

การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ANALYSIS OF RISK FACTORS AFFECTING THE WORK EFFICIENCY
OF CAPPED DELIVERY PICKUP TRUCK DRIVERS IN
THE BANGKOK METROPOLITAN AREA



กนิษฐา กาญจนโกศล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการโลจิสติกส์

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กนิษฐา กาญจนโกศล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการโลจิสติกส์
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Analysis of Risk Factors Affecting the Work Efficiency of Capped
Delivery Pickup Truck Drivers in the Bangkok Metropolitan Area

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวกนิษฐา กาญจนโกศล

วิชาเอก

การจัดการโลจิสติกส์

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์วิญญู ปรอยกระโทก, ปร.ด.

ปีการศึกษา

2565

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์เชาว์ โรจนแสง, Ed.D.)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรมงคล นิมจิตต์, ปร.ด.)

..... กรรมการ

(อาจารย์วิญญู ปรอยกระโทก, ปร.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นารถพี ตันโซ, ปร.ด.)

วันที่ 6 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2565

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ชื่อ - นามสกุล	นางสาวกนิษฐา กาญจนโกศล
วิชาเอก	การจัดการโลจิสติกส์
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์วิญญู ปรอยกระโทก, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2565

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยเสี่ยงภายใน ปัจจัยเสี่ยงภายนอกและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 407 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่แบบอิสระ การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว และสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมระดับปัจจัยเสี่ยงภายใน และระดับปัจจัยเสี่ยงภายนอกมีค่าอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบ ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศและปัจจัยรูปแบบของธุรกิจที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า ปัจจัยเสี่ยงภายใน และปัจจัยเสี่ยงภายนอกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ปัจจัยเสี่ยง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานขับรถส่งสินค้า กระบะตู้ทึบ

Independent Study Title	Analysis of Risk Factors Affecting the Work Efficiency of Capped Delivery Pickup Truck Drivers in the Bangkok Metropolitan Area
Name - Surname	Miss Kanitha Karnjanakosol
Major Subject	Logistics Management
Independent Study Adviser	Mr. Winyu Proykratok, Ph.D.
Academic Year	2022

ABSTRACT

The objectives of this independent study were: 1) to explore internal risk factors, external risk factors, and work efficiency of capped delivery pickup truck drivers in the Bangkok Metropolitan area, 2) to compare different personal factors that affect the work efficiency of capped delivery pickup truck drivers in the Bangkok Metropolitan area, and 3) to investigate the risk factors affecting the work efficiency of capped delivery pickup truck drivers in the Bangkok Metropolitan area.

The sample group used in this study comprised 407 capped delivery pickup truck drivers in the Bangkok Metropolitan area. The instrument used to collect data was a questionnaire. The statistics used to analyze data were frequency, percentage, mean, standard deviation, independent samples t-test, one-way ANOVA, and multiple regression analysis at a statistically significant level of .05.

The study results revealed that the overall internal risk factors and external risk factors were at a high level. The overall work efficiency of capped delivery pickup truck drivers in the Bangkok Metropolitan area was at the highest level. Differences in the personal factors of education level, work experience and monthly income affected the work efficiency of capped delivery pickup truck drivers whereas differences in gender and types of business had no effects on the work efficiency of capped delivery pickup truck drivers at a statistically significant level of .05. Moreover, it was found that internal risk factors and external risk factors both affected the work efficiency of capped delivery pickup truck drivers in the Bangkok Metropolitan area at a statistically significant level of .05.

Keywords: risk factor, work efficiency, delivery truck driver, capped delivery pickup truck

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยศึกษาเปรียบเทียบระหว่าง บริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) บริษัทแฟลชเอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยได้รับความกรุณาจากประธานกรรมการ รศ.ดร.เชาว์ โรจนแสง และดร.วิญญู ปรอยกระโทก อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก้ไขตรวจทานข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจน ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ให้มีความสมบูรณ์ซึ่งเป็นส่วนสำคัญ ยิ่งที่ทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีผู้ทำการศึกษากราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบและให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย เป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณอาจารย์คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนความรู้อันมีค่าและสามารถนำความรู้ต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาผู้มีพระคุณอย่างยิ่งที่สนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับมหาบัณฑิต และขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ LGY-63 ทุกท่านที่คอยเป็นกำลังใจให้การสนับสนุนและให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ตลอดมารวมถึงผู้ที่มีพระคุณคนอื่น ๆ ที่มีอาจเอ่ยนามได้ทั้งหมดขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วยสุดท้ายนี้ผู้ทำการศึกษาวางใจเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจหากการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีข้อบกพร่องประการใดผู้ทำการศึกษากราบขอภัยไว้ ณ โอกาสนี้สุดท้ายนี้ผู้ทำวิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับผู้สนใจ หากมีความผิดพลาดประการใดต้องขอภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

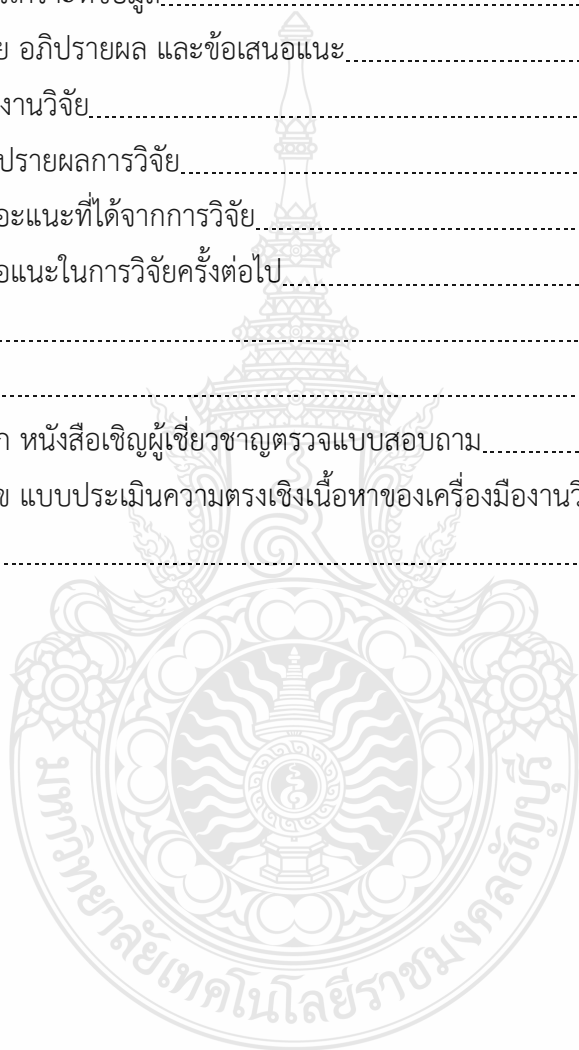
กนิษฐา กาญจนโกศล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(10)
บทที่ 1 บทนำ.....	11
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	11
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	13
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	13
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	14
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	15
1.6 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	15
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	18
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
2.1 แนวคิดของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	19
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเสี่ยง.....	26
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยง.....	28
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่ง.....	35
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	43
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
3.4 การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	70
5.1 สรุปผลงานวิจัย.....	70
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	73
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	77
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	78
บรรณานุกรม.....	79
ภาคผนวก.....	83
ภาคผนวก ก หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	84
ภาคผนวก ข แบบประเมินความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมืองานวิจัย (IOC).....	88
ประวัติผู้เขียน.....	93



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย.....	44
ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	51
ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	51
ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....	52
ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	52
ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ.....	52
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล แยกตามรายด้าน.....	53
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์ขับรถยนต์เบื้องต้น แยกตามรายข้อ.....	54
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน แยกตามรายข้อ.....	55
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยเสี่ยงภายใน แยกตามรายข้อ.....	56
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยเสี่ยงภายนอก แยกตามรายข้อ.....	56
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แยกตามรายด้าน.....	57
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุน แยกตามรายข้อ.....	57
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลา แยกตามรายข้อ.....	58
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความน่าเชื่อถือ แยกตามรายข้อ.....	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.15	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้วยการใช้สถิติ t-test แบบ Independent.....	60
ตารางที่ 4.16	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน และรูปแบบของธุรกิจต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้วยการใช้สถิติ One Way ANOVA และมีการเปรียบเทียบรายคู่แบบ LSD (Least -Significant Different).....	60
ตารางที่ 4.17	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่แบบ LSD (Least -Significant Different) ของข้อมูลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน.....	62
ตารางที่ 4.18	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่แบบ LSD (Least -Significant Different) ของข้อมูลด้านประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน.....	63
ตารางที่ 4.19	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่แบบ LSD (Least -Significant Different) ของข้อมูลด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน.....	65
ตารางที่ 4.20	ผลการวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter.....	67
ตารางที่ 4.21	สรุปการทดสอบสมมติฐาน.....	68

