เช่น เส้นทางเดินรถ จุดต้นทางปลายทาง จุดจอดรับ-ส่งผู้โดยสาร เวลาการเดินทาง อัตราค่าโดยสาร จำนวนรถและจำนวนเที่ยวการเดินทาง รวมถึงการให้บริการแก่ผู้โดยสารในระหว่างการเดินทาง นอกจากนี้ยังควบคุมดูแลผู้ประจำรถซึ่ง ได้แก่ พนักงานขับรถ ผู้เก็บค่าโดยสาร ผู้บริการ และนายตรวจ ให้ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้บทบัญญัติของกฎหมาย เพื่อให้บริการที่ดี เกิดความปลอดภัยแก่ผู้โดยสารในระหว่างการเดินทาง สถานีขนส่งผู้โดยสารยังเป็นแหล่งข้อมูลด้านการท่องเที่ยว หรือสถานที่สำคัญของท้องถิ่น และเกิดผลพลอยได้ในการพัฒนาท้องถิ่น สร้างความเจริญเติบโตด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มันทนา วุ่นหนู (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาผลงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดนครราชสีมา มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยด้านต่างๆ ในภาพรวมพบว่า ไม่ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จันทร์รักษ์ คันติเฉลิม (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาผลงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านขั้นตอน และการปฏิบัติ ด้านบทบาทในการปฏิบัติงานของหน่วย ด้านระเบียบปฏิบัติ ด้านการจัดองค์กร และด้านยุทธโรปกรณ์ และงบประมาณ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหมในระดับต่ำ บุคลากรที่มี เพศ ระดับชั้นยศ อายุราชการ และประสบการณ์ในการบรรเทาสาธารณภัยแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ไพเราะ วรรณะ (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาผลงานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาบริษัท ซุปเปอร์ บอร์ดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยให้ระดับความคิดเห็นด้านระยะเวลาในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่ง 2) ลักษณะการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในทิศทางบวกในระดับค่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ถ้าลักษณะการบริหารงานดีก็ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเรื่องของลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ และระดับตำแหน่ง ต่างก็ส่งผลกระทบต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

กิตติพงษ์ ศิริพร (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาผลงานวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาโรงงานผลิตรถยนต์ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจภายในและภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ และศึกษาระดับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานใน

ด้านต้นทุนการผลิต ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ ด้านเวลาการผลิต จากกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการ 430 คน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยแรงจูงใจภายในของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ทำท่าย ด้านความมั่นคงในงาน ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านการมีส่วนร่วมในงาน และระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านของโอกาสในความก้าวหน้าด้านการยกย่อง และยอมรับนับถือ ด้านการมีอำนาจในหน้าที่ 2) ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความปลอดภัยในการทำงาน มีระดับมาก และระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการพัฒนาการฝึกอบรม ทางด้านการเลื่อนตำแหน่งงาน ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 3) การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านต้นทุนการผลิต ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ และด้านเวลาการผลิต 4) การเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่าโดยรวมแล้วแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 5) การเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจภายในและภายนอก พบว่าโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 6) ปัจจัยแรงจูงใจภายใน และปัจจัยแรงจูงใจภายนอก ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยรวม ด้านต้นทุนการผลิต ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ ด้านเวลาการผลิตอยู่ในระดับปานกลาง

รัชกุล ยุคลธรรม (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาผลงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางมด กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางมด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโอกาส ความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ด้านการสนับสนุนจากองค์กร และ ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามลักษณะประชากร พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ ระยะเวลาในการรับราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ข้าราชการตำรวจที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กรกช ใจชื่อตรง (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาผลงานวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท SCT จำกัด ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้า ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น และเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท SCT ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับบังคับบัญชาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปีมีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และพบว่า โดยภาพรวมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ และระดับบังคับบัญชามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า

- 1) พนักงานในระดับปฏิบัติการส่วนมากมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือน ด้านโอกาส ได้รับความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง
- 2) พนักงานในระดับบังคับบัญชา ส่วนมากมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือน ด้านโอกาส ได้รับความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง
- 3) การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามระดับของพนักงานบริษัท SCT จำกัด ได้แก่ ระดับปฏิบัติการ และระดับบังคับบัญชา พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในภาพรวม และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านโอกาส ได้รับความก้าวหน้า ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน

อัครินทร์ พาเสวต (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ จากการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุ และประสบการณ์การทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า

- 1) พนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และประสิทธิภาพการทำงานเพศชาย

จะดีกว่าเพศหญิง 2) พนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีจะมีประสิทธิภาพในการทำงานคิดว่าพนักงานที่จบ ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 3) พนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับตำแหน่งงาน แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) อายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางตรงข้าม

มนสิชา แสงทอง (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาผลงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการบริหาร ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ และด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน 2) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงในการทางงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 50 และ 3) พนักงานระดับปฏิบัติงานการที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ธีระวัฒน์ สาระอาภรณ์ (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาผลงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงาน บริษัท วรจักรอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานบริษัท วรจักรอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านความยุติธรรมในองค์การ (2) เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและ รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และ ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานมีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ใน

ระดับเห็นด้วยมาก ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่าง มีนัยมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 กับด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ($r=0.658$) ในทิศทางเดียวกัน (3) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในด้านการยอมรับชมในองค์กร ในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งไม่เน้นพวกพ้องเป็นใหญ่เปิด โอกาสให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถ สูงได้เป็นผู้บริหารระดับสูง ควรมีการเพิ่มเงินเดือน เน้นความสามัคคี และมีอุปกรณ์ที่เรียบง่าย สะดวกในการปฏิบัติงาน

ฉวี ดอกขบา (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาผลงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษากรณีบริษัท บางกอก เทเลคอม เอ็นจิเนียริง จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ของพนักงานกับผู้บริหาร องค์กรมีการพัฒนาความสัมพันธ์ของ พนักงานกับผู้บริหารในระดับสูง ด้วยการเอาใจใส่ดูแลทุกข์ และสุขในการปฏิบัติงานของ ผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนเปิด โอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปรึกษาหารือได้ ตลอดเวลา ทำให้การปฏิบัติงานในหน่วยงาน ไปด้วยความราบรื่น ไม่มีข้อขัดแย้งระหว่างบุคลากร และผู้บริหาร และเป็นการส่งเสริมและสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหาร และพนักงานปฏิบัติการมี ขึ้นอยู่เสมอ ปัจจัยด้านวิสัยทัศน์ของผู้บริหารต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานองค์กรมีการ พัฒนา วิสัยทัศน์ของผู้บริหารต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านระดับสูง ซึ่ง วิสัยทัศน์ระหว่างผู้บริหาร และพนักงาน จะต้องสอดคล้องและสนับสนุนกันและผู้บริหารที่ดี จะต้องมีความวิสัยทัศน์ที่ดีในการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคต่างๆ ได้อย่างดี และเหมาะสม ทำให้ได้รับความรู้ และนำไปปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์แก่ องค์กร

นิคม หิรัญโรจน์ (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาผลงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน กรณีศึกษา จังหวัดกระบี่ ผล การศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านกลยุทธ์องค์กร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านระบบ ปฏิบัติงาน ด้านรูปแบบการบริหารงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านคุณค่าร่วมหรือการมี ส่วนร่วมในองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัด กระบี่

ปิยนุศร มิ่งประเสริฐ (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาผลงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท สุรา ไม (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 16-25 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมากกว่า 2-5 ปี เป็นพนักงานในตำแหน่ง ระดับปฏิบัติการ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,151 – 8,100 บาท ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในการ

ปฏิบัติงาน โดยภาพรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยภาพรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการวางแผนอัตรากำลัง ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาพนักงาน ด้านขวัญและกำลังใจ และด้านการจ่ายค่าตอบแทนพนักงาน ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านผลผลิต อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเฉลี่ยแตกต่างกัน ระดับความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และระดับความคิดเห็นด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

พัชราภรณ์ กระบวนรัตน์ (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาผลงานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร อยู่ในเกณฑ์มีประสิทธิภาพปานกลาง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ การบริหารงาน บรรยากาศองค์การ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การประสานงาน การมีส่วนร่วม พฤติกรรมการปฏิบัติงาน การบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในขณะที่ปัจจัยภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

วรรณมา ตั้งถาวรศิริกุล (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาผลงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด เพื่อศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ยต่ำกว่าหรือเท่ากับ 33 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาค่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น อยู่ในตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติการ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท และมีระยะเวลาในการทำงานเฉลี่ยประมาณ 7 ปี 4 เดือน 2) พนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด มีทัศนคติต่อองค์ประกอบทางการจัดการโดยรวม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับที่ส่วนปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) พนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ

รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 33 ปีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 33 ปีขึ้นไป 4) องค์ประกอบทางการจัดการ ได้แก่ การประสานงาน และการควบคุม และปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการการยอมรับนับถือ สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ได้ ซึ่งสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

มนฤทัย ลาภเฉลิมพงศ์ (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาผลงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน ดังนี้ ลักษณะการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้า นโยบายและการบริหารงาน และความมั่นคงและความปลอดภัย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และ 3) ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงและความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ประจำท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาผลงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน ผลการศึกษาพบว่า 1) เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานด้วย t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วมแบบทางเดียว (One way ANOVA) พบว่า เพศ ระดับตำแหน่ง และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่สำหรับอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 2) ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และมีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ยกเว้นปัจจัยความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

พรพรรณ จันทรสุข (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาผลงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด กรมบัญชีกลาง ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด ได้แก่ ปัจจัยการปฏิบัติงาน และปัจจัยส่งเสริมด้านทรัพยากรมนุษย์ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด 2) ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านความรู้เกี่ยวกับระบบบัญชีสำนักงานคลัง และด้านความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานคลังจังหวัดในระดับต่ำ และพบว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังส่วนใหญ่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ด้วยตนเอง สามารถให้คำแนะนำและชี้แจงวิธีปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงาน มีความแม่นยำในกฎ ระเบียบ และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับระบบงาน และใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการทำงานได้ 3) ปัจจัยส่งเสริมด้านทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และการจัดสวัสดิการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดในระดับสูง และพบว่าสำนักงานคลังจังหวัดให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ โดยส่งเจ้าหน้าที่ไปศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม มีการจัดตั้งหน่วยงานความสะดวกในการติดต่อประสานงานในการปฏิบัติงาน และให้สวัสดิการด้านที่พักอาศัย 4) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดในด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ด้านความก้าวหน้า และด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่พอใจที่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถและ ได้รับ โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ จึงรู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และร่วมมือกันทำงานอย่างเต็มที่

ชัยวัฒน์ ศรีประเสริฐ (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาผลงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บขยะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บขยะ โดยรวมและรายด้าน คือ การวางแผนและการจัดระบบงาน การบริหารบุคคล การใช้ทรัพยากรด้านคุณภาพ และปริมาณอยู่ในระดับสูง 2) ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บขยะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ปัจจัยแวดล้อมโดยรวมด้านการฝึกอบรม ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ในงาน ความศรัทธาต่อหน่วยงานและผู้นำและความคาดหวังในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจัดเก็บขยะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศรพงษ์ กิยโยภาท (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาผลงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริม สุขภาพ และการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านภาวะอิสระจากงาน คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด ระดับความผูกพันองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันองค์กรด้านความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความผูกพันองค์กรด้านความตั้งใจและทุ่มเทให้กับงาน และด้านปรารถนาที่จะทำงานให้กับ องค์กรต่อไปมีระดับความผูกพันสูง และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ใน ระดับปานกลางค่อนข้างสูง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางด้านการปฏิบัติตามระเบียบวินัยเป็น ด้านที่แสดงออกถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด รองลงมาจะเป็นด้านการคำนึงการใช้ ทรัพยากรของบริษัท การมาทำงานและการตรงเวลา และในด้านของการประสานงานและให้ความ ร่วมมือกับผู้อื่น สำหรับความรู้ในงานและความสามารถในการเรียนรู้มีค่าคะแนนประเมิน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่ำที่สุด

กาญจนา เคนทวาย (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาผลงานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า โดยรวมประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน อำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่ในระดับสูงและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรในด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาการ ให้บริการและด้านความสามารถในการจัดการ อยู่ในระดับสูง และพบว่าขวัญของข้าราชการในการ ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรรองลงมาคือ อายุราชการ ระดับการศึกษา และการประชาสัมพันธ์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้การศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 164 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีจำนวนที่แน่นอน จำนวน 164 คน โดยใช้สูตรคำนวณของยามานะ (Yamane) (อังคณา ธรรมสังการ, 2549: 118) ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5) จะ ได้กลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 117 คน ซึ่งคำนวณจากสูตร ดังนี้

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

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร = 164 คน

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (ความเชื่อมั่นร้อยละ 95)

$$n = \frac{164}{1 + 164(.05)^2}$$
$$= 117$$

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เท่ากับ 117 คน

1.3 การสุ่มเลือกตัวอย่าง หลังจากได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้สูตรดังนี้

กลุ่มตัวอย่างแต่ละหน่วยงานย่อย = $\frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรแต่ละหน่วยงานย่อย}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$

เช่น กลุ่มตัวอย่างของฝ่ายบริหารงานทั่วไป = $\frac{117 \times 11}{164} = 8$ คน

164

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละหน่วยงานย่อยตามสัดส่วน

ลำดับที่	หน่วยงานย่อย	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	11	8
2	ฝ่ายทะเบียนรถ	40	29
3	ฝ่ายวิชาการขนส่ง	13	9
4	ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ	15	11
5	ฝ่ายตรวจสภาพรถ	13	9
6	สำนักงานขนส่งจังหวัดสาขาอำเภอปากช่อง	14	10
7	สำนักงานขนส่งจังหวัดสาขาอำเภอบัวใหญ่	11	8
8	สำนักงานขนส่งจังหวัดสาขาอำเภอสีคิ้ว	12	9
9	สำนักงานขนส่งจังหวัดสาขาอำเภอโชคชัย	13	9
10	สำนักงานขนส่งจังหวัดสาขาอำเภอดำเนินสะดวก	11	8
11	สำนักงานขนส่งจังหวัดสาขาอำเภอปักธงชัย	6	4
12	สำนักงานขนส่งจังหวัดสาขาอำเภอด่านขุนทด	5	3
	รวม	164	117

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งได้จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิด ผู้ตอบจะเลือกตอบคำถามจากข้อความที่ผู้ศึกษาได้กำหนดให้ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน สถานภาพ รายได้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 42 ข้อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านขนาดขององค์กร ด้านกลยุทธ์การบริหารขององค์กร ด้านค่าตอบแทน ด้านเทคโนโลยี ด้านทักษะการปฏิบัติงาน และด้านค่านิยมร่วม ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราวัดความวิธของลิเคิร์ต (Likert Scale) (อังคณา ธรรมสังการ, 2549: 118) โดยมีข้อความให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาตามระดับของมาตราวัด 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งกำหนดให้มีค่าน้ำหนักตามระดับความคิดเห็น ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 5
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 4
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 3
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 2
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 1

จากนั้นนำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น เพื่อนำมาแปลความหมาย ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ (মনুঠয ঠাঘঠঠমঠংঠ, 2548: 90) ดังนี้

- | | | |
|------------------------------|---------|---|
| ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 - 5.00 | หมายถึง | ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 - 4.49 | หมายถึง | ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริการอยู่ในระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 - 3.49 | หมายถึง | ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริการอยู่ในระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 - 2.49 | หมายถึง | ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริการอยู่ในระดับน้อย |
| ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.49 | หมายถึง | ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2.2 ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร บทความ และผลการวิจัย ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางนำมาสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม

2.2.3 ร่างแบบสอบถามและนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 4 ท่าน ตรวจสอบพิจารณาความเที่ยงตรง ความถูกต้องเหมาะสมในเนื้อหาและสำนวนภาษาของข้อคำถาม แล้วนำมาหาค่า IOC ได้เท่ากับ 0.86 หลังจากนั้นนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 30 คน เพื่อคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ได้ค่าแอลฟา เท่ากับ 0.973

2.2.4 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา และได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 117 ชุด โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนสิงหาคม – กันยายน 2553

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) แล้วนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การอธิบายโดยใช้คำร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่

4.2.1 ค่า t-test (Independent – Samples t-Test) เพื่อใช้ในการหาความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกัน

4.2.2 ค่า F-test (One-Way Analysis of Variance) เพื่อใช้ทดสอบหาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe และ LSD

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 117 คน ซึ่งสามารถเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่ง จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=117)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	33	28.20
หญิง	84	71.80

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=117)	ร้อยละ (100.00)
อายุ		
18 – 25 ปี	2	1.70
26 – 30 ปี	8	6.80
31 – 35 ปี	15	12.80
36 – 40 ปี	15	12.80
41 – 45 ปี	39	33.30
46 – 50 ปี	20	17.10
51 – 55 ปี	16	13.70
56 – 60 ปี	2	1.70
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	2	1.70
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./เทียบเท่า	13	11.10
อนุปริญญา/ปวศ./เทียบเท่า	17	14.50
ปริญญาตรี	78	66.70
ปริญญาโท	7	6.00
ตำแหน่ง		
ลูกจ้างชั่วคราว	3	2.60
พนักงานราชการ	23	19.70
ลูกจ้างประจำ	4	3.40
เจ้าพนักงานธุรการ	11	9.40
เจ้าพนักงานขนส่ง	50	42.70
นายช่างตรวจสอบสภาพรถ	11	9.40
นักวิชาการขนส่ง	4	3.40
อื่นๆ	11	9.40

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=117)	ร้อยละ (100.00)
อายุงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	7	6.00
6- 10 ปี	14	12.00
11- 15 ปี	19	16.20
16- 20 ปี	25	21.40
21- 25 ปี	35	29.90
ตั้งแต่ 25 ปี ขึ้นไป	17	14.50
สถานภาพ		
โสด	28	23.90
สมรส	84	71.80
หย่า/หม้าย	4	4.30
รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	8	6.80
10,001- 15,000 บาท	34	29.10
15,001- 20,000 บาท	17	14.60
20,001- 25,000 บาท	39	33.30
25,001- 30,000 บาท	9	7.70
ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป	10	8.50

จากตารางที่ 4.1 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

1. เพศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 117 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.80 ที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 28.20
2. อายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 45 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมา มีอายุ 46 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.10 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 18 - 25 ปี และ 56 - 60 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.70
3. ระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.70 รองลงมา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวศ./เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 14.50 และกลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.70
4. ตำแหน่ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นตำแหน่งเจ้าพนักงานขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 42.70 รองลงมา เป็นพนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 19.70 และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.60
5. อายุงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุงาน 21 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.90 รองลงมา มีอายุงาน 16 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.40 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.00
6. สถานภาพ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 71.80 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 23.90
7. รายได้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ 20,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมา มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.10 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.80

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่ง จังหวัดนครราชสีมา แสดงได้ดังตารางที่ 4.2 - 4.8

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

ปัจจัยในการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านขนาดขององค์กร	4.27	0.60	มาก
2. ด้านกลยุทธ์การบริหารงานขององค์กร	4.38	0.56	มาก
3. ด้านค่าตอบแทน	4.11	0.72	มาก
4. ด้านเทคโนโลยี	4.42	0.58	มาก
5. ด้านทักษะการปฏิบัติงาน	4.56	0.46	มากที่สุด
6. ด้านค่านิยมร่วม	4.42	0.60	มาก
รวม	4.36	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา มีความคิดเห็นด้านทักษะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) รองลงมา มีระดับความคิดเห็นด้านเทคโนโลยีและด้านค่านิยมร่วมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) ส่วนระดับความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.11$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินงาน ด้านขนาดขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

ด้านขนาดขององค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. การจัดสายงานการบังคับบัญชาของหน่วยงานมีความเหมาะสม	4.44	0.70	มาก
2. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อปริมาณงานการให้บริการ	4.03	0.79	มาก
3. การบริหารงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม	4.33	0.64	มาก
รวม	4.27	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินงานด้านขนาดขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจัดสายงานการบังคับบัญชาของหน่วยงานมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.44$) รองลงมา คือ การบริหารงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.33$) และเห็นว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อปริมาณงานการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.03$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินงาน ด้านกลยุทธ์การบริหารงานขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

ด้านกลยุทธ์การบริหารงานขององค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. การกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	4.53	0.60	มากที่สุด
2. การกำหนดขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยมีปริมาณที่เหมาะสมและยุติธรรม	4.24	0.71	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ด้านกลยุทธ์การบริหารงานขององค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
3. นโยบายการบริหารงานได้สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน และดูแลเจ้าหน้าที่ให้ทำงานอย่างมีความสุข	4.32	0.77	มาก
4. การวางแผนจัดระบบงาน การมอบอำนาจ และมอบหมายงาน	4.34	0.71	มาก
5. การกระจายอำนาจการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ อย่างเหมาะสม	4.39	0.60	มาก
6. การจัดทำคู่มือ คำแนะนำ ในการปฏิบัติงานได้ดีและเหมาะสม	4.15	0.76	มาก
7. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการตามปริมาณงาน	4.44	0.70	มาก
8. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและวิธีการปฏิบัติงาน	4.38	0.67	มาก
9. จำนวนขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการของหน่วยงาน มีความเหมาะสม และไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.53	0.60	มากที่สุด
10. มีความชัดเจนของขั้นตอนตามลำดับการให้บริการของหน่วยงาน	4.56	0.55	มากที่สุด
11. การประสานงานกันภายในหน่วยงานมีความรวดเร็ว เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตามนโยบายที่หน่วยงานกำหนดไว้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.34	0.74	มาก
12. การจัดอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	4.23	0.70	มาก
13. ผู้บังคับบัญชามีการประชุมปรึกษากับเจ้าหน้าที่เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน	4.39	0.74	มาก
14. การให้คำแนะนำปรึกษาของผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาจากการปฏิบัติงาน	4.45	0.70	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ด้านกลยุทธ์การบริหารงานขององค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
15. การได้รับการส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชา ให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	4.31	0.75	มาก
16. ลักษณะการสั่งการของผู้บังคับบัญชามีความเหมาะสมและชัดเจน	4.41	0.73	มาก
17. มีการตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ	4.40	0.67	มาก
18. หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น	4.44	0.66	มาก
รวม	4.38	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินงานด้านกลยุทธ์การบริหารงานขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นในเรื่อง ความชัดเจนของขั้นตอนตามลำดับการให้บริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.56$) รองลงมา มีความเห็นว่า จำนวนขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการของหน่วยงาน มีความเหมาะสม และไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) และเห็นว่า การจัดอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.23$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินงาน ด้านค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

ด้านค่าตอบแทน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ	4.16	0.87	มาก
2. เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อรายจ่าย	3.90	0.87	มาก
3. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือการเลื่อนขั้นเงินเดือน มีความเหมาะสม เสมอภาค และเป็นธรรม โดยยึดหลักปริมาณงาน และคุณภาพงาน	4.04	0.85	มาก
4. ความเหมาะสมของสวัสดิการต่าง ๆ ที่ท่านได้รับ เช่น บ้านพัก ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น	4.35	0.72	มาก
รวม	4.11	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินงานด้านค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความเหมาะสมของสวัสดิการต่าง ๆ ที่ท่านได้รับ เช่น บ้านพัก ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมา คือ เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) และเห็นว่า เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อรายจ่าย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.90$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินงาน ด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

ด้านเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. การลงทุน โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ ที่ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น	4.37	0.65	มาก
2. การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ให้มีความสะดวก ในการปฏิบัติงาน	4.45	0.64	มาก
3. การจัดเก็บข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้ได้รับความสะดวกในการปฏิบัติงาน	4.49	0.65	มาก
4. การจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยของหน่วยงาน ทำให้ท่านปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และมีคุณภาพ ช่วยลดปัญหาการขัดแย้งกับประชาชนผู้มารับบริการได้	4.38	0.61	มาก
รวม	4.42	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจัดเก็บข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้ได้รับความสะดวกในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.49$) รองลงมา คือ การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ให้มีความสะดวกในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$) และ การลงทุน โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ ที่ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.37$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินงาน ด้านทักษะการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

ด้านทักษะการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการให้บริการของหน่วยงาน	4.53	0.50	มากที่สุด
2. ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.58	0.50	มากที่สุด
3. ความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี	4.58	0.51	มากที่สุด
4. การจัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ด้านการบริการ ทำให้การปฏิบัติงานด้านการให้บริการมีคุณภาพดียิ่งขึ้น	4.55	0.62	มากที่สุด
5. ความตั้งใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงและถูกต้อง	4.68	0.49	มากที่สุด
6. การปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	4.58	0.55	มากที่สุด
7. ความรอบรู้ในการตัดสินใจและแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า	4.44	0.63	มาก
8. การนำความรู้ที่ได้รับจากการสอน แนะนำ มาพัฒนาการปฏิบัติงาน	4.52	0.55	มากที่สุด
รวม	4.56	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินงาน ด้านทักษะการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความตั้งใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงและถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.68$) รองลงมา คือ ในเรื่องความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี การปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) และเห็นว่า ความรอบรู้ในการตัดสินใจและแก้ปัญหาเฉพาะหน้า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.44$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินงาน ด้านค่านิยมร่วมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

ด้านค่านิยมร่วม	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. การสร้างบรรยากาศความสัมพันธ์ที่ดีภายในหน่วยงาน	4.47	0.68	มาก
2. การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีร่วมกันภายในหน่วยงาน	4.51	0.65	มากที่สุด
3. การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	4.37	0.58	มาก
4. การเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นหรือตัดสินใจด้วยตนเอง	4.36	0.76	มาก
5. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้และความรู้ภายในหน่วยงานอยู่เสมอ	4.39	0.72	มาก
รวม	4.42	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินงานด้านค่านิยมร่วมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในเรื่องการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีร่วมกันภายในหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมา คือ การสร้างบรรยากาศความสัมพันธ์ที่ดีภายในหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) และเห็นว่า การเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นหรือตัดสินใจด้วยตนเองอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.36$)

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยในการดำเนินงานที่มี
ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
สำนักงานขนส่ง จังหวัดนครราชสีมา**

ค่าสถิติผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผล
ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด
นครราชสีมา ดังตารางที่ 4.9 – 4.34

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนั
กงานขนส่ง จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โดยรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านขนาดขององค์กร	4.27	0.60	มาก
2. ด้านกลยุทธ์การบริหารงานขององค์กร	4.38	0.56	มาก
3. ด้านค่าตอบแทน	4.11	0.72	มาก
4. ด้านเทคโนโลยี	4.42	0.58	มาก
5. ด้านทักษะการปฏิบัติงาน	4.56	0.46	มากที่สุด
6. ด้านค่านิยมร่วม	4.42	0.60	มาก
รวม	4.36	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาที่เป็นกลุ่ม
ตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ใน
ระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ที่ต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โดยจำแนกตามเพศ

ปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ	ชาย		หญิง		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านขนาดขององค์กร	4.29	0.48	4.26	0.66	0.320	0.750
ด้านกลยุทธ์การบริหารงาน ขององค์กร	4.48	0.53	4.34	0.57	1.206	0.230
ด้านค่าตอบแทน	4.20	0.80	4.08	0.69	0.856	0.394
ด้านเทคโนโลยี	4.45	0.67	4.41	0.54	0.393	0.695
ด้านทักษะการปฏิบัติงาน	4.69	0.40	4.50	0.47	2.182*	0.032
ด้านค่านิยมร่วม	4.58	0.36	4.36	0.66	2.250*	0.027
รวม	4.45	0.47	4.33	0.54	1.251	0.215

*P < 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจากปัจจัยในการดำเนินงานด้านทักษะการปฏิบัติงาน และด้านค่านิยมร่วม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โดยจำแนกตามอายุ

ปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ขนาดขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	7.394	7	1.056	3.409**	0.002
	ภายในกลุ่ม	33.771	109	0.310		
	รวม	41.164	116			
กลยุทธ์การบริหารงานขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	9.059	7	1.294	5.256**	0.000
	ภายในกลุ่ม	26.835	109	0.246		
	รวม	35.894	116			
ค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	15.027	7	2.147	5.139**	0.000
	ภายในกลุ่ม	45.535	109	0.418		
	รวม	60.562	116			
เทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	7.616	7	1.088	3.815**	0.001
	ภายในกลุ่ม	31.090	109	0.285		
	รวม	38.706	116			
ทักษะการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.265	7	0.609	3.265**	0.003
	ภายในกลุ่ม	20.345	109	0.187		
	รวม	24.611	116			
ค่านิยมร่วม	ระหว่างกลุ่ม	6.733	7	0.962	2.984**	0.007
	ภายในกลุ่ม	35.138	109	0.322		
	รวม	41.871	116			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	7.200	7	1.029	4.677**	0.000
	ภายในกลุ่ม	23.972	109	0.220		
	รวม	31.172	116			

**P < 0.01

จากตารางที่ 4.11 พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อจำแนกตามอายุ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยในการดำเนินงาน โดยรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	18-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60
		ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี
18-25 ปี	4.42								
26-30 ปี	4.43							0.58*	
31-35 ปี	4.45							0.60*	
36-40 ปี	4.18					-0.38*		0.33*	-0.82*
41-45 ปี	4.56							0.71*	
46-50 ปี	4.36							0.51*	
51-55 ปี	3.85								-1.15*
56-60 ปี	5.00								

*P < 0.05

จากตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด นครราชสีมาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26-30 ปี อายุ 31-35 ปี อายุ 36-40 ปี อายุ 41-45 ปี และ อายุ 56-60 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการดำเนินงานโดยรวมมากกว่าอายุ 51-55 ปี และ พบว่า กลุ่มอายุ 36-40 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการดำเนินงานโดยรวมน้อยกว่ากลุ่มอายุ 41-45 ปี และอายุ 56-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ด้านขนาดขององค์กร จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	18-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60
		ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี
18-25 ปี	3.83								-1.17*
26-30 ปี	4.00					-0.46*			-1.00*
31-35 ปี	4.44							0.63*	
36-40 ปี	4.18								
41-45 ปี	4.46							0.65*	
46-50 ปี	4.27							0.46*	
51-55 ปี	3.81								
56-60 ปี	5.00								-1.19*

*P < 0.05

จากตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด นครราชสีมาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 18 – 30 ปี และอายุ 51 – 55 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย ในการดำเนินงาน ด้านขนาดขององค์กรน้อยกว่ากลุ่มอายุ 56 – 60 ปี และพบว่ากลุ่มอายุ 26 – 30 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการดำเนินงาน ด้านขนาดขององค์กรน้อยกว่ากลุ่มอายุ 41 – 45 ปี และพบว่า กลุ่มอายุ 31 – 35 ปี และ 41 – 50 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการดำเนินงานด้าน ขนาดขององค์กรมากกว่ากลุ่มอายุ 51 – 55 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ด้านกลยุทธ์การบริหารงานขององค์กร จำแนก ตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	18-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60
		ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี
		4.56	4.47	4.50	4.18	4.56	4.47	3.77	5.00
18 – 25 ปี	4.56							0.79*	
26 – 30 ปี	4.47			-				0.70*	
31 – 35 ปี	4.50							0.73*	
36 – 40 ปี	4.18					-0.38*		0.41*	-0.82*
41 – 45 ปี	4.56							0.79*	
46 – 50 ปี	4.47							0.70*	
51 – 55 ปี	3.77								-1.23*
56 – 60 ปี	5.00								

*P < 0.05

จากตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด นครราชสีมาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 18 – 50 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการดำเนินงาน ด้านกลยุทธ์การบริหารงานขององค์กรมากกว่ากลุ่มอายุ 51 – 55 ปี และพบว่ากลุ่มอายุ 36 – 40 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการดำเนินงานด้านกลยุทธ์การบริหารงานขององค์กรน้อยกว่ากลุ่ม อายุ 41 – 45 ปี และอายุ 56 – 60 ปี และพบว่ากลุ่มอายุ 51 – 55 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยใน การดำเนินงานด้านกลยุทธ์การบริหารงานขององค์กรน้อยกว่ากลุ่มอายุ 56 – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านค่าตอบแทน จำนวนตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	18-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60
		ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี
	\bar{X}	3.61	4.47	4.15	3.92	4.42	3.99	3.44	5.00
18-25 ปี	3.61								-1.39*
26-30 ปี	4.47			-				1.03*	
31-35 ปี	4.15							0.71*	
36-40 ปี	3.92					-0.50*		0.48*	-1.08*
41-45 ปี	4.42						0.43*	0.98*	
46-50 ปี	3.99					-0.43*		0.55*	-1.01*
51-55 ปี	3.44								-1.56*
56-60 ปี	5.00								

*P < 0.05

จากตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด นครราชสีมาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26-50 ปี และอายุ 56-60 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย ในการดำเนินงานด้านค่าตอบแทนมากกว่ากลุ่มอายุ 51-55 ปี และพบว่ากลุ่มอายุ 36-40 ปี และ อายุ 46-50 ปี มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มอายุ 41-45 ปี และอายุ 56-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ด้านเทคโนโลยี จำนวนตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	18-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60
		ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี
	\bar{X}	5.00	4.44	4.48	4.23	4.65	4.33	3.95	5.00
18-25 ปี	5.00							1.05*	
26-30 ปี	4.44			-				0.49*	
31-35 ปี	4.48							0.53*	
36-40 ปี	4.23					-0.42*			
41-45 ปี	4.65						0.32*	0.70*	
46-50 ปี	4.33							0.38*	
51-55 ปี	3.95								-1.05
56-60 ปี	5.00								

*P < 0.05

จากตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด นครราชสีมาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 18 – 35 ปี อายุ 41 - 50 ปี และอายุ 56 – 60 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีมากกว่ากลุ่มอายุ 51 – 55 ปี และพบว่ากลุ่มอายุ 41 – 45 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีมากกว่ากลุ่มอายุ 36 – 40 ปี และอายุ 46 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านทักษะการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	18-25	26-	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60
		ปี	30ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี
	\bar{X}	4.63	4.75	4.59	4.36	4.68	4.61	4.18	5.00
18 – 25 ปี	4.63								
26 – 30 ปี	4.75				0.39*			0.57*	
31 – 35 ปี	4.59							0.41*	
36 – 40 ปี	4.36					-0.32*			
41 – 45 ปี	4.68							0.50*	
46 – 50 ปี	4.61							0.43*	
51 – 55 ปี	4.18								-0.82*
56 – 60 ปี	5.00								

*P < 0.05

จากตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด นครราชสีมาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26 – 35 ปี อายุ 41 - 50 ปี และอายุ 56 – 60 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการดำเนินงานด้านทักษะการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มอายุ 51 – 55 ปี และพบว่ากลุ่มอายุ 36 – 40 ปี มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มอายุ 26 – 30 ปี และอายุ 41 – 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านค่านิยมร่วม จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	18-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60
		ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี
		4.90	4.45	4.53	4.23	4.57	4.47	3.93	5.00
18-25 ปี	4.90							0.97*	
26-30 ปี	4.45							0.52*	
31-35 ปี	4.53								
36-40 ปี	4.23					-0.34*			
41-45 ปี	4.57							0.64*	
46-50 ปี	4.47							0.54*	
51-55 ปี	3.93								-1.07*
56-60 ปี	5.00								

*P < 0.05

จากตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด นครราชสีมาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 18 - 30 ปี อายุ 41 - 50 ปี และ 56 - 60 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการดำเนินงานด้านค่านิยมร่วมมากกว่ากลุ่มอายุ 51 - 55 ปี และพบว่ากลุ่มอายุ 36 - 40 ปี มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มอายุ 41 - 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ขนาดขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.958	4	0.239	0.667	0.616
	ภายในกลุ่ม	40.207	112	0.359		
	รวม	41.164	116			
กลยุทธ์การบริหารงานขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.904	4	0.226	0.724	0.578
	ภายในกลุ่ม	34.990	112	0.312		
	รวม	35.894	116			
ค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2.430	4	0.608	1.170	0.328
	ภายในกลุ่ม	58.132	112	0.519		
	รวม	60.562	116			
เทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	1.102	4	0.275	0.820	0.515
	ภายในกลุ่ม	37.605	112	0.336		
	รวม	38.706	116			
ทักษะการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.584	4	0.146	0.680	0.607
	ภายในกลุ่ม	24.027	112	0.215		
	รวม	24.611	116			
ค่านิยมร่วม	ระหว่างกลุ่ม	0.319	4	0.080	0.215	0.930
	ภายในกลุ่ม	41.551	112	0.371		
	รวม	41.871	116			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.782	4	0.195	0.720	0.580
	ภายในกลุ่ม	30.390	112	0.271		
	รวม	31.172	116			

จากตารางที่ 4.19 พบว่า เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ไม่พบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา โดยรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.20 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่ง

ปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ขนาดขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3.850	7	0.550	1.607	0.141
	ภายในกลุ่ม	37.314	109	0.342		
	รวม	41.164	116			
กลยุทธ์การบริหารงานขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3.443	7	0.492	1.652	0.128
	ภายในกลุ่ม	32.451	109	0.298		
	รวม	35.894	116			
ค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	9.888	7	1.413	3.038**	0.006
	ภายในกลุ่ม	50.674	109	0.465		
	รวม	60.562	116			
เทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	4.366	7	0.624	1.980	0.064
	ภายในกลุ่ม	34.341	109	0.315		
	รวม	38.706	116			
ทักษะการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.132	7	0.590	3.141**	0.005
	ภายในกลุ่ม	20.479	109	0.188		
	รวม	24.611	116			
ค่านิยมร่วม	ระหว่างกลุ่ม	4.975	7	0.711	2.100*	0.049
	ภายในกลุ่ม	36.896	109	0.338		
	รวม	41.871	116			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.448	7	0.493	1.937	0.071
	ภายในกลุ่ม	27.724	109	0.254		
	รวม	31.172	116			

*P < 0.05, **P < 0.01

จากตารางที่ 4.20 พบว่า เมื่อจำแนกตามตำแหน่ง ไม่พบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาโดยรวม แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายตำแหน่งพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการจากปัจจัยในการดำเนินงานด้านค่าตอบแทน และด้านทักษะการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านค่านิยมร่วมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านค่าตอบแทน จำแนกตามตำแหน่งเป็นรายคู่

ตำแหน่ง	ถูกจ้างชั่วคราว	พนักงานราชการ	ถูกจ้างประจำ	เจ้าพนักงานธุรการ	เจ้าพนักงานขนส่ง	นายช่างตรวจสอบสภาพรถ	นักวิชาการขนส่ง	อื่นๆ
\bar{X}	4.08	4.41	3.50	4.45	3.89	4.34	4.75	3.91
ถูกจ้างชั่วคราว	4.08							
พนักงานราชการ	4.41		0.91*		0.52*			0.50*
ถูกจ้างประจำ	3.50			-0.95*		-0.84*	-1.25*	
เจ้าพนักงานธุรการ	4.45				0.56*			
เจ้าพนักงานขนส่ง	3.89						-0.86*	
นายช่างตรวจสอบสภาพรถ	4.34							
นักวิชาการขนส่ง	4.75							0.84*
อื่นๆ	3.91							

*P < 0.05

จากตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตำแหน่งพนักงานราชการ มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการดำเนินงานด้านค่าตอบแทนมากกว่ากลุ่มถูกจ้างประจำ เจ้าพนักงานขนส่ง และอื่นๆ และพบว่ากลุ่มตำแหน่งนักวิชาการขนส่งมีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มถูกจ้างประจำ เจ้าพนักงานขนส่ง และอื่นๆ และพบว่ากลุ่มตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการมีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตำแหน่งเจ้าพนักงานขนส่ง และกลุ่มถูกจ้างประจำมีระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตำแหน่งนายช่างตรวจสอบสภาพรถ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านทักษะการปฏิบัติงานจำแนกตามตำแหน่งเป็นรายคู่

ตำแหน่ง	\bar{X}	ถูกจ้าง	พนักงาน	ถูกจ้าง	เจ้า	เจ้า	นายช่าง	นัก	อื่นๆ
		ชั่วคราว	ราชการ	ประจำ	พนักงาน ธุรการ	พนักงาน ขนส่ง	ตรวจ สภาพ รถ	วิชา การ ขนส่ง	
	\bar{X}	4.75	4.71	4.50	4.72	4.46	4.72	5.00	4.17
ถูกจ้างชั่วคราว	4.75								0.58*
พนักงานราชการ	4.71					0.25*			0.54*
ถูกจ้างประจำ	4.50								
เจ้าพนักงานธุรการ	4.72								0.55*
เจ้าพนักงานขนส่ง	4.46							-0.54*	0.29*
นายช่างตรวจ สภาพรถ	4.72								0.55*
นักวิชาการขนส่ง	5.00								0.83*
อื่นๆ	4.17								

*P < 0.05

จากตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด นครราชสีมาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตำแหน่งถูกจ้างชั่วคราว พนักงานราชการ เจ้าพนักงานธุรการ เจ้าพนักงานขนส่ง นายช่างตรวจสภาพรถ และนักวิชาการขนส่ง มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการดำเนินงานด้านทักษะการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มตำแหน่งอื่นๆ และพบว่ากลุ่มตำแหน่งเจ้าพนักงานขนส่ง มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มตำแหน่งพนักงานราชการและกลุ่มตำแหน่งนักวิชาการขนส่ง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านค่านิยมร่วม จำแนกตามตำแหน่งเป็นรายคู่

ตำแหน่ง	\bar{X}	ลูกจ้าง ชั่วคราว	พนักงาน ราชการ	ลูกจ้าง ประจำ	เจ้า พนักงาน ธุรการ	เจ้า พนักงาน ขนส่ง	นาย		อื่นๆ
							ช่าง ตรวจ สภาพ รถ	นักวิชา การ ขนส่ง	
	\bar{X}	4.93	4.57	4.40	4.75	4.27	4.47	4.80	4.15
ลูกจ้างชั่วคราว	4.93								0.78*
พนักงานราชการ	4.57					0.30*			
ลูกจ้างประจำ	4.40								
เจ้าพนักงานธุรการ	4.75					0.48*			0.60*
เจ้าพนักงานขนส่ง	4.27								
นายช่างตรวจ สภาพรถ	4.47								
นักวิชาการขนส่ง	4.80								
อื่นๆ	4.15								

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด นครราชสีมาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว และตำแหน่งเจ้าพนักงานขนส่ง มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการดำเนินงานด้านค่านิยมร่วมมากกว่ากลุ่มตำแหน่งอื่นๆ และพบว่ากลุ่มตำแหน่งพนักงานราชการ และกลุ่มตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มตำแหน่งเจ้าพนักงานขนส่ง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ จำแนกตามอายุงาน

ปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ขนาดขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	8.716	5	1.743	5.964**	0.000
	ภายในกลุ่ม	32.448	111	0.292		
	รวม	41.164	116			
กลยุทธ์การบริหารงานขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4.727	5	0.945	3.367**	0.007
	ภายในกลุ่ม	31.167	111	0.281		
	รวม	35.894	116			
ค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	8.692	5	1.738	3.720**	0.004
	ภายในกลุ่ม	51.870	111	0.467		
	รวม	60.562	116			
เทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	3.506	5	0.701	2.211	0.058
	ภายในกลุ่ม	35.200	111	0.317		
	รวม	38.706	116			
ทักษะการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.153	5	0.431	2.128	0.067
	ภายในกลุ่ม	22.458	111	0.202		
	รวม	24.611	116			
ค่าโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.639	5	0.728	2.113	0.069
	ภายในกลุ่ม	38.232	111	0.344		
	รวม	41.871	116			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.496	5	0.899	3.742**	0.004
	ภายในกลุ่ม	26.676	111	0.240		
	รวม	31.172	116			

**P < 0.01

จากตารางที่ 4.24 พบว่า เมื่อจำแนกตามอายุงาน เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่ง จังหวัดนครราชสีมา มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากปัจจัยในการดำเนินงานด้านขนาดขององค์กร ด้านกลยุทธ์การบริหารงานขององค์กร และด้านค่าตอบแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.25 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยในการดำเนินงานโดยรวม จำแนกตามอายุงาน เป็นรายคู่

อายุงาน	\bar{X}	น้อยกว่า	6-10	11-15	16-20	21-25	ตั้งแต่ 25
		5 ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ปีขึ้นไป
	\bar{X}	4.40	4.23	4.60	4.61	4.21	4.12
น้อยกว่า 5 ปี	4.40						
6-10 ปี	4.23			-0.37*	-0.38*		
11-15 ปี	4.60					0.39*	0.48*
16-20 ปี	4.61					0.40*	0.49*
21-25 ปี	4.21						
ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป	4.12						

*P < 0.05

จากตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด นครราชสีมาในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 11 - 15 ปี และอายุงาน 16 - 20 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มอายุงาน 6 - 10 ปี อายุงาน 21 - 25 ปี และอายุงานตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านขนาดขององค์กร จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่

อายุงาน	\bar{X}	น้อยกว่า	6-10	11-15	16-20	21-25	ตั้งแต่ 25
		5 ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ปีขึ้นไป
	\bar{X}	4.10	3.88	4.60	4.61	4.13	4.06
น้อยกว่า 5 ปี	4.10			-0.50*	-0.51*		
6-10 ปี	3.88			-0.72*	-0.73*		
11-15 ปี	4.60					0.47*	0.54*
16-20 ปี	4.61					0.48*	0.55*
21-25 ปี	4.13						
ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป	4.06						

*P < 0.05

จากตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด นครราชสีมาในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 11 - 15 ปี และอายุงาน 16 - 20 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่า กลุ่มอายุงานน้อยกว่า 5 ปี อายุงาน 6 - 10 ปี อายุงาน 21 - 25 ปี และอายุงานตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านกลยุทธ์การบริหารงานขององค์กร จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่

อายุงาน		น้อยกว่า 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 - 20 ปี	21 - 25 ปี	ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	4.48	4.24	4.57	4.66	4.24	4.13
น้อยกว่า 5 ปี	4.48						
6 - 10 ปี	4.24				-0.42*		
11 - 15 ปี	4.57					0.33*	0.44*
16 - 20 ปี	4.66					0.42*	0.53*
21 - 25 ปี	4.24						
ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป	4.13						

*P < .05

จากตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด นครราชสีมาในกลุ่มอายุงาน 11 - 20 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มอายุงาน 21 - 25 ปี และอายุงาน ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป และพบว่ากลุ่มอายุงาน 6 - 10 ปี มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่ากลุ่มอายุงาน 16 - 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านค่าตอบแทน จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่

อายุงาน		น้อยกว่า 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 - 20 ปี	21 - 25 ปี	ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	4.11	4.13	4.41	4.46	3.81	3.88
น้อยกว่า 5 ปี	4.11						
6 - 10 ปี	4.13						
11 - 15 ปี	4.41					0.60*	0.53*
16 - 20 ปี	4.46					0.65*	0.58*
21 - 25 ปี	3.81						
ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป	3.88						

*P < 0.05

จากตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด นครราชสีมา กลุ่มอายุงาน 11 - 15 ปี และกลุ่มอายุงาน 16 - 20 ปี มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่ม อายุงาน 21 - 25 ปี และอายุงานตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.29 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานด้านการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ขนาดขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.900	2	0.950	2.758	0.068
	ภายในกลุ่ม	39.264	114	0.344		
	รวม	41.164	116			
กลยุทธ์การบริหารงานขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.557	2	0.778	2.584	0.080
	ภายในกลุ่ม	34.337	114	0.301		
	รวม	35.894	116			
ค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2.321	2	1.160	2.271	0.108
	ภายในกลุ่ม	58.241	114	0.511		
	รวม	60.562	116			
เทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	1.761	2	0.880	2.716	0.070
	ภายในกลุ่ม	36.946	114	0.324		
	รวม	38.706	116			
ทักษะการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.377	2	0.188	0.887	0.415
	ภายในกลุ่ม	24.234	114	0.213		
	รวม	24.611	116			
ค่ามิชมร่วม	ระหว่างกลุ่ม	1.313	2	0.656	1.845	0.163
	ภายในกลุ่ม	40.558	114	0.356		
	รวม	41.871	116			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.375	2	0.688	2.631	0.076
	ภายในกลุ่ม	29.797	114	0.261		
	รวม	31.172	116			

จากตารางที่ 4.29 พบว่า เมื่อจำแนกตามสถานภาพ ไม่พบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.30 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ขนาดขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.406	5	0.481	1.378	0.238
	ภายในกลุ่ม	38.758	111	0.349		
	รวม	41.164	116			
กลยุทธ์การบริหารงานขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3.255	5	0.651	2.214	0.058
	ภายในกลุ่ม	32.639	111	0.294		
	รวม	35.894	116			
ค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	4.489	5	0.898	1.777	0.123
	ภายในกลุ่ม	56.073	111	0.505		
	รวม	60.562	116			
เทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	3.664	5	0.733	2.321*	0.048
	ภายในกลุ่ม	35.042	111	0.316		
	รวม	38.706	116			
ทักษะการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.519	5	0.704	3.703**	0.004
	ภายในกลุ่ม	21.092	111	0.190		
	รวม	24.611	116			
ค่านิยมร่วม	ระหว่างกลุ่ม	7.257	5	1.451	4.655**	0.001
	ภายในกลุ่ม	34.613	111	0.312		
	รวม	41.871	116			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.476	5	0.695	2.786*	0.021
	ภายในกลุ่ม	27.696	111	0.250		
	รวม	31.172	116			

*P < 0.05, **P < 0.01

จากตารางที่ 4.30 พบว่า เมื่อจำแนกตามรายได้ เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด นครราชสีมา มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายค้านพบว่า ปัจจัยในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านทักษะการปฏิบัติงานและค่านิยมร่วม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.31 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยในการดำเนินงานโดยรวม จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,001 –	15,001 –	20,001 –	25,001 –	ตั้งแต่
		10,000	15,000	20,000	25,000	30,000	30,001
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
							ขึ้นไป
	\bar{X}	4.52	4.51	4.17	4.39	4.35	3.94
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.52						0.58*
10,001 – 15,000 บาท	4.51			0.34*			0.57*
15,001 – 20,000 บาท	4.17						
20,001 – 25,000 บาท	4.39						0.45*
25,001 – 30,000 บาท	4.35						
ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป	3.94						

*P < 0.05

จากตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด นครราชสีมาในกลุ่มรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มรายได้ 15,001 – 20,000 บาท และกลุ่มรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป และพบว่ากลุ่มรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท และกลุ่มรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเทคโนโลยี จำนวนความรายได้เป็นรายคู่

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,001 –	15,001 –	20,001 –	25,001 –	ตั้งแต่
		10,000	15,000	20,000	25,000	30,000	30,001
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
							ขึ้นไป
	\bar{X}	4.72	4.48	4.22	4.46	4.61	4.00
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.72			0.50*			0.71*
10,001 – 15,000 บาท	4.48						0.48*
15,001 – 20,000 บาท	4.22						
20,001 – 25,000 บาท	4.46						0.46*
25,001 – 30,000 บาท	4.61						0.61*
ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป	4.00						

*P < 0.05

จากตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด นครราชสีมา กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท กลุ่มรายได้ 10,001 – 15,000 บาท กลุ่มรายได้ 20,001 – 25,000 บาท และกลุ่มรายได้ 25,001 – 30,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป และยังพบว่ากลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่ม รายได้ 15,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.33 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านทักษะในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	25,001 – 30,000 บาท	ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป
			4.75	4.70	4.32	4.59	4.58
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.75		0.43*				0.59*
10,001 – 15,000 บาท	4.70			0.38*			0.54*
15,001 – 20,000 บาท	4.32				-0.27*		
20,001 – 25,000 บาท	4.59						0.43*
25,001 – 30,000 บาท	4.58						0.42*
ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป	4.16						

*P < .05

จากตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด นครราชสีมา กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท กลุ่มรายได้ 10,001 – 15,000 บาท กลุ่มรายได้ 20,001 – 25,000 บาท และกลุ่มรายได้ 25,001 – 30,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป และยังพบว่ากลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท กลุ่มรายได้ 10,001 – 15,000 บาท และกลุ่มรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มรายได้ 15,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.34 ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างด้านค่านิยมร่วม จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,001 –	15,001 –	20,001 –	25,001 –	ตั้งแต่	
		10,000	10,000	15,000	20,000	25,000	30,000	30,001
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป
		4.75	4.61	4.11	4.46	4.49	3.84	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.75			0.64*				0.91*
10,001 – 15,000 บาท	4.61			0.50*				0.77*
15,001 – 20,000 บาท	4.11				-0.35*			
20,001 – 25,000 บาท	4.46							0.62*
25,001 – 30,000 บาท	4.49							0.65*
ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป	3.84							

*P < 0.05

จากตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัด นครราชสีมา กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท กลุ่มรายได้ 10,001 – 15,000 บาท กลุ่มรายได้ 20,001 – 25,000 บาท และกลุ่มรายได้ 25,001 – 30,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป และยังพบว่ากลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท กลุ่มรายได้ 10,001 – 15,000 บาท และกลุ่มรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีระดับความคิดเห็นมากกว่ากลุ่มรายได้ 15,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในการดำเนินงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

1.1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 164 คน และมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 117 คน ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับร้อยละ 5

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ แบบมาตราวัดตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) และแบบคำถามปลายเปิด

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 117 ชุด

1.2.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-Test ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Scheffe และ LSD (Least Significant Differences)

1.3 ผลการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา สรุปผลได้ดังนี้

1.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 117 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.80 มีอายุ 41 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.30 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.70 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 42.70 มีอายุงาน 21 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.90 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 71.80 มีรายได้ 20,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.30

1.3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทักษะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) รองลงมา ด้านเทคโนโลยี และด้านค่านิยมร่วมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) ส่วนด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

1.3.3 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในการดำเนินงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาพบว่า อายุ อายุงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และรายได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และสถานภาพ ที่ต่างกัน ไม่มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแตกต่างกัน

1.3.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ในกลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาที่ต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่แตกต่างกัน จากการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ และด้านอายุงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านรายได้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่า อายุ อายุงานและรายได้ที่ต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และสถานภาพ ที่ต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. อภิปรายผล

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของมันทนา วุ่นหนู (2551: บทคัดย่อ) ที่พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดนราธิวาส มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีระวัฒน์ สารธรรณ (2552: บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานบริษัท วรจักรอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชวิษกุล ยุทธธรรม (2552: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางมด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.2 การเปรียบเทียบปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อภิปรายผลได้ ดังนี้

2.2.1 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาที่มีเพศต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันในด้านทักษะการปฏิบัติงาน และด้านค่านิยมร่วม โดยเพศชายมีมากกว่าเพศหญิง

2.2.2 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ 26 – 50 ปี และ 56 – 60 ปี มีมากกว่ากลุ่มอายุ 51 – 55 ปี และกลุ่มอายุ 41 – 45 ปี และ อายุ 56 – 60 ปี มีมากกว่ากลุ่มอายุ 36 – 40 ปี

2.2.3 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2.2.4 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่ง พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาที่มีตำแหน่งต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านค่าตอบแทน และด้านทักษะการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และด้านค่านิยมร่วมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.2.5 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาที่มีอายุงานต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านขนาดขององค์กร ด้านกลยุทธ์ การบริหารงานขององค์กร และด้านค่าตอบแทน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01

2.2.6 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกัน ไม่มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2.2.7 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยในการดำเนินงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ พบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาที่มีรายได้ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีมากกว่ากลุ่ม รายได้ 15,001 – 20,000 บาท และกลุ่มรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป และพบว่ากลุ่มรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และกลุ่มรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีมากกว่ากลุ่มรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป

สรุป เจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาที่มี อายุ อายุงาน และรายได้ ที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของวรรณฯ คังถาวรสิริกุล (2549: บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาที่มีเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และ สถานภาพ ที่ต่างกัน ไม่มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวรรณฯ คังถาวร สิริกุล ที่พบว่า พนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง งาน ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้จำแนกข้อเสนอแนะไว้ 2 ลักษณะ คือ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้บริหารสามารถนำปัจจัยในการดำเนินงานมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ได้ดังนี้

3.1.1 ด้านขนาดขององค์กร ควรมีการเพิ่มอัตราค่าถึงเจ้าหน้าที่ โดยการบรรจุแต่งตั้งหรือจ้างลูกจ้างชั่วคราวเพิ่มเติม เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า มีจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณงานการให้บริการ

3.1.2 ด้านกลยุทธ์การบริหารงานขององค์กร ควรมีแนวทางปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ โดยการจัดทำเป็นคู่มือ แผ่นพับ หรือเอกสาร และเผยแพร่ให้แก่เจ้าหน้าที่ได้ทราบอย่างทั่วถึง เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ไม่มีการจัดทำคู่มือ คำแนะนำ ในการปฏิบัติงาน

3.1.3 ด้านค่าตอบแทน ควรมีการเพิ่มเงินเดือน ค่าจ้าง หรือมีการให้เงินรางวัล เบี้ยเลี้ยง โบนัส สวัสดิการ รวมถึงการได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนไม่เพียงพอต่อรายจ่าย

3.1.4 ด้านเทคโนโลยี ควรสนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดซื้อเครื่องมือที่ทันสมัยที่เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า การลงทุน โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น

3.1.5 ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ควรสนับสนุนหรือส่งเสริมการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่โดยให้ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานกันทำ การถ่ายทอดทักษะความรู้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ประสบปัญหาด้านทักษะการปฏิบัติงาน ในส่วนของความรอบรู้ในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

3.1.6 ด้านค่านิยมร่วม ควรมีการประชุมเจ้าหน้าที่เป็นระยะๆ พร้อมทั้งเปิด โอกาสให้เจ้าหน้าที่สามารถแสดงความคิดเห็นที่เห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่บางคนไม่มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นหรือตัดสินใจด้วยตนเอง

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานขนส่งจังหวัดในระดับเขต เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อไป

3.2.2 ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีมของสำนักงานขนส่งจังหวัดที่มีนวัตกรรมดีเด่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ซึ่งเป็นแนวทางสู่ความสำเร็จให้แก่องค์กรต่อไป

ဘဏ်အသုံးပြုစာရွက်

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ (2546) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- กรกช ใจชื่อตรง (2550) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท SCT จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
- กระทู้กระทู้ถาม สืบค้นจากระบบออนไลน์ <http://planet.kapook.com/photchanatak/blog/viewnew/79575>
- กาญจนา เคนทวาย (2545) “ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนอำเภอและกิ่งอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏมหาสารคาม
- กิ่งพร ทองใบ (2551) การจัดทำโครงสร้างค่าตอบแทนขั้นพื้นฐาน พิมพ์ครั้งที่ 2 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- กิตติพงษ์ ศิริพร (2551) “ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษา โรงงานผลิตรถยนต์ จังหวัดสมุทรปราการ” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- กูรูกระทู้เกิด สืบค้นจากระบบออนไลน์ <http://guru.google.co.th/guru/thread?tid=6887c9a529e8570e>
- ขันติรักษ์ ดันติเฉลิม (2548) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการและผังเมืองกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- จักรกริช หมอบประกอบ (2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารในศูนย์อุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- จิรัช วิระศย สุรพล ราชภัฏจารักษ์ และสุรพันธ์ ทับสุวรรณ (2546) วิทยาศาสตร์ทั่วไป พิมพ์ครั้งที่ 13 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- ฉวี ดอกขบมา (2545) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษากรณีบริษัท บางกอก เทเลคอม เอ็นจิเนียริง จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
- ชญาณิษฐ์ บุญนาค (2548) “ประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานหลังการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดปทุมธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- ชนินทร์ ชูณหพันธ์ (2550) “แนวทางการจัดการสมัยใหม่” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 1 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ชัชวาลิต ธรรมาริ (2550) การบริหารคนกับองค์กร กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชัยวัฒน์ ศรีประเสริฐ (2550) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บขยะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ฉรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2550) “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 11 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ดิน ปรัชญพฤทธิ์ (2544) ทฤษฎีองค์การ พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร แสงเทียนการพิมพ์
- ธงชัย สันติวงษ์ (2546) การบริหารสู่ศตวรรษที่ 21 พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร ประชุมช่าง
- ธนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) “การจัดโครงสร้างองค์กร” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 3 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- รวิชกุล บุคตธรรม (2552) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางมด กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- ธีระวัฒน์ สาระอาภรณ์ (2552) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานบริษัท วรจักรอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- นภารัตน์ สุขสนอง (2552) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานที่ 1” วิทยานิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา นฤมล ศูนย์สวัสดิ์ (2549) *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์วันทิพย์*
- นิคม หิรัญโรจน์ (2549) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของ สำนักงานที่ดิน กรมศึกษา จังหวัดกระบี่” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
- นิตย์ สัมมาพันธ์ (2546) *ภาวะผู้นำ: พลังขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร อินโนกราฟิก*
- ปราวณี กิตติมาและนังกร แด่มทิง (2546) “ความมีประสิทธิภาพภายในองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์) จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- ปรีดิยาธร เทวกุล (2549) *หลักแนวคิด นโยบาย และทิศทางการบริหารคน พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร แอร์บอร์น พรินต์*
- ปิยนุศร นิ่งประเสริฐ (2552) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานปฏิบัติการบริษัท สุราไม (ไทยแลนด์) จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2551) *พจนานุกรมไทย กรุงเทพมหานคร*
- พรวรรณ จันทรสฤษ (2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานคลังจังหวัด กรมบัญชีกลาง” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- พัชรภรณ์ กระบวนรัตน์ (2546) “ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงาน ทั่วไป โรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- ไพเราะ วรรณะ (2552) “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรมศึกษา บริษัท จูเปอร์ บอร์ดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- มนฤทัย ลาภเฉลิมพงศ์ (2548) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- มนสิชา แสงทอง (2552) “ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- มันทนา รุ่งหนู (2551) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดนครราชสีมา” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วรรณฯ ตั้งถาวรศิริกุล (2549) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี สืบค้นจากระบบออนไลน์ <http://th.wikipedia.org/wiki>
- ศิริวรรณ เสงีรัตน์ และคณะ (2545) องค์การและการจัดการ กรุงเทพมหานคร ธรรมสารการพิมพ์
- สมใจ ลักษณะ (2547) การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร เพิ่มทรัพย์การพิมพ์
- สมภาณี กิจขรรจง (2546) ศิลปะการต้อนรับที่ประทับใจ พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร ธรรมมถการพิมพ์
- สมชาย หิรัญภักดี (2542) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร วีระฟิล์มและไซเท็กซ์
- สมยศ นาวิกการ (2548) การบริหารเชิงกลยุทธ์ กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991
- _____ (2543) การบริหารและพฤติกรรมองค์การ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991
- สมิต ถังอุกร (2552) ศิลปะการให้บริการ พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์สายธาร
- สุรพงษ์ กฤษโยภาพ (2546) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีบริหาร) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- เสน่ห์ จุ้ยโต (2551) *องค์การสมัยใหม่* พิมพ์ครั้งที่ 4 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เสาวลักษณ์ สุวรรณสว่าง (2551) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท
ขายประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อัศวินทร์ พาเสวต (2546) “ปัจจัยที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด”
- อังคณา ธรรมสังการ (2549) *การวิจัยทางธุรกิจ* พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์นำผล

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (แบบสอบถาม)

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่ง
จังหวัดนครราชสีมา

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อาชีพ สถานภาพ รายได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามถึงข้อมูลปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลในการนำไปวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะสามารถนำผลการวิจัยที่ได้มานำเสนอแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฯ ได้ต่อไปในอนาคต

ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 18-25 ปี

() 41-45 ปี

() 26-30 ปี

() 46-50 ปี

() 31-35 ปี

() 51-55 ปี

() 36-40 ปี

() 56-60 ปี

3. ระดับการศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนต้น

() ปริญญาตรี

() มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./เทียบเท่า

() ปริญญาโท

() อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า

() ปริญญาเอก

4. ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง

() ลูกจ้างชั่วคราว

() เจ้าหน้าที่งานขนส่ง

() พนักงานราชการ

() นายช่างตรวจสอบสภาพรถ

() ลูกจ้างประจำ

() นักวิชาการขนส่ง

() เจ้าหน้าที่งานธุรการ

() อื่น ๆ ระบุ.....

5. อายุงาน

() น้อยกว่า 5 ปี

() 16-20 ปี

() 6-10 ปี

() 21-25 ปี

() 11-15 ปี

() ตั้งแต่ 25 ปี ขึ้นไป

6. สถานภาพ

() โสด

() สมรส

() หย่า/หม้าย

7. รายได้ (รวมเงินเดือนประจำและค่าตอบแทนพิเศษอื่นที่ได้รับในแต่ละเดือน)

- | | | | |
|-----|---------------------|-----|---------------------------|
| () | ต่ำกว่า 10,000 บาท | () | 20,001 – 25,000 บาท |
| () | 10,001 – 15,000 บาท | () | 25,001 – 30,000 บาท |
| () | 15,001 – 20,000 บาท | () | ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ และใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว ซึ่งแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

- | | | |
|---|---------|--|
| 5 | หมายถึง | มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริการมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริการมาก |
| 3 | หมายถึง | มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริการปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริการน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริการน้อยที่สุด |

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ขนาดขององค์กร					
1. การจัดสายงานการบังคับบัญชาของหน่วยงานมีความเหมาะสม					
2. จำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อปริมาณงานการให้บริการ					
3. การบริหารงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
กลยุทธ์การบริหารงานขององค์กร					
4. การกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
5. การกำหนดขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยมีปริมาณที่เหมาะสมและยุติธรรม					
6. นโยบายการบริหารงานได้สร้างขวัญและกำลังในการทำงาน และดูแลเจ้าหน้าที่ให้ทำงานอย่างมีความสุข					
7. การวางแผนจัดระบบงาน การมอบอำนาจ และมอบหมายงาน					
8. การกระจายอำนาจการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ อย่างเหมาะสม					
9. การจัดทำคู่มือ คำแนะนำ ในการปฏิบัติงาน ได้ดีและเหมาะสม					
10. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการตามปริมาณงาน					
11. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ และวิธีการปฏิบัติงาน					
12. จำนวนขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการของหน่วยงาน มีความเหมาะสม และ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
13. มีความชัดเจนของขั้นตอนตามลำดับการให้บริการของหน่วยงาน					
14. การประสานงานกันภายในหน่วยงานมีความรวดเร็ว เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตามนโยบายที่หน่วยงานกำหนดไว้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
15. การจัดอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่					
16. ผู้บังคับบัญชามีการประชุมปรึกษากับเจ้าหน้าที่ เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน					
17. การไปสำมะโนประชากรของผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาจากการปฏิบัติงาน					
18. การได้รับการส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่					
19. ลักษณะการสั่งการของผู้บังคับบัญชามีความเหมาะสมและชัดเจน					
20. มีการตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
21. หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมและพัฒนาให้เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น					
ค่าตอบแทน					
22. เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ					
23. เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อรายจ่าย					
24. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือการเลื่อนขั้นเงินเดือน มีความเหมาะสม เสมอภาค และเป็นธรรม โดยยึดหลักปริมาณงาน และคุณภาพงาน					

ข้อความ	ระดับความคิดถึง				
	5	4	3	2	1
25. ความเหมาะสมของสวัสดิการต่าง ๆ ที่ท่านได้รับ เช่น บ้านพัก ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น					
เทคโนโลยี					
26. การลงทุน โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ ที่ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น					
27. การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ไม่มีความสะดวกในการปฏิบัติงาน					
28. การจัดเก็บข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้ได้รับความสะดวกในการปฏิบัติงาน					
29. การจัดการเครื่องมือที่ทันสมัยของหน่วยงาน ทำให้ท่านปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และมีคุณภาพ ช่วยลดปัญหาการขัดแย้งกับประชาชนผู้มารับบริการได้					
ทักษะการปฏิบัติงาน					
30. ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการให้บริการของหน่วยงาน					
31. ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
32. ความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี					
33. การจัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ด้านการบริการ ทำให้การปฏิบัติงานด้านการให้บริการมีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น					
34. ความตั้งใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงและถูกต้อง					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
35. การปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
36. ความรอบรู้ในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
37. การนำความรู้ที่ได้รับจากการสอน แนะนำ มาพัฒนาการปฏิบัติงาน					
คำนิยมนร่วม					
38. การสร้างบรรยากาศความสัมพันธ์ที่ดีภายในหน่วยงาน					
39. การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ร่วมกันภายในหน่วยงาน					
40. การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					
41. การเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นหรือตัดสินใจด้วยตนเอง					
42. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการแลกเปลี่ยน ทักษะความรู้ และความรู้ภายในหน่วยงานอยู่เสมอ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอ

คำชี้แจง ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค หรือข้อแนะนำ ที่ท่านเห็นว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ท่านที่ผู้บริหาร/หัวหน้าหน่วยงานควรส่งเสริมหรือสนับสนุนในปัจจุบันด้านใด อย่างไรบ้าง

ปัญหาอุปสรรค

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อแนะนำ/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เข้าร่วมงาน

รายชื่อผู้วิจัย**ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม**

1. นายวัฒนา พัทธรณม์
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา
2. นายชาติชาย ยิวจิต
ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มวิชาการขนส่ง
3. นางประณีต นิตีวัฒนา
ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายใบอนุญาตขับรถ
4. นายสุรเชษฐ คำเครือคง
ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายทะเบียนรถ

ภาคผนวก ก
การทดสอบค่าความเชื่อมั่น

การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.973	0.974	42

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวศิริขวัญ ใจงาน
วัน เดือน ปีเกิด	7 พฤษภาคม 2522
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดอุตรธานี
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
สถานที่ทำงาน	กรมการขนส่งทางบก กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