

ประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะของงานยานยนต์ กองรถการ
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
Efficiency in Vehicle Services of Vehicle Unit, General Administration
Section, President's Office, Prince of Songkla University, Pattani Campus

อิสราภรณ์ รัตนคช^{1*}
Isaraporn Rattanakoch^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อลักษณะงาน ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะตลอดจนความสัมพันธ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะของงานยานยนต์ ประชากรในการศึกษาประกอบด้วย บุคลากรทุกประเภท และนักศึกษา จำนวน 1,763 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรของยามาเน่ สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบ่งกลุ่ม Stratified Random Sampling เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ผลการวิจัยพบว่า มีระดับความคิดเห็นต่อลักษณะงานของงานยานยนต์ อยู่ในระดับมาก สำหรับประสิทธิภาพในการให้บริการมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้แล้วสถานภาพ และสังกัด/หน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p < 0.01$) และความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะ โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = 0.532$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ($p < 0.01$) ในทุกด้าน โดยด้านผลสะท้อนกลับของงาน ($r = 0.491$) มีความสัมพันธ์มากกว่าด้านอื่นๆ ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านยานพาหนะเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน ควรจัดระบบการบริการและการบริหารจัดการต่างๆ ให้มีคุณภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ ยานพาหนะ การบริการ

Abstract

This research aims at exploring job characteristics of the vehicle unit, level of efficiency in its service, and relationship between demographic factors, job characteristics and efficiency in vehicle services. Total 1,763 participants in this study consisted of government officers and students, 400 of whom were used as the sample group. The research instrument used for collecting data was a rating scale questionnaire. The data were then analyzed to identify frequency, percentage, mean, standard deviation, and correlation coefficient. The findings are as follows: a) the overall satisfaction of job characteristics is high; b) there is a statistically high correlation between demographic factors regarding status and place of work and service efficiency at a significant level of 0.01; and c) there is a positive correlation between job characteristics and services efficiency at a significant level of 0.01. In particular, feedback for the services is found to be more highly correlated with efficiency than others factors. The efficiency in vehicle services relate to management system within unit. If management system is effective, the efficiency in vehicle services will be increased.

Keywords: efficiency, vehicle, service

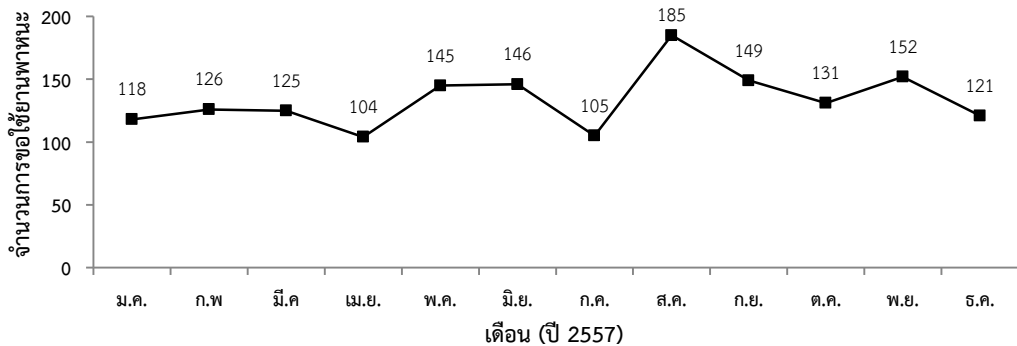
¹ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ปัตตานี 94000

¹ President's Office, Prince of Songkla University, Pattani Campus, Pattani, 94000

*Corresponding author: e-mail: isaraporn.r@psu.ac.th

บทนำ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกของภาคใต้ มีวัตถุประสงค์ในการก่อตั้งมหาวิทยาลัยเพื่อที่จะกระจายโอกาสทางการศึกษาสู่ภาคใต้ ยกระดับมาตรฐานการศึกษาในท้องถิ่น โดยมีภารกิจหลัก 4 ด้าน คือ การจัดการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีภูมิธรรมและคุณธรรม การวิจัยเพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ใหม่และประยุกต์ใช้ในการพัฒนาประเทศ การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และการให้บริการวิชาการจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น ส่งผลต่อการดำเนินการตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี วิทยาเขตปัตตานี เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ดำเนินงานด้านการบริหารและการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการด้านยานพาหนะของงานยานยนต์ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการเรียนการสอน รวมถึงการบริหารงานวิชาการ และการบริหารงานทั่วไปที่ต้องให้บริการบุคลากรทุกกลุ่ม วิทยาเขตปัตตานี มีรถบัสปรับอากาศ 4 คัน รถบัสพัดลม 2 คัน รถมินิบัส 1 คัน รถตู้ 5 คัน และรถเก๋ง 3 คัน งานยานยนต์ มีบุคลากรประจำ จำนวน 3 คน พนักงานขับรถยนต์ จำนวน 18 คน โดยให้บริการยานพาหนะ แก่ บุคลากร และนักศึกษา ตลอดจนหน่วยงานภายนอก ซึ่งรองรับการใช้งานของบุคลากรผู้มีสิทธิขอใช้บริการ ในปี 2557 จำนวน 1,373 คน และนักศึกษาจำนวน 390 คน รวม 1,763 คน ซึ่งมีสถิติการขอใช้ยานพาหนะ ปี 2557 (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, 2557) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 สถิติการขอใช้ยานพาหนะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ปี 2557

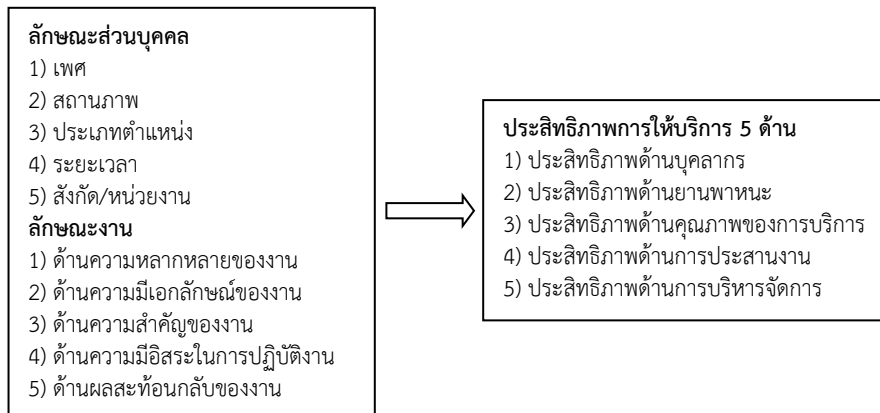
จากผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการยานพาหนะในปี 2557 งานยานยนต์ ได้รับข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการบริหารจัดการ การให้บริการไม่เพียงพอ ควรมียานต์ที่ทันสมัย การแต่งเครื่องแบบในขณะปฏิบัติราชการ การปรับปรุงการให้บริการ การประพฤติปฏิบัติตนให้เหมาะสม การดูแลและตรวจสอบสภาพของพนักงานขับรถเป็นประจำทุกปี และควรพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการให้ทันสมัย และสะดวกในการใช้งาน มีการแสดงผลการขอใช้รถ และควรกำหนดมาตรการหรือแนวปฏิบัติในการเบิกค่าใช้จ่ายที่ชัดเจน รวมถึงมีระบบแจ้งข้อมูลกลับ เช่น แจ้ง E-mail หรือ SMS เพื่อผู้ขอใช้ได้ทราบข้อมูลอีกช่องทางหนึ่ง งานยานยนต์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จึงจำเป็นต้องพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการด้านรถยนต์แก่ผู้ขอรับบริการต้องอาศัยการปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาพ สร้างความมั่นใจ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ขอใช้บริการให้มากที่สุด โดยการศึกษาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่ง วีระศักดิ์ (2549) กล่าวว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการคือการให้บริการอย่างเสมอภาค การบริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างฉับไว ความสะดวกของแหล่งบริการ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ความประหยัด ความมากมายของปริมาณให้บริการ ความสามารถของผู้ให้บริการและการยอมรับคุณภาพของบริการ

ประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลเป็นความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือการบรรลุ

วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (ระพี และ ทิตยา, 2541) การที่องค์กรสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยใช้ศักยภาพของบุคคลอย่างเต็มที่ สามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลรวดเร็ว ทันเวลา และใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด รวมไปถึงความสามารถที่ได้ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และเกิดความพึงพอใจสูงสุด ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ คือ ปัจจัยด้านบุคคล (Individual Factors) และปัจจัยด้านองค์กร (Organizational Factors) (อิสริย์, 2546) การปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงจะต้องทราบถึงความต้องการในปัจจุบันภายในของบุคลากร เพื่อสร้างแรงผลักดัน หรือแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายความสำเร็จของงาน ประสิทธิภาพจึงเป็นความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร (Goal Attainment) และเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผลขององค์กร

ดังนั้นผู้วิจัยซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารงานและการประสานงานร่วมกันในการให้บริการด้านยานพาหนะ จึงตระหนักถึงความสำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพดังกล่าว และต้องการทราบข้อมูลอย่างแท้จริง เพื่อที่จะนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ ในการแก้ไขปัญหา พัฒนาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน และประสิทธิภาพในการให้บริการนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะของงานยานยนต์ กองรถการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ดังกรอบแนวคิดการวิจัย (ภาพที่ 2)

กรอบความคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบความคิดในการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะงานและระดับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะของงานยานยนต์ กองรถการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลและลักษณะงานกับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะของงานยานยนต์ กองรถการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นผู้มีสิทธิใช้บริการยานพาหนะ จำนวน 1,763 คน ปี พ.ศ.2557 ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรทุกประเภท และนักศึกษา ตารางที่ 1

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 400 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (ผ่องศรี, 2546) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน ไม่เกิน 0.05 สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบ่งกลุ่ม Stratified Random Sampling โดยคำนวณสัดส่วนตัวอย่าง

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทบุคลากร

สถานภาพ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ข้าราชการ	395	90
พนักงานมหาวิทยาลัย	447	102
พนักงานราชการ	59	14
พนักงานเงินรายได้	306	68
ลูกจ้างประจำ	166	38
นักศึกษา	390	88
รวม	1,763	400

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงาน ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะ ที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรง ซึ่งตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ ทดสอบความเชื่อมั่นโดยนำข้อมูลจากการนำแบบสอบถามทดลองใช้ มาหาค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีการของ Cronbach (พวงรัตน์, 2540) ได้ค่าความเชื่อมั่นด้านลักษณะงานในการให้บริการ เท่ากับ 0.922 และด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ เท่ากับ 0.976

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ถึงผู้บริหารของคณะ และหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยส่งแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ฉบับ และรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบกลับซึ่งรับคืนมา 400 ฉบับ มาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และจัดทำข้อมูล เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 โดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนระดับประสิทธิภาพในการบริการยานพาหนะของงานยานยนต์ ซึ่งแปลผล โดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ กำหนดค่าเฉลี่ยเป็น 5 ช่วง และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะงานกับประสิทธิภาพในการให้บริการโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.70 เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ร้อยละ 25.50 สายสนับสนุน ร้อยละ 86.21 บุคลากรส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 33.25

นักศึกษาที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ศึกษา มากกว่า 3 ปี ร้อยละ 12.75 และสังกัด/หน่วยงาน ส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานอธิการบดี วิทยาเขตปัตตานี ร้อยละ 32.50 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	177	44.30
หญิง	223	55.70
2. สถานภาพ		
ข้าราชการ	90	22.5
พนักงานมหาวิทยาลัย	102	25.5
พนักงานราชการ	14	3.5
พนักงานเงินรายได้	68	17.0
ลูกจ้างประจำ	38	9.50
นักศึกษา	88	22.0
3. ประเภทตำแหน่ง (เฉพาะบุคลากร)		
สายวิชาการ	36	11.53
สายสนับสนุน	269	86.21
สายบริหาร	7	2.24
4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		
4.1 บุคลากร		
ต่ำกว่า 5 ปี	63	15.75
5 - 10 ปี	106	26.50
10 ปี ขึ้นไป	143	33.25
4.2 นักศึกษา		
ไม่เกิน 2 ปี	9	2.25
มากกว่า 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	28	7.00
มากกว่า 3 ปี	51	12.75
5. สังกัด/หน่วยงาน		
คณะศึกษาศาสตร์	52	13.00
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	79	19.60
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	28	7.00
คณะศิลปกรรมศาสตร์	11	2.80
คณะวิทยาการสื่อสาร	15	3.80
คณะรัฐศาสตร์	24	6.00
วิทยาลัยอิสลามศึกษา	15	3.80
คณะพยาบาลศาสตร์วิทยาเขตปัตตานี	7	1.80
สำนักงานอธิการบดี วิทยาเขตปัตตานี	130	32.50
สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง	13	3.30
สำนักวิทยบริการ	19	4.80
สถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา	7	1.80

2. ลักษณะงานของงานยานยนต์

ลักษณะงานของงานยานยนต์ โดยรวมบุคลากรมีความเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบุคลากรมีความเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน และด้านความหลากหลายของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71-3.88 ส่วนด้านผลสะท้อนกลับของงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.50 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเห็นของลักษณะงานของงานยานยนต์

รายการประเมิน	X	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความหลากหลายของงาน	3.71	0.67	มาก
ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	4.00	0.61	มาก
ด้านความสำคัญของงาน	3.88	0.65	มาก
ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	3.79	0.65	มาก
ด้านผลสะท้อนกลับของงาน	3.50	0.82	มาก
รวม	3.78	0.50	มาก

3. ประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะ

ประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะ โดยรวมบุคลากรมีความเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่ามีประสิทธิภาพในระดับมากในทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ซึ่งด้านบุคลากรและด้านคุณภาพของการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.86 รองลงมาคือด้านยานพาหนะ และด้านการประสานงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80-3.85 ส่วนด้านการบริหารจัดการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ 3.64 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะโดยรวม

รายการประเมิน	X	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
ด้านบุคลากร	3.86	0.59	มาก
ด้านยานพาหนะ	3.85	0.60	มาก
ด้านคุณภาพของการบริการ	3.86	0.71	มาก
ด้านการประสานงาน	3.80	0.77	มาก
ด้านการบริหารจัดการ	3.64	0.71	มาก
รวม	3.80	0.57	มาก

4. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะ

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะ ด้านสถานภาพ และสังกัด/หน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p < 0.01$) ส่วนลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ ประเภทตำแหน่ง ด้านระยะเวลาของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน และระยเวลานักศึกษาที่ศึกษา ไม่พบความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะ

5. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะ

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะของงานยานยนต์ พบว่าลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.532$) พิจารณาลักษณะงานเป็นรายด้าน พบว่า ลักษณะงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานด้านต่าง ๆ กับประสิทธิภาพในการให้บริการ พบว่า ด้านผลสะท้อนกลับของงาน ($r = 0.491$) มีความสัมพันธ์มากกว่าด้านอื่นรองลงมา คือด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ($r = 0.443$) ส่วนด้านความหลากหลายของงาน ($r = 0.186$) มีความสัมพันธ์น้อยกว่าด้านอื่น ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และ ค่า p-value ระหว่างลักษณะงานกับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะ ของงานยานยนต์

ลักษณะงาน	ประสิทธิภาพในการให้บริการ	
	r	P-value
ด้านความหลากหลายของงาน	0.186	<0.000
ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	0.437	<0.000
ด้านความสำคัญของงาน	0.401	<0.000
ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	0.443	<0.000
ด้านผลสะท้อนกลับของงาน	0.491	<0.000
ลักษณะงานในการให้บริการโดยรวม	0.532	<0.000

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

อภิปรายผล

1. ลักษณะงานและระดับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะของงานยานยนต์ ผลปรากฏว่าลักษณะงานของงานยานยนต์ โดยรวมบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านความมีเอกลักษณ์ของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านผลสะท้อนกลับของงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผลสะท้อนกลับจากงานเป็นประสิทธิผลของงานที่เกิดจากการทำงานส่วนบุคคล และคุณลักษณะงานทำให้พนักงานรับรู้ว่าตนเองจะต้องปฏิบัติงานอย่างไรเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีเนื่องจากพนักงานจะสามารถจัดการกับการทำงาน และควบคุมการทำงานของตนได้ (รุ่งฤทัย, 2556) ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของจุฬารัตน์ (2551) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน การบริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกิจการโรงโม่หินแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับสูง และสมิตรา (2552) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงาน ประสบการณ์การทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร ยังพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน อยู่ในระดับสูง เช่นกัน เอกลักษณ์ของงานคือการมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน การกำหนดกระบวนการและวิธีการอย่างเหมาะสม มีการให้บริการแบบองค์รวมและสามารถมองเห็นผลสำเร็จได้ชัดเจนทำให้งานบรรลุตามเป้าหมาย ส่วนระดับประสิทธิภาพในการบริการยานพาหนะของงานยานยนต์ โดยรวมมีประสิทธิภาพในระดับมาก และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้าน มีประสิทธิภาพในระดับมาก โดยด้านบุคลากรและด้านคุณภาพของการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านการบริหารจัดการมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ ธาณินทร์ (2543) ซึ่งศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เช่นกัน ทั้งนี้เนื่องจากประสิทธิภาพ คือความพร้อมและความสามารถในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ให้ดีที่สุด

2. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล กับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะของงานยานยนต์ ผลการวิจัยพบว่าลักษณะส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ และสังกัด/หน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ประเภทตำแหน่ง ระยะเวลาที่บุคลากรปฏิบัติงาน และด้านระยะเวลาของนักศึกษาที่ศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะ ซึ่งอธิบายได้ว่า สถานภาพ และสังกัด /หน่วยงาน ที่ปฏิบัติงานหรือศึกษา เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังที่สฤติ (2544) ได้ศึกษาปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบ ด้วยปัจจัย หลัก 3 ปัจจัย คือ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล 2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน และ 3 ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร ซึ่งวนิภา (2535) ได้ศึกษาพบว่าระดับสภาพการทำงานแตกต่างกัน จะมีความสามารถในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีการแบ่ง

ส่วนงาน มีโครงสร้างการบริหารและสายการบังคับบัญชา และมีอิสระในการปฏิบัติงาน โดยทุกคณะ/หน่วยงานกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์ที่จะขับเคลื่อนบริหารจัดการให้บรรลุเป้าหมาย ภายใต้สภาพและความสามารถของหน่วยงานที่แตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ประเภท ตำแหน่ง ระยะเวลาที่บุคลากรปฏิบัติงานและระยะเวลาที่ศึกษาของนักศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะ ซึ่งอิสริย์ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลประเภทตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด และอีกทั้งภรดี และคณะ (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลองค์การตามการรับรู้ของผู้ให้บริการ สถานพยาบาล สังกัดกองบัญชาการกองทัพไทย ได้อธิบายว่าการที่บุคลากรของหน่วยงานมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานมากขึ้นจะไม่ส่งผลให้องค์การมีประสิทธิผลของงานเพิ่มขึ้น ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน กับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะ ของงานยานยนต์ ผลการวิจัยพบว่าลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาถึงลักษณะงานเป็นรายด้าน พบว่าลักษณะงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาของธนาภรณ์ (2547) รายงานว่าลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และมยุรา (2551) ซึ่งจากการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับประสิทธิภาพของงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน มีความสัมพันธ์ทางบวก เช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเป็นประโยชน์ต่อองค์การในการส่งเสริมประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะของงานยานยนต์ และเพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานยานพาหนะให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นสำหรับการเสนอแนะครั้งนี้ คือ

1. จากผลการศึกษาลักษณะงานของงานยานยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความมีเอกลักษณ์ของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านผลสะท้อนกลับของงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการนำผลการปฏิบัติงานมาใช้เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาด การให้รับทราบผลการปฏิบัติงานทั้งด้านความสำเร็จและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น การเปิดช่องทางรับคำแนะนำในการพัฒนางาน และควรกำหนดแนวทางหลักเกณฑ์และวิธีการในการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมชัดเจนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ข้อมูลสะท้อนกลับเกี่ยวกับผลงาน ทำให้ทราบว่าผลงานที่เกิดขึ้น มีผลต่อผู้เกี่ยวข้องอย่างไร งานประสบความสำเร็จหรือไม่ ต้องมีการแก้ไขปรับปรุงอย่างไร เพื่อจะได้มีการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป และจากผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะของงานยานยนต์ โดยรวมมีประสิทธิภาพในระดับมากทุกด้าน โดยด้านบุคลากรและด้านคุณภาพของการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านการบริหารจัดการมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ซึ่งประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะเกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และคุณภาพของการบริการจะเกี่ยวข้องกับการให้บริการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ มีการดูแลรับผิดชอบต่อเตรียมความพร้อมและเตรียมการก่อนให้บริการเพื่อความปลอดภัย ส่วนด้านการบริหารจัดการนั้น จะเกี่ยวข้องกับการบริหารงาน การวางแผนการปฏิบัติงาน การกำหนดกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการอย่างเป็นระบบ และมีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ การให้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจในการขอใช้บริการ ซึ่งการจัดระบบการบริการและการบริหารจัดการต่าง ๆ เหล่านี้ให้มีคุณภาพ ก็ทำให้ประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น

2. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการนำมาตราฐานงานมาใช้ในการกำกับ ตรวจสอบ มีการจัดลำดับความสำคัญตามลำดับก่อน - หลัง มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและสะท้อนผลการให้บริการ อย่างเป็นรูปธรรม และนำมาใช้อย่างจริงจัง

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อลักษณะงานและระดับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะงานกับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะ

ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อลักษณะงานและระดับประสิทธิภาพในการบริการยานพาหนะของงานยานยนต์ โดยรวมบุคลากรมีความเห็นอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน และลักษณะส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ และสังกัด/หน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะ และลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการให้บริการยานพาหนะ

เอกสารอ้างอิง

- จุฬารัตน์ วัฒนะวิทย์. 2551. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงาน การบริหารจัดการ ความปลอดภัย และชีวนามัย. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธนาภรณ์ สีสริยสุนทร. 2547. การประเมินปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอส.แอล. พาราวัตุ จำกัด. ปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยพนธมมหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธานินทร์ สุทธิคุณุช. 2543. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). ปริญญาโท รัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ผ่องศรี วามิษฐ์ศุภวงศ์. 2546. เอกสารการสอน ระเบียบวิธีการวิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 4). ปัตตานี: ฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ภรดี สีหบุตร พาณี สีดกะสิน และ อารยา ประเสริฐชัย. 2554. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิภาพองค์การตามการรับรู้ของผู้ให้บริการสถานพยาบาล สังกัดกองบัญชาการกองทัพไทย. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- มยุรา สำเร็จกิจ. 2551. ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาตนเอง ลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการพยาบาล. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. 2557. ระบบอินทราเน็ต. แหล่งที่มา: <https://intranet.pn.psu.ac.th/budget/car/index.php>. (ค้นเมื่อ มกราคม 2558)
- ระพี แก้วเจริญ และศิตยา สุวรรณะชฎ. 2541. การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการตำรวจในระดับ นักบริหารอาวุโส. กรุงเทพมหานคร : สำนักนายกรัฐมนตรี.
- รุ่งฤทัย ทิพย์ศรีโรจน์. 2556. อิทธิพลในการทำน่ายปัจจัยคุณลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ประสพการณ์การทำงานต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมบางกะดี. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วนิภา ว่องวัจนะ. 2535. ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงาน ความเครียดในงาน ภูมิหลังกับความสามารถในการทำงานตามการรับรู้ของตนเองของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาพยาบาลมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระศักดิ์ ฉัตรดำรง. 2549. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์บริการ และถ่ายทอดเทคโนโลยี-การเกษตรประจำตำบล จังหวัดสุรินทร์. เกษตรศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สถิต คำลาเลี้ยง. 2544. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบินทหารเรือ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมิตรา พรหมถาวร. 2552. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงาน ประสพการณ์การทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความจงรักภักดีต่อองค์การของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร. วิทยานิพนธ์. ศปม. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อิสริย์ สีลาสุนทรวัฒนา. 2546. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโตโยต้า ทุ่งโฮ (ไทยแลนด์) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.