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดการวิจัย.....17



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากแนวนโยบายประเทศไทย 4.0 ส่งผลให้เกิดโลจิสติกส์ 4.0 ที่ต้องสนับสนุนให้การเคลื่อนย้ายของวัตถุดิบและสินค้าในโซ่อุปทานสามารถที่จะรองรับความต้องการของธุรกิจที่จะถูกขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ภาคธุรกิจมีการแข่งขันทางการค้ามากขึ้นทำให้ต้องการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในทุก ๆ ด้าน เพื่อลดต้นทุน การดำเนินงานเพื่อเพิ่มระดับการให้บริการและโอกาสทางการขายให้แก่ธุรกิจ โดยการหาเครื่องมือและกลยุทธ์ต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ เช่น การผลิต หรือนำเข้าสินค้ากรณีที่เป็นสินค้าสำเร็จรูป การพัฒนาระบบการจัดจำหน่ายสินค้าเพื่อความได้เปรียบให้กับธุรกิจ ทั้งเครื่องมือและกลยุทธ์ที่นำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของธุรกิจ ทำให้การขนส่ง ระบบโลจิสติกส์เป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีบทบาทอย่างยิ่งต่อองค์กรธุรกิจในยุคการแข่งขันปัจจุบัน (เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ, 2560) เนื่องจากต้นทุนการบริหารของกิจกรรมดังกล่าวมีมูลค่าสูง หากภาคธุรกิจสามารถบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด จะสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานได้อย่างมาก (ดนยา ฉันทนะเลิศวิไล, 2542) โลจิสติกส์ จึงหมายถึง กระบวนการขนส่งสินค้าหรือกระจายสินค้าไปยังลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยระยะเวลาในการจัดส่งที่มีระยะเวลาสั้นที่สุดและต้องคำนึงถึงความปลอดภัยเป็นอันดับหนึ่ง เพื่อไม่ให้สินค้านั้นเกิดความเสียหายหรือได้รับการกระทบและชำรุดได้ สินค้าที่ทำการจัดส่งต้องถึงมือผู้รับปลายทางด้วยสภาพเรียบร้อย สมบูรณ์ ตรงต่อเวลา และมีความพอใจทั้งด้านผู้ว่าจ้างและผู้รับสินค้า ซึ่งการเพิ่มมูลค่าสินค้าและบริการโดยนวัตกรรมนั้นอาจจะต้องอาศัยโลจิสติกส์ที่ตอบสนองรวดเร็วมากขึ้นและมีความยืดหยุ่นมากขึ้น อันจะส่งผลให้ในอนาคตอันใกล้จะมีคนเป็นจำนวนมากเข้ามาใช้ชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานในกลุ่มอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ทางบกเพิ่มขึ้น สำหรับพนักงานที่จะเข้าสู่อุตสาหกรรมโลจิสติกส์ทางบก ที่กล่าวถึงนั้นก็คือกลุ่มพนักงานขับรถขนส่งสินค้า ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมนี้อย่างมาก เพราะทำหน้าที่ในการขนส่งสินค้าจาก จุดหนึ่งที่เราเรียกว่าจุดขึ้นสินค้า (โกดังสินค้า) ไปส่งยังจุดลงสินค้าให้ตรงตามวัน เวลา และสถานที่ที่ระบุไว้ การจัดการด้านโลจิสติกส์ย่อมมีโอกาสหรือเหตุการณ์ที่ไม่แน่นอนด้านลบ อันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถในการขนส่งสินค้าหรือสิ่งของ

ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง โอกาสหรือเหตุการณ์ที่มีความไม่แน่นอน หรือสิ่งที่ทำให้แผนงานหรือการดำเนินการอยู่ ณ ปัจจุบันไม่บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยก่อให้เกิดผลกระทบหรือความเสียหายต่อองค์กรในที่สุด ทั้งในแง่ของผลกระทบที่เป็นตัวเงินได้หรือผลกระทบที่มีต่อภาพลักษณ์ และชื่อเสียงองค์กรที่เกี่ยวกับกิจกรรมการขนส่ง (Transportation) ครอบคลุมถึงทุกกิจกรรมที่เป็นการเคลื่อนย้ายตัวสินค้าจากจุดกำเนิดไปยังจุดที่มีการบริโภคให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยจะต้องจัดส่ง

สินค้าถูกต้องครบจำนวนในสภาพที่สมบูรณ์ และตรงเวลาที่กำหนด เพื่อจัดส่งสินค้าที่ถูกต้องไปยังสถานที่
ที่ต้องการ เวลาที่ต้องการ ในเงื่อนไขที่ต้องการ โดยมีต้นทุนต่ำที่สุด การขนส่งมีความจำเป็นที่จะขนส่งสินค้า
ไปยังลูกค้า ทั้งภายในและภายนอกประเทศ วิธีการขนส่งจึงมีหลากหลายแตกต่างตามสภาพแวดล้อมใน
แต่ละประเทศ และสภาพทางภูมิศาสตร์ และมากกว่านั้น การขนส่งยังขึ้นกับชนิดสินค้าและบริการ
บทบาทสำคัญของการขนส่งเป็นผู้ขนส่งหรือรับสินค้าในระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ ก็คือ กลุ่มพนักงานขับรถ
ขนส่งสินค้า ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมนี้อย่างมาก เพราะทำหน้าที่ในการขนส่งสินค้า
จาก จุดหนึ่งที่เราเรียกว่าจุดขึ้นสินค้า (โกดังสินค้า) ไปส่งยังจุดลงสินค้าให้ตรงตามวัน เวลา และสถานที่
ที่ระบุไว้ ทำให้กลุ่มพนักงานขนส่งสินค้าเหล่านี้จะมีวัฏจักรชีวิตในการทำงานที่ค่อนข้างแตกต่างจากกลุ่ม
พนักงาน ปกติ โดยกลุ่มพนักงานขนส่งสินค้าจะมีความหลากหลายในการทำงานหมุนเวียนสลับเปลี่ยนไปตลอด
24 ชั่วโมง และต้องทำงานด้วยการขับรถติดต่อกันเป็นเวลานานดังนั้นอาชีพพนักงานขนส่งสินค้าจึงเป็น
อาชีพที่อยู่ในกลุ่มเสี่ยงเผชิญความเครียดในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของพนักงานฯ ที่
ต้องเผชิญกับสภาพการณ์อันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เมื่อไม่สามารถปรับตัวได้จะทำให้เกิดความวิตกกังวล
และความเสี่ยงในด้านปัจจัยต่าง ๆ ในการขนส่งสินค้านั้น พนักงานขับรถถือว่าเป็นบุคลากรที่สำคัญและ
มีความจำเป็นมากเพราะพนักงานขับรถจะเป็นตัวกลางระหว่างผู้ผลิตสินค้า กับผู้สั่งซื้อสินค้า พนักงาน
ขับรถจึงควรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีมีองค์ประกอบความจำเป็นพื้นฐานตามปัจจัยสี่ มีสุขภาพ
ร่างกายจิตใจที่แข็งแรง มีสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานส่งผลให้มีสุขภาพจิตที่ดี ถ้าพนักงานขับรถ
คุณภาพชีวิตที่ดี และมีสุขภาพจิตที่ดีจะมีความตั้งใจในการทำงานส่งผลให้กระบวนการขนส่งสินค้าเป็นไป
อย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพเพราะคุณภาพชีวิตในการทำงาน (quality of working life) เป็นองค์ประกอบหนึ่ง
ที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (quality of life) เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับ
ความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น เพื่อก่อให้เกิดปรับปรุงประสิทธิผลขององค์การซึ่งจะส่งผลให้เกิดการ
เปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์การขึ้น เช่น การขาดงานลดลงคุณภาพของ
งานดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยอ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง องค์การต่าง ๆ จึงมักมุ่งเน้นการพัฒนา
คุณภาพชีวิตและสุขภาพจิตของบุคลากร (ผจญ เฉลิมสาร, 2553)

การกำหนดควบคุมเรื่องระยะเวลาขับรถและระยะเวลาพักไว้ในพระราชบัญญัติของกรมการ
ขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ที่ใช้คุ้มครองให้กับพนักงาน
ขับรถ (พศิน โชติมณี, 2562) เช่น ภายใน 24 ชั่วโมง พนักงานที่มีหน้าที่ขับรถสามารถขับรถต่อเนื่องได้
ไม่เกิน 4 ชั่วโมง แล้วต้องมีเวลาพักติดต่อกันวันหนึ่งไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง หลังจากปฏิบัติหน้าที่ขับซึ่
พาหะมาแล้วไม่เกิน 4 ชั่วโมงหรืออาจจัดเวลาพักครั้งละไม่น้อยกว่า 20 นาทีแต่เมื่อร่วมกันแล้ววันหนึ่ง
ต้องไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ซึ่งเป็นการควบคุมไว้กว้าง ๆ ระยะเวลาที่ยาวนานในการขับรถบรรทุกขนาดใหญ่
จัดว่าเป็นลักษณะงานที่มีความเสี่ยงสูงจากชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน ไม่แน่นอน และชั่วโมงการนอน
ที่จำกัด (Gaggioli et al., 2018) การกำหนดกรอบเวลาการทำงานและการพัก ของแต่ละลักษณะงาน
ย่อมแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับว่างานนั้น ๆ ทำให้เกิดความล้าเพียงใด ซึ่งหากพนักงานมีการทำงานแบบ

ไม่พัก หรือหยุดพักไม่เพียงพออาจส่งผลให้เกิดความล่า โดยเฉพาะงานขับรถบรรทุกขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นลักษณะงานที่มีความเสี่ยงสูงความล่าเป็นปัญหาที่สำคัญสำหรับความปลอดภัยในการขับรถขนส่งในเชิงธุรกิจ การค้า ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเมื่อยล่า ได้แก่ ระยะเวลาในการขับรถ, การขาดสิ่งกระตุ้นและภาระงาน มันเป็นการยากที่จะระบุว่าความล่าทำให้เกิดอุบัติเหตุทางท้องถนนซึ่งทำให้เกิดการเสียชีวิต หรือได้รับบาดเจ็บ เพราะว่าเป็นสิ่งที่ไม่ง่ายนักสำหรับผู้ประเมินที่จะระบุว่าความล่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดเหตุ

ปัญหาที่พบ คือ การทำงานในสภาพที่เสี่ยงอันตรายของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบ อาจเป็นปัจจัยเสี่ยงสำคัญที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงจากการทำงาน ความเสี่ยงด้านปัจจัยต่าง ๆ หรือการเผชิญความเสี่ยงเป็นความพยายามที่จะจัดการกับความเสี่ยงซึ่งเฉพาะเจาะจงกับสถานการณ์ที่เป็นต้นเหตุของความเสี่ยงโดยอาจจะมุ่งไปที่การเปลี่ยนแปลงสถานการณ์นั้น ๆ หรือเปลี่ยนแปลงความรู้สึกของตนเองเพื่อให้เกิดความสมดุล ในการเผชิญความเสี่ยงมีลักษณะปัจจัยหลายด้าน เช่นด้านการปฏิบัติงาน ด้านสภาวะอากาศ ด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆที่ต้องเผชิญ ก็ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในแต่ละ เรื่องในแต่ละวัน หรือสภาวะความเครียด ความอ่อนล้าทางร่างกาย เป็นต้น (ปกรณ์ พิมพ์สังข์, 2563)

ซึ่งผู้วิจัยให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวจึงทำให้เกิดการศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเสี่ยงที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงแผนการบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขต ความเสี่ยง และเสี่ยงความเสียหายกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้วยการยอมรับความเสี่ยง การลดหรือการควบคุมความเสี่ยง การกระจาย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยเสี่ยงภายใน และปัจจัยเสี่ยงภายนอก

1.2.3 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2.4 เพื่อศึกษาปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้า กระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะ
ตู้ที่บในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงของพนักงานขับรถส่งสินค้าของบริษัท ไปรษณีย์ไทย บริษัท แฟลช เอ็กเพรส บริษัท เคอรี่ กระบะตู้ที่บในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ที่บกับด้าน ความเสี่ยงของปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านประสบการณ์ขับรถยนต์เบื้องต้น ด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน ปัจจัยเสี่ยงภายใน ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีของขนส่ง การใช้แอป GPS ต่าง ๆ ความเครียด และปัจจัยเสี่ยงภายนอก ได้แก่ สภาพอากาศ สิ่งแวดล้อม การจราจร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ได้แก่ ต้นทุน เวลา และความน่าเชื่อถือ

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานขับรถส่งสินค้าของบริษัท ไปรษณีย์ไทย บริษัท เคอรี่ บริษัท แฟลช เอ็กเพรส กระบะตู้ที่บในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.4.3 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (independent variables)

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1) เพศ
- 2) ระดับการศึกษา
- 3) ประสบการณ์ทำงาน
- 4) รายได้ต่อเดือน
- 5) รูปแบบของธุรกิจ

1.2 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล

- 1) ด้านประสบการณ์ขับรถยนต์เบื้องต้น
- 2) ด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน

1.3 ปัจจัยเสี่ยงภายใน

- 1) ระบบเทคโนโลยีของขนส่ง
- 2) การใช้แอป GPS ต่าง ๆ
- 3) ความเครียด

1.4 ปัจจัยเสี่ยงภายนอก

- 1) สภาพอากาศ

2) สิ่งแวดล้อม

3) การจราจร

2. ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.1 ด้านต้นทุน

2.2 ด้านเวลา

2.3 ด้านความน่าเชื่อถือ

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบ (Driver performance) หมายถึง การประเมินประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์ภายในองค์กร โดยประเมินประสิทธิภาพงานโลจิสติกส์ของกิจกรรม เป็นมิติที่ใช้ประเมินประสิทธิภาพของแต่ละกิจกรรม โดยงานวิจัยนี้สนใจศึกษา คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางโลจิสติกส์ ได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านเวลา และด้านความน่าเชื่อถือ

ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล ความสูญเปล่า หรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ หรือการกระทำใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ซึ่งอาจเกิดขึ้นในอนาคตและมีผลกระทบหรือทำให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กรที่เกี่ยวกับการขนส่ง โดยงานวิจัยนี้สนใจศึกษาคือ ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านประสบการณ์ขับรถยนต์เบื้องต้น ด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน ปัจจัยเสี่ยงภายใน ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีของขนส่ง การใช้แอป GPS ต่าง ๆ ความเครียด และปัจจัยเสี่ยงภายนอก ได้แก่ สภาพอากาศ สิ่งแวดล้อม การจราจร

พนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบ (Driver) หมายถึง ผู้รับจ้างที่ทำหน้าที่ขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบ ซึ่งขนส่งสินค้าของบริษัทขนส่งสินค้าต่าง ๆ ได้ใช้ในการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานในหน้าที่พนักงานขับรถให้บริการ รวมถึงความรู้ในหน้าที่และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง โดยงานวิจัยนี้พนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบ คือ พนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด บริษัท แพลซ เอ็กเพรส บริษัทเคอรี่ เอ็กเพรส (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

1.6 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการวิจัยนี้ได้นำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงเป็นกรอบความคิดเพื่อใช้ในการกำหนดตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน และรูปแบบของธุรกิจ ซึ่งอ้างอิงมาจาก กุณฑลีย์ บังคะดานรา (2555) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความสามารถใน การทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกสารเคมี งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลกับความสามารถในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ข้อมูล ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้

ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

1) ด้านประสบการณ์ขับรถยนต์เบื้องต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชรัญญา ติปินโต (2553) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการป้องกันอุบัติเหตุของพนักงานขับรถบรรทุก สมาคมผู้ประกอบการรถบรรทุกจังหวัดนครปฐมมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมการป้องกันอุบัติเหตุของพนักงานขับรถบรรทุกจำแนกตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ที่มีผลการวิเคราะห์ว่า ประสบการณ์ในการขับรถที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการ ป้องกันอุบัติเหตุของพนักงานขับรถที่แตกต่างกัน

2) ด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน รจนพรธณ อมรรจิโรจน์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องการวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน IT สถาบันการเงินแห่งหนึ่งโดยวิธี Data Envelopment Analysis ผลการศึกษาพบว่า ยิ่งประสบการณ์ทำงานเยอะ จะยิ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น

ปัจจัยเสี่ยงภายใน ได้แก่

1) ระบบเทคโนโลยีของขนส่ง และ 2) การใช้แอป GPS ต่าง ๆ ซึ่งข้อ 1) และ 2) นั้นอ้างอิงมาจาก ศูนย์วิจัยแรงงานแห่งชาติ (2563) สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ มีผลวิจัยว่าสาเหตุสำคัญของการเกิดอุบัติเหตุมากกว่าร้อยละ 90.0 นั้นมาจากบุคคลรองลงมา ได้แก่ อุบัติเหตุที่มีสาเหตุเกิดจากงาน เช่น การสื่อสารไม่ชัดเจน เครื่องหรืออุปกรณ์ไม่พร้อมหรือไม่เหมาะสม รวมไปถึงสภาวะแวดล้อมอันเนื่องมาจากการทำงานไม่ปลอดภัย 3) ความเครียด Chumpirom et al. (2547) กล่าวว่า ถ้าบุคคลมีความเครียดมากเกินไป จะทำให้ไม่สามารถจัดการกับความเครียดหรือปรับลดพฤติกรรมที่ ก่อให้เกิดความเครียดก็จะส่งผลต่อร่างกายและจิตใจได้

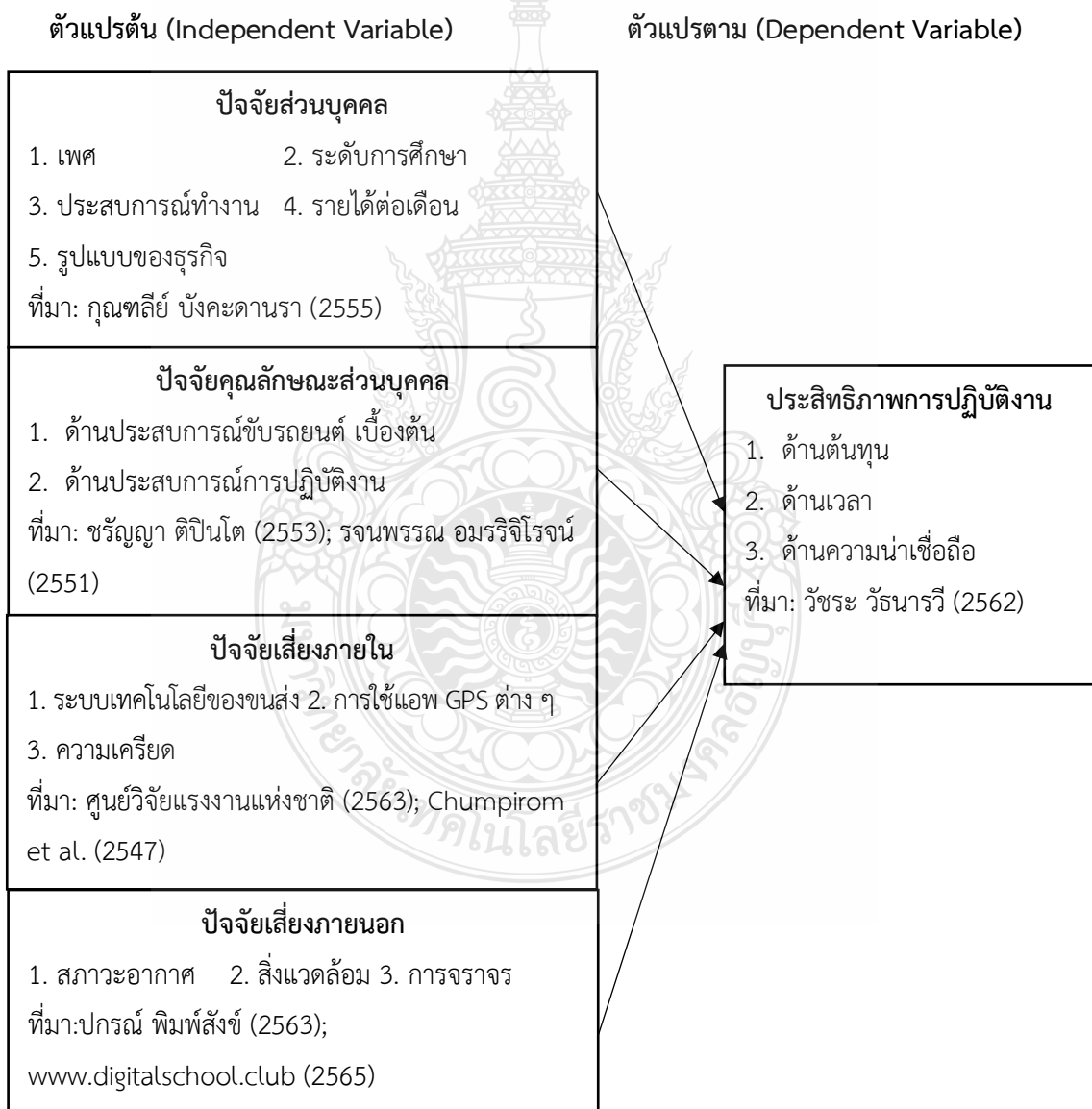
ปัจจัยเสี่ยงภายนอก ได้แก่

1) สภาพอากาศ และ 2) สิ่งแวดล้อม จากงานวิจัยของ ปกรณ์ พิมพ์สังข์ (2563) ปัญหาอุบัติเหตุจราจรทางบกในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์และพื้นที่โดยรอบ กล่าวไว้ว่า สาเหตุของอุบัติเหตุในการจราจรทางบกที่เกิดจากสภาพแวดล้อมซึ่งมี สภาพอากาศ และ สภาพแวดล้อมโดยรอบ เป็นส่วนหนึ่งของปัจจัย

3) การจราจร การจราจรถือเป็นปัจจัยความเสี่ยงของการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถที่มีสาเหตุของอุบัติเหตุในการจราจรทางบก อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นนั้น สามารถเกิดขึ้นได้หลายสาเหตุ จากสถิติของกรมทางหลวง พบว่าสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุจราจรทางบกมากที่สุด คือการขับรถเร็ว รองลงมาคือ การขับรถระยะกระชั้นชิดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นนั้น (www.digitalschool.club, 2565)

ตัวแปรตาม

วัชระ วัธนารวี (2562) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจการค้าข้ามแดนเชียงราย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจการค้าข้ามแดนจังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยองค์ประกอบของประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจการค้าข้ามแดนจังหวัดเชียงราย มี 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบประสิทธิภาพในการจัดการโลจิสติกส์มิติด้านต้นทุน องค์ประกอบประสิทธิภาพในการจัดการโลจิสติกส์มิติด้านเวลา และองค์ประกอบประสิทธิภาพในการจัดการโลจิสติกส์มิติด้านความเชื่อถือได้ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับสองพบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

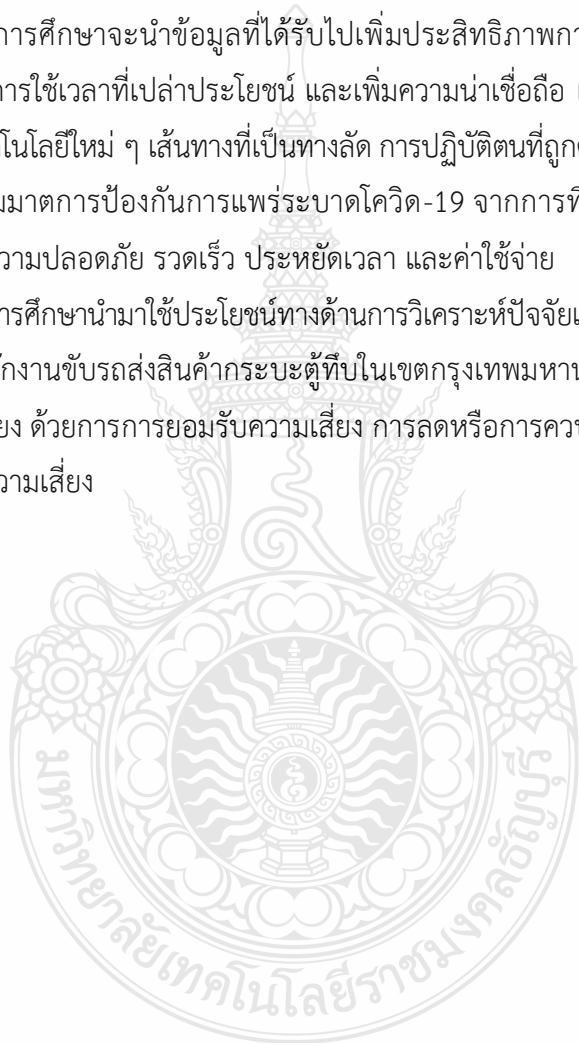
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 จากการศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้รับผลของกรณีศึกษาทำให้พนักงานขับรถตู้กระบะที่บนี้สามารถนำกรณีศึกษาไปปรับแผนการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ชุมชน และประเทศชาติต่อไป

1.7.2 จากการศึกษาสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการคัดเลือกพนักงานขับรถ ซึ่งจะต้องพิจารณาทักษะ ความรู้ ความสามารถ สุขภาพของร่างกายและจิตใจ และมีจริยธรรมในอาชีพด้วย

1.7.3 จากการศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้รับไปเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้เพิ่มมากขึ้น เป็นการลดต้นทุน ลดการใช้เวลาที่เปลืองประโยชน์ และเพิ่มความน่าเชื่อถือ เช่น เพิ่มการอบรมพนักงานขับรถในเรื่องการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เส้นทางที่เป็นทางลัด การปฏิบัติตนที่ถูกต้องในการขับรถให้ปลอดภัย หรือการปฏิบัติตนตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 จากการศึกษาที่ปฏิบัติตนที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้การทำงานมีความปลอดภัย รวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย

1.7.4 จากศึกษานำมาใช้ประโยชน์ทางด้านการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อที่จะนำมาบริหารจัดการเสี่ยง ด้วยการยอมรับความเสี่ยง การลดหรือการควบคุมความเสี่ยง การกระจายความเสี่ยง และเลี่ยงความเสี่ยง



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ข้าราชการส่งสินค้ากระเปาะตู้ที่บในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมในหัวข้อตามลำดับต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเสี่ยง
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยง
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่ง
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แบบประเมินประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistic Performance Index : LPI) แบบประเมินประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์เป็นเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์ประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ขององค์กรหรือบริษัทผู้ประกอบการภายในประเทศไทยโดยเครื่องมือนี้จะช่วยให้เข้าใจถึงสถานะการณ์ที่เกิดขึ้นจริง จุดอ่อน จุดแข็งขององค์กร เพื่อที่จะทำให้สามารถพัฒนาขีดความสามารถยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นเกิดขึ้นโดยคณะทำงานโลจิสติกส์คลินิก โดยกิจกรรมทางโลจิสติกส์จะประกอบไปด้วย 9 กิจกรรม ซึ่งได้แก่ การให้บริการแก่ลูกค้าและกิจกรรมสนับสนุน การจัดซื้อ จัดหา, การสื่อสารด้านโลจิสติกส์ และกระบวนการสั่งซื้อ, การขนส่ง, การเลือกสถานที่ตั้งของ โรงงานและคลังสินค้า, การวางแผนหรือการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า, การบริหารสินค้าคงคลัง, การจัดการเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ, การบรรจุหีบห่อและโลจิสติกส์ย้อนกลับ มิติของการวัดกิจกรรมโลจิสติกส์จะมีอยู่ 3 มิติ (สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม, 2558)

1. ดัชนีด้านการบริหารต้นทุน (Cost Management Index) การวัดผลการดำเนินงานทางด้านต้นทุนของโลจิสติกส์สามารถสะท้อนผลประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์มากที่สุด นักวิจัยและผู้เชี่ยวชาญด้านโลจิสติกส์ส่วนใหญ่จะใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานโลจิสติกส์ทางด้านต้นทุนที่ถูกระบุมากที่สุดเป็นอันดับแรก คือ ต้นทุนโลจิสติกส์โดยรวมต่อหน่วย และรองลงมาคือ Cash-to-cash cycle time หรือ Cash Conversion เป็นต้น ซึ่งดัชนีต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมามีรายละเอียดดังนี้

1.1. สัดส่วนต้นทุนการขนส่งต่อมูลค่ายอดขาย (Ratio of Transportation Cost Per Sale) เป็นการเปรียบเทียบสัดส่วนระหว่างต้นทุนการขนส่งต่อปีกับยอดขายต่อปีของบริษัทโดย ต้นทุนการขนส่ง ได้แก่ 1) ค่าใช้จ่ายในแผนกขนส่งของบริษัท (กรณีที่บริษัทขนส่งสินค้าด้วยตนเอง) ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายของพนักงานแผนกขนส่ง เช่น เงินเดือน ค่าล่วงเวลา ค่าน้ำมันรถ เป็นต้น ค่าเสื่อมราคาของรถต่อปี และ ต้นทุนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกับแผนกขนส่ง 2) ค่าใช้จ่ายที่บริษัทว่าจ้างผู้ให้บริการขนส่งภายนอก ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้ามายังโรงงานทั้งหมด (สำหรับในกรณีนำเข้าให้นับค่าใช้จ่ายเฉพาะค่าขนส่งจากท่าเรือหรือสนามบินในประเทศมายังโรงงานเท่านั้น) ค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าไปยังลูกค้า (สำหรับในกรณีส่งออกให้นับเฉพาะค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าจากโรงงานไปยังท่าเรือหรือสนามบินภายในประเทศเท่านั้น) โดยมีสูตรคำนวณการหา ดังนี้

- สัดส่วนต้นทุนการขนส่งต่อมูลค่ายอดขาย = ต้นทุนการขนส่งต่อปี/มูลค่ายอดขายต่อปี

1.2. สัดส่วนต้นทุนการบริหารคลังสินค้าต่อยอดขาย (Ratio of Warehousing Cost Per Sale) เป็นการเปรียบเทียบสัดส่วนระหว่างต้นทุนการบริหารคลังสินค้าต่อปี กับยอดขายต่อปีของบริษัท โดยต้นทุนการบริหารคลังสินค้า ได้แก่ 1) ค่าใช้จ่ายของพนักงานแผนกคลังสินค้า ได้แก่ เงินเดือน ค่าแรงงาน ค่าล่วงเวลา ค่าน้ำมัน เป็นต้น 2) ต้นทุนคงที่ในการบริหารคลังสินค้า ได้แก่ ค่าประจักษ์ภัยคลังสินค้าต่อปี ค่าเสื่อมราคาของคลังสินค้าต่อปี 3) ต้นทุนในการใช้บริการคลังสินค้าภายนอกเช่น ค่าเช่าพื้นที่ เป็นต้น โดยมีสูตรคำนวณการหา ดังนี้

- สัดส่วนต้นทุนการบริหารคลังสินค้าต่อยอดขาย = ต้นทุนการบริหารคลังสินค้าต่อปี / มูลค่ายอดขายต่อปี

1.3 สัดส่วนต้นทุนการถือครองสินค้าต่อยอดขาย (Ratio of Inventory Holding Cost Per Sale) ดัชนีที่ชี้วัดต้นทุนค่าเสียโอกาสในการถือครองสินค้า ณ ช่วงเวลาที่บริษัทได้ทำการจัดเก็บสินค้าไว้ในคลังสินค้าของบริษัท รวมทั้งต้นทุนในการถือครองสินค้าอื่น ๆ เช่น ค่าประกันภัยสินค้า ค่าเสื่อมราคาของสินค้า ณ ช่วงเวลาที่จัดเก็บสินค้า เป็นต้น มีสูตรคำนวณ ดังนี้

- สัดส่วนต้นทุนการถือครองสินค้าต่อยอดขาย = ต้นทุนการถือครองสินค้าต่อปี / มูลค่ายอดขายต่อปี

ทั้งนี้เมื่อได้ข้อมูลมาแล้วจะนำไปเทียบกับตัวเปรียบเทียบวัดซึ่งจะแบ่งประสิทธิภาพได้เป็น 5 ค่า คือ 1) ด้อย คือ บริษัทมีปัญหาในด้านต้นทุนกิจกรรมโลจิสติกส์ที่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน ควรจะต้องมีการดำเนินการแก้ไขกิจกรรมนั้นอย่างเร่งด่วนเพื่อลดต้นทุนในกิจกรรมนั้นๆ 2) ค่อนข้างด้อย คือ บริษัทมีปัญหาในด้านต้นทุนกิจกรรมโลจิสติกส์พอสมควร เมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน 3) ปานกลาง คือ บริษัทมีการจัดการด้านต้นทุนกิจกรรมโลจิสติกส์ทั่ว ๆ ไปไม่ได้ แตกต่างกับบริษัทอื่น ๆ ถือว่าด้านต้นทุนใกล้เคียงกับบริษัทอื่น ๆ 4) ค่อนข้างดี คือ บริษัทสามารถ

ดำเนินกิจกรรมทางโลจิสติกส์ได้ดีพอสมควรเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่น ๆ 5) ดี คือ บริษัทสามารถดำเนินกิจกรรมทางโลจิสติกส์ได้อย่างรวดเร็วและได้เปรียบเทียบกับบริษัทอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกันค่อนข้างมาก

2. ดัชนีด้านเวลา (Lead Time Index) ดัชนีด้านเวลานับเป็นพื้นฐานของการวัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ โดยการชี้วัดด้านเวลา จะแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ ตัวชี้วัดที่ใช้ในการวัดช่วงเวลาที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ (The elapsed time for the activity) และตัวชี้วัดที่ใช้ในการวัดความน่าเชื่อถือ (Reliability) หรือความเบี่ยงเบน (Variability) ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ โดยตัวชี้วัดด้านเวลาของกิจกรรมโลจิสติกส์ มีดังนี้

2.1. ระยะเวลาเฉลี่ยการตอบสนองคำสั่งซื้อจากลูกค้า (Average Order Cycle Time) เป็นดัชนีที่ใช้วัดระยะเวลาในการตอบสนองคำสั่งซื้อจากลูกค้าโดยนับตั้งแต่บริษัทยืนยันรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าผลิต จนกระทั่งส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้า โดยคำนวณหาได้ดังนี้

- ระยะเวลาเฉลี่ยการตอบสนองคำสั่งซื้อจากลูกค้า = ระยะเวลาเฉลี่ยนับตั้งแต่บริษัทยืนยันรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าผลิตจนกระทั่งบริษัททำการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้า

2.2 ระยะเวลาเฉลี่ยการจัดส่งสินค้า (Average Delivery Cycle Time) เป็นดัชนีที่ใช้วัดระยะเวลาในการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าโดยนับตั้งแต่การจัดส่งสินค้าขึ้นรถและขนส่งสินค้าไปยังสถานที่ของลูกค้าจนกระทั่งลูกค้าได้รับสินค้า โดยคำนวณหาได้ดังนี้

- ระยะเวลาเฉลี่ยการจัดส่งสินค้า = ระยะเวลาเฉลี่ยนับตั้งแต่การจัดส่งสินค้าขึ้นรถและทำการขนส่งสินค้าไปยังสถานที่ของลูกค้าจนกระทั่งลูกค้าได้รับสินค้า

2.3 ระยะเวลาเฉลี่ยการเก็บสินค้าสำเร็จรูปอย่างเพียงพอเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Average Inventory Day) เป็นดัชนีที่ใช้วัดระยะเวลาเฉลี่ยที่บริษัททำการสำรองหรือจัดเก็บสินค้าสำเร็จรูปมีปริมาณเพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยคำนวณหาได้ดังนี้

- ระยะเวลาเฉลี่ยการเก็บสินค้าสำเร็จรูปไว้อย่างเพียงพอเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า = ระยะเวลาเฉลี่ยที่บริษัททำการสำรองหรือจัดเก็บสินค้าสำเร็จรูปมีปริมาณเพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ทั้งนี้เมื่อได้ข้อมูลมาแล้วจะนำไปเทียบกับตัวเปรียบเทียบวัดซึ่งจะแบ่งประสิทธิภาพได้เป็น 5 ค่า คือ 1) ด้อย คือ บริษัทมีปัญหาเกี่ยวกับกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ที่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน ควรจะต้องมีการดำเนินการแก้ไขกิจกรรมนั้นอย่างเร่งด่วน 2) ค่อนข้างด้อย คือ บริษัทมีปัญหาในด้านกิจกรรมโลจิสติกส์พอสมควร เมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน 3) ปานกลาง คือ บริษัทมีการจัดการด้านกิจกรรมโลจิสติกส์ทั่ว ๆ ไปไม่ได้แตกต่างกับบริษัทอื่น ๆ 4) ค่อนข้างดี คือบริษัทสามารถดำเนินกิจกรรมทางโลจิสติกส์ได้ดีพอสมควรเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่น ๆ 5) ดี คือบริษัทสามารถดำเนินกิจกรรมทางโลจิสติกส์ได้อย่างรวดเร็วและได้เปรียบเทียบกับบริษัทอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกันค่อนข้างมาก

3. ดัชนีด้านความน่าเชื่อถือ การวัดประสิทธิภาพโลจิสติกส์ด้านความน่าเชื่อถือ มีรายละเอียด ดังนี้

3.1 อัตราความสามารถการจัดส่งสินค้า (DIFOT CS and Support Rate) เป็นดัชนีที่ใช้วัดความสามารถในการจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าครบจำนวนและตรงเวลาตามที่ได้ตกลงกันไว้ โดยสามารถคำนวณหาได้ดังนี้

- DIFOT Rate (CS and Support) = ร้อยละของการจัดส่งครบตามจำนวน x ร้อยละของการจัดส่งตรงตามเวลา

3.2 อัตราความแม่นยำการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า (Forecast Accuracy Rate) เป็นดัชนีชี้วัดความแม่นยำในการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า โดยคำนวณจากปริมาณ ผลต่างของปริมาณการสั่งซื้อสินค้าจริงกับปริมาณสินค้าที่ได้พยากรณ์ไว้ได้ดังนี้

- Forecast Accuracy Rate = ปริมาณสินค้าที่ลูกค้าสั่งซื้อจริง/ปริมาณสินค้าที่บริษัทได้พยากรณ์ตามความต้องการของลูกค้า

3.3 อัตราการถูกตีกลับของสินค้า (Rate of Returned Goods) เป็นดัชนีชี้วัดสัดส่วนการถูกตีกลับของสินค้าจากลูกค้า หลังจากได้ทำการจัดส่งสินค้าเรียบร้อยแล้ว ซึ่งคำนวณตามคำสั่งซื้อได้ดังนี้

- Rate of Returned Goods = จำนวนครั้งของการถูกตีกลับของสินค้า x 100% จำนวนครั้งของการจัดส่งสินค้าไปยังลูกค้า

ทั้งนี้เมื่อได้ข้อมูลมาแล้วจะนำไปเทียบกับตัวเปรียบเทียบวัด ซึ่งจะแบ่งประสิทธิภาพได้เป็น 5 ค่า คือ 1) ด้อย คือ บริษัทมีปัญหาเกี่ยวกับกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ที่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน ควรจะต้องมีการดำเนินการแก้ไขกิจกรรมนั้นอย่างเร่งด่วน 2) ค่อนข้างด้อย คือ บริษัทมีปัญหาในด้านกิจกรรมโลจิสติกส์พอสมควร เมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมเดียวกัน 3) ปานกลาง คือ บริษัทมีการจัดการด้านกิจกรรมโลจิสติกส์ทั่ว ๆ ไปไม่ได้แตกต่างกับบริษัทอื่นๆ 4) ค่อนข้างดี คือ บริษัทสามารถดำเนินกิจกรรมทางโลจิสติกส์ได้ดีพอสมควรเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นๆ 5) ดี คือบริษัทสามารถดำเนินกิจกรรมทางโลจิสติกส์ได้อย่างรวดเร็วและได้เปรียบกับบริษัทอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกันค่อนข้างมาก

Rattanatat (2019) ได้กล่าวว่า การกำหนดตัวชี้วัดความสามารถด้านโลจิสติกส์ถูกจัดทำขึ้นทั้งในระดับสากล ระดับชาติ และระดับองค์กร เช่น ตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ (Logistic Performance Index: LPI) โดยธนาคารโลก (World Bank) ตัวชี้วัดสมรรถนะของโซ่อุปทานด้วยแบบจำลอง SCOR (Supply Chain Operating Reference Model: SCOR Model) โดยองค์กร Supply Chain Council และตัวชี้วัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ของสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรม (Industrial Logistics Performance Index: ILPI) โดยสำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ เป็นต้น สิ่งสำคัญของตัวชี้วัดในทุกๆระดับ คือ ความมีระบบ หรือความมีมาตรฐานอันเป็นจุดเริ่มต้นของ

การพัฒนาการด้านโลจิสติกส์ ทำให้เกิดการลดต้นทุน ลดเวลา และสร้างความน่าเชื่อถือซึ่งผู้ประกอบการสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการประเมินมิติต่าง ๆ ของการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานได้

การทำความเข้าใจเกี่ยวกับตัวชี้วัดความสามารถด้านโลจิสติกส์จึงเป็นสิ่งที่สำคัญ นอกจากนี้จะทำให้ทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรด้านโลจิสติกส์แล้ว ยังทำให้ทราบถึงศักยภาพหรือขีดความสามารถที่แท้จริงของตนเองว่าอยู่ในระดับใดเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืนต่อไป

ILPI ได้รับการพัฒนาขึ้นโดยสำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์เทียบวัด (Benchmark) ผลการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ของผู้ประกอบในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันรวมถึงกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น จำนวน 24 กลุ่มอุตสาหกรรม 88 หมวดอุตสาหกรรมย่อย ซึ่งเริ่มดำเนินงานตั้งแต่ปี 2553 เป็นต้นมา เพื่อส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรสู่มาตรฐานด้านโลจิสติกส์ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Service) ได้ทันเวลาและลดต้นทุนรวมด้านโลจิสติกส์ (Total Logistics Cost) โดยสามารถวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานครอบคลุมกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ทั้ง 9 กิจกรรม การประเมินองค์กรด้วย ILPI ในกิจกรรมโลจิสติกส์ทั้ง 9 กิจกรรม ถูกพิจารณาใน 3 มิติ มีตัวชี้วัดทั้งสิ้น 27 ตัวชี้วัด ซึ่งแต่ละมิติมีแนวทางการประเมินคือ มิติด้านต้นทุน (Cost Dimension) แสดงถึงสัดส่วนต้นทุนของกิจกรรมโลจิสติกส์เปรียบเทียบกับยอดขายประจำปีของกิจการสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือควบคุมต้นทุนส่วนเกินที่ไม่จำเป็นได้โดยไม่ส่งผลเสียต่อคุณภาพสินค้าหรือการบริการ มิติด้านเวลา (Time Dimension) ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่ใช้ข้อมูลระยะเวลาของการเคลื่อนย้ายสินค้าที่อยู่นอกเหนือจากช่วงของกระบวนการผลิต และระยะเวลาการเคลื่อนย้ายของข้อมูลที่เริ่มตั้งแต่การรับข้อมูลและสิ้นสุดที่การส่งมอบข้อมูลให้แก่ลูกค้าหรือผู้ใช้สินค้าหรือบริการลำดับถัดไป และมีมิติด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability Dimension) ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่วัดความน่าเชื่อถือเกี่ยวกับการส่งมอบสินค้าและข้อมูล โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ตัวชี้วัดด้านการส่งมอบตรงเวลา (On-time) และตัวชี้วัดด้านการส่งมอบครบจำนวน (In-full) จะเห็นได้ว่า ILPI เป็นเสมือนเครื่องมือที่ใช้ในการวัดและเปรียบเทียบ (Benchmarking Tools) ผลการดำเนินงานในมิติของการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการเรียนรู้เพื่อพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการดำเนินกิจกรรมโลจิสติกส์อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เชื่อถือได้ และมีต้นทุนที่เหมาะสม ค่า ILPI จะมีความแม่นยำจนสามารถใช้เป็นตัวแทนและเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบทุกระดับได้ เมื่อมีการเก็บข้อมูลผลการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดในจำนวนมากพอทำให้การกระจายของค่าตัวอย่างดังกล่าวมีแนวโน้มใกล้เคียงกับการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) ตามทฤษฎีแนวโน้มเข้าสู่ศูนย์กลาง (Central Limit Theorem) ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการประเมิน ILPI จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทุกภาคส่วน คือ ทำให้ทราบผลดำเนินงานด้านโลจิสติกส์ขององค์กร และทำให้ค่า ILPI ของ

กลุ่มอุตสาหกรรมและของประเทศมีความแม่นยำและมีมาตรฐานสามารถเทียบเคียงในระดับสากลได้ หากผู้ประกอบการมี “มาตรฐานโลจิสติกส์” เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมนำไปสู่หนทางแห่งความเป็นผู้นำทางด้านโลจิสติกส์และในโซ่อุปทานระดับโลก ซึ่งกิจกรรมหลักด้านโลจิสติกส์ มีทั้งหมด 9 กิจกรรม ดังนี้

1. การให้บริการแก่ลูกค้าและกิจกรรมสนับสนุน (Customer service and support service) เกี่ยวข้องด้านการตลาดโดยเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก รวมถึงการจัดเก็บ การรวบรวม และการจัดการกิจกรรมทุก ๆ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้วยการนำเสนอสินค้าที่ถูกต้องให้กับลูกค้า ในจำนวน และสภาพที่สมบูรณ์ สินค้าไม่เสียหาย ภายใต้เงื่อนไขด้านเวลาและสถานที่ โดยยึดหลักต้นทุนต่ำที่สุด ผู้รับผิดชอบ คือ ฝ่ายการตลาด ซึ่งกิจกรรมการบริการและกิจกรรมการสนับสนุน มีมิติด้านต้นทุน ได้แก่ อัตราความแม่นยำการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า มิติด้านเวลา ได้แก่ ระยะเวลาเฉลี่ยการตอบสนองคำสั่งซื้อลูกค้า และมิติด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ อัตราความสามารถในการส่งมอบสินค้า

2. การจัดซื้อจัดหา (Sourcing) เป็นการจัดซื้อวัตถุดิบหรือบริการจากภายนอก เพื่อนำมาใช้สนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ภายในบริษัทนั้น ตั้งแต่การผลิต การตลาด การขาย จนถึงโลจิสติกส์ ทั้งนี้ในการจัดหาแหล่งวัตถุดิบรวม หมายถึง การบริหารเสบียงหรือวัตถุดิบ (Supply Management) หรือชื่ออื่น ๆ ที่รวมกิจกรรมการเลือกผู้จำหน่ายวัตถุดิบ การต่อรองราคา และการควบคุมคุณภาพของผู้จำหน่ายวัตถุดิบเข้าไว้ด้วยกัน ผู้รับผิดชอบ คือ ฝ่ายจัดซื้อ ซึ่งกิจกรรมการจัดซื้อจัดหา มีมิติด้านต้นทุน ได้แก่ สัดส่วนต้นทุนการจัดซื้อจัดหาต่อยอดขาย มิติด้านเวลา ได้แก่ ระยะเวลาเฉลี่ยการจัดซื้อ และมิติด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ อัตราความสามารถในการจัดส่งสินค้าของผู้ส่งมอบ

3. การสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการสั่งซื้อ (Logistics communication and order processing) กระบวนการสั่งซื้อเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการสั่งซื้อวัตถุดิบจากซัพพลายเออร์ การตรวจสอบสถานะของคำสั่งซื้อ การสื่อสารกับซัพพลายเออร์ รวมถึงการจัดหาวัตถุดิบเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้รับผิดชอบ คือ ผู้จัดการโรงงาน หรือ ฝ่าย IT ซึ่งกิจกรรมการสื่อสารด้านโลจิสติกส์และกระบวนการคำสั่งซื้อ มีมิติด้านต้นทุน ได้แก่ สัดส่วนต้นทุนระบบการสื่อสารด้านโลจิสติกส์ในองค์กร มิติด้านเวลา ได้แก่ ระยะเวลาเฉลี่ยการส่งคำสั่งซื้อภายในองค์กร และมิติด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ อัตราความแม่นยำของการออกไปส่งงาน

4. การขนส่ง (Transportation) เป็นกิจกรรมหลักที่มีความสำคัญ สำหรับระบบโลจิสติกส์ที่ใช้ในการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบและสินค้าจากจุดการผลิตไปถึงจุดที่เกิดการบริโภค รวมถึงจุดที่ใช้กำจัดวัตถุดิบและสินค้าด้วย โดยที่การขนส่งจะเป็นเรื่องของการเลือกรูปแบบของการขนส่ง ทั้งทางอากาศ ทางรถไฟ ทางเรือ หรือทางถนน การหาเส้นทาง การขนส่งและกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ผู้รับผิดชอบ คือ ฝ่ายขนส่ง หรือ ฝ่ายคลังสินค้า ซึ่งกิจกรรมการขนส่ง มีมิติด้านต้นทุน ได้แก่ สัดส่วน

ต้นทุนการขนส่งต่อยอดขาย มีมิติด้านเวลา ได้แก่ ระยะเวลาเฉลี่ยการจัดส่งสินค้า และมีมิติด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ อัตราความสามารถในการจัดส่งของแผนกขนส่ง

5. การเลือกสถานที่ตั้งของโรงงานและการจัดการคลังสินค้า (Facilities site selection, warehousing, and storage) การเลือกทำเลที่ตั้งของโรงงานหรือคลังสินค้าเป็นการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ที่จะส่งผลกระทบต่อ ตั้งแต่ต้นทุนค่าขนส่ง ระดับการให้บริการลูกค้าและความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้รับผิดชอบ คือ ผู้จัดการโรงงาน ซึ่งกิจกรรมการเลือกสถานที่ตั้ง โรงงานและการบริหารคลังสินค้า มีมิติด้านต้นทุน ได้แก่ สัดส่วนต้นทุนการบริหารสินค้าคงคลังต่อยอดขายมีมิติด้านเวลา คือ ระยะเวลาเฉลี่ยการจัดเก็บสินค้าสำเร็จรูปในคลังสินค้า และมีมิติด้านความน่าเชื่อถือ อัตรา ได้แก่ ความแม่นยำของคลังสินค้าของสินค้าคงคลัง

6. การวางแผนหรือการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า (Demand forecasting and planning) การวางแผน หรือการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้ามีความหลากหลายการคาดการณ์ด้านการตลาดที่อาศัยข้อมูลการส่งเสริมการขายราคา คู่แข่งและปัจจัยอื่น ๆ ช่วยในการพยากรณ์การคาดการณ์ด้านการผลิตจะอาศัยข้อมูลด้านยอดขายการตลาดและระดับของสินค้าคงคลัง ซึ่งด้านโลจิสติกส์ก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพยากรณ์ด้วย โดยเป็นการคำนวณหาจำนวนวัตถุดิบที่ต้องสั่งซื้อจากผู้จำหน่ายจำนวนสินค้าที่ผลิตเสร็จแล้วและต้องทำการจัดส่ง เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดได้อย่างเพียงพอ ซึ่งในบางองค์กรโลจิสติกส์จะรวมถึง การวางแผนการผลิตด้วยเช่นกัน ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าโลจิสติกส์มีความเกี่ยวข้องกับการพยากรณ์ทั้งด้านการผลิตและการตลาดรับพิศชอบ คือ ฝ่ายการตลาด ซึ่งกิจกรรมการวางแผนและการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า มีมิติด้านต้นทุน ได้แก่ สัดส่วนต้นทุนการพยากรณ์ ความต้องการของลูกค้าต่อยอดขาย มีมิติด้านเวลา ได้แก่ ระยะเวลาเฉลี่ยในการพยากรณ์ ความต้องการของลูกค้าล่วงหน้า และมีมิติด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ อัตราความแม่นยำการพยากรณ์ ความต้องการของลูกค้า

7. การบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory management) เป็นงานที่เกี่ยวกับการจัดการสินค้าคงคลังด้วยการรักษาระดับสินค้าไว้ให้พอเพียงกับความต้องการของลูกค้า รวมถึงการจัดการต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง ซึ่งประกอบด้วย เงินทุนที่จมอยู่ในสินค้าคงคลัง ต้นทุนการเก็บรักษาและต้นทุนสินค้าล้าสมัย (Obsolete) ต้นทุนเหล่านี้จะมีสัดส่วนอยู่ระหว่างร้อยละ 14-50 ของมูลค่าสินค้าคงคลังทั้งหมด ดังนั้นการบริหารสินค้าคงคลังจึงเป็นลักษณะของการบริหารต้นทุนการเก็บรักษาและจำนวนสินค้าคงคลัง ผู้รับผิดชอบ คือ ฝ่ายคลังสินค้า ซึ่งกิจกรรมการบริหารคลังสินค้า มีมิติด้านต้นทุน ได้แก่ สัดส่วนต้นทุนการถือครองสินค้าต่อยอดขาย มีมิติด้านเวลา ได้แก่ ระยะเวลาเฉลี่ยการเก็บสินค้าคงคลังอย่างเพียงพอ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมีมิติด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ อัตราสินค้าสำเร็จรูปขาดมือ

8. การจัดการเครื่องมือขนย้ายและการบรรจุหีบห่อ (Material handling and packaging) เป็นงานเกี่ยวกับการคัดเลือกเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการทำงาน การรับสินค้าที่ส่งซื้อรวมถึงการวางนโยบายในการซื้อเครื่องจักรใหม่ทดแทนเครื่องจักรเก่า ส่วนการบรรจุหีบห่อจะเป็นทั้งการโฆษณาตามหลักการตลาดหรือการป้องกันหรือห่อหุ้มตัวสินค้าก็ได้ รวมถึงการเก็บรักษาสินค้าตามหลักการด้านโลจิสติกส์ ในส่วนของการตลาดจะเห็นได้ว่าการบรรจุ หีบห่อนั้นสามารถนำเสนอข้อความที่สำคัญ เพื่อแจ้งให้ลูกค้ารับทราบ สร้างความสวยงามของการบรรจุหีบห่อ และช่วยดึงดูดความสนใจของลูกค้าให้หันมามองสินค้าได้ สำหรับโลจิสติกส์ การบรรจุหีบห่อถือเป็นเครื่องปกป้องตัวสินค้าจากความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นจากการขนส่ง และมีการเปลี่ยนรูปแบบในการขนส่ง ผู้รับผิดชอบ คือ ฝ่ายคลังสินค้า ซึ่งกิจกรรมการจัดการเครื่องมือขนย้ายและการบรรจุหีบห่อ มีมิติด้านต้นทุน ได้แก่ สัดส่วนมูลค่าสินค้าที่เสียหายต่อข้อมูลยอดขาย มิติด้านเวลา ได้แก่ ระยะเวลาเฉลี่ยของการถือครองและการบรรจุหีบห่อสินค้า มิติด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ อัตราจำนวนสินค้าสำเร็จรูปที่เกิดความเสียหาย

9. โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse logistics) เป็นโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการกำจัดของเสียที่เกิดจากกระบวนการผลิต การกระจายสินค้า หรือการบรรจุหีบห่อ ซึ่งรูปแบบของกระบวนการจะเริ่มจากการรวบรวม จัดเก็บ และขนส่งของเสียไปยังจุดที่ทำลายทิ้ง มีการนำกลับมาใช้ใหม่ การนำกลับมาผลิตใหม่ และการรับคืนสินค้าจากลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นกรณีของสินค้าชำรุดเสียหาย ซ่อมแซม หรือเปลี่ยนใหม่ ผู้รับผิดชอบ คือ ฝ่ายขนส่ง หรือฝ่ายคลังสินค้า ซึ่งกิจกรรมโลจิสติกส์ย้อนกลับ มีมิติด้านต้นทุน ได้แก่ สัดส่วนมูลค่าสินค้าที่ถูกตีกลับต่อยอดขาย มิติด้านเวลา ได้แก่ ระยะเวลาเฉลี่ยการรับสินค้าคืนจากลูกค้า และมิติด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ อัตราการถูกตีกลับของสินค้า

สรุปได้ว่า งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้า กระบะตู้หีบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้าน ต้นทุน ด้านเวลา และด้านความน่าเชื่อถือ เป็นการให้ความสำคัญกับค่าใช้จ่าย การส่งมอบที่ตรงเวลา และความเชื่อมั่นหรือน่าเชื่อถือของการขนส่งสินค้าที่เป็นไปตามแผนที่วางไว้และได้รับความพึงพอใจจากลูกค้าเป็นอย่างดี

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเสี่ยง

ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง เกิดเหตุการณ์บางอย่าง ที่มีผลต่อการดำเนินงานไม่สำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ผลกระทบที่เกิดขึ้นอาจส่งผลในทิศทางที่ดีขึ้น และในทิศทางที่แย่ลง เป็นต้น อุทัยวรรณ จรุงวิภู (2563) กล่าวว่า ความเสี่ยงมีการสอดคล้องกับความไม่แน่นอนอยู่เสมอ ดังนั้นจึงไม่สามารถคาดเดาสถานการณ์ล่วงหน้าได้ โดยที่เหตุการณ์ความไม่แน่นอนจึงส่งผลกระทบในหลาย ๆ ด้านของความสามารถในการดำเนินงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายต่าง ๆ ที่วางไว้ ผลการดำเนินงานจริงจะเป็นที่เบี่ยงเบนไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางเอาไว้มากเท่าใด ก็ถือว่ามี

ความเสี่ยงมากเท่านั้น แต่ถ้ามีความน่าจะเป็นที่จะเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายน้อย ก็ถือว่ามีความเสี่ยงน้อย ทั้งนี้ความเบี่ยงเบนที่เกิดขึ้นสามารถเป็นไปได้ทั้งทางบวกที่เป็นผลดี และทางลบที่เป็นผลเสียต่อการดำเนินงาน โดยทั่วไปผลกระทบในทางบวกจะเรียกว่าโอกาส (Opportunity) ส่วนผลกระทบในทางลบจะเรียกว่า ความเสี่ยง (Risk) ความเสี่ยงอาจเกิดจากปัจจัยภายในองค์กรเอง เช่น กระบวนการดำเนินงานหรือระบบงานไม่เหมาะสม บุคลากรขาดความรู้ความสามารถ อัตรากำลังไม่เพียงพอ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

ความเสี่ยง เป็นสิ่งต่าง ๆ หรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ที่จะเบี่ยงเบนไปจนไม่อาจบรรลุเป้าหมายได้ มีความไม่แน่นอน และสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ประกอบด้วย

1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk : S) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องในระดับยุทธศาสตร์ เช่น การเมือง เศรษฐกิจ สังคม สถานการณ์โลก ภาวะผู้นำ กลไกตลาด เป็นต้น

2. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operational Risk : O) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องในระดับการปฏิบัติงาน เช่น ระบบงานขององค์กร กระบวนการทำงาน เทคโนโลยี บุคลากร ข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

3. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk: F) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับทางการเงิน เช่น อัตราการแลกเปลี่ยนเงินตรา อัตราดอกเบี้ย งบประมาณ สภาพคล่อง ความสามารถในการชำระหนี้ ความน่าเชื่อถือทางการเงิน เป็นต้น

4. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย (Compliance Risk: C) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย เช่น ระเบียบ กฎหมาย พระราชกฤษฎีกา ระเบียบข้อบังคับ ข้อกำหนดของทางการ นโยบายของรัฐ เป็นต้น

5. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Hazardous Risk : H) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านความปลอดภัย เช่น ข้อกำหนดด้านความปลอดภัยภายในองค์กร อาคาร หรือสถานที่ที่จะต้องเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและอาจกีดกันการบรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ความเสี่ยงทำให้เราไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ความเสี่ยงทำให้เราไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการตามกิจกรรมโครงการที่เรากำลังทำเป็นประจำ ซึ่งเรียกว่า Operational Risk อาจเป็นความเสี่ยงทางด้านยุทธศาสตร์ ทางด้านการแข่งขัน ทั้งหมดอยู่ที่ว่า อะไรเป็นเป้าหมาย อะไรเป็นวัตถุประสงค์ที่เราที่กำหนดไว้ และหากจะดูเรื่องของความเสี่ยงจะดูที่เรื่องปัญหาและอุปสรรคคืออะไร หรือจะดูว่าอะไร คือ ตัวขัดขวางความสำเร็จ (ชัยณรงค์ ชันฉนิก, 2563) ความเสี่ยงเกิดขึ้นปัจจัยภายในองค์กรเอง เช่น กระบวนการดำเนินงานหรือระบบงานเกิดความไม่สมดุลกัน หรือทางด้านของบุคลากรขาดความเข้าใจและความรู้ต่าง ๆ ความสามารถ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีประสิทธิภาพ หรือทางด้านปัจจัยภายนอกองค์กรที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ภาวะเศรษฐกิจ คู่แข่งขัน ภัยธรรมชาติ เป็นต้น ทั้งหมดนี้จึงส่งผลให้องค์กรได้รับผลกระทบและความเสียหาย อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ที่วางเอาไว้ จึงจำเป็นต้องมีการวางแผนงานที่ดีและการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิผลให้มากที่สุดเป็นต้น (อุทัยวรรณ จรุงวิภู, 2563)

สรุปได้ว่า ความเสี่ยงคือความไม่แน่นอนที่ก่อให้เกิดความเสียหาย มีประเภทความเสี่ยงที่เกิดขึ้นได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านปฏิบัติงาน ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย ด้านความปลอดภัย ซึ่งความเสี่ยงเหล่านี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ต้องมีการจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ จากความเสี่ยงต่าง ๆ ได้แก่ ด้านปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย ด้านความปลอดภัย จึงนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาความเสี่ยงต่อการประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยเสี่ยง

ปัจจัยความเสี่ยง คือ ความไม่แน่นอนหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหาย เป็นการพิจารณาตัวบุคคลเอง คือ ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น ด้านประสบการณ์ขับรถยนต์เบื้องต้น ด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน ปัจจัยเสี่ยงภายใน ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีของขนส่ง การใช้แอป GPS ต่าง ๆ และความเครียด ปัจจัยเสี่ยงภายนอก ได้แก่ สภาพอากาศ สิ่งแวดล้อม และการจราจร สามารถพิจารณาในแต่ละด้านดังกล่าว ดังนี้

1. ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล เป็นการพิจารณาด้านประสบการณ์ที่เป็นการขับรถยนต์เบื้องต้น หรือการปฏิบัติงาน ดังนี้ (สีบ แพรขาว, ม.ป.ป.)

1.1 ด้านประสบการณ์ขับรถยนต์เบื้องต้น ผู้ขับรถยนต์ควรมีทักษะหรือประสบการณ์ในการขับรถยนต์เบื้องต้น จะต้องมีสิ่งเหล่านี้

1) ความรู้เกี่ยวกับการขับอย่างปลอดภัย หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการขับอย่างปลอดภัยและจิตสำนึกด้านความปลอดภัย ความรู้ ความเข้าใจ ในระเบียบและมาตรฐานการขับอย่างปลอดภัยตามที่กำหนดรวมถึงวิธีการและแนวทางป้องกันและหลีกเลี่ยงอุบัติเหตุหรือความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นตลอดจนความตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดจากงานที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชน และสังคม ตลอดจน กฎระเบียบด้านความปลอดภัย

2) ความรู้เกี่ยวกับสินค้า/บริการขององค์กร หมายถึง ความรู้เรื่องสินค้าและบริการและความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน กระบวนการขนส่ง รวมทั้งความสามารถในการอธิบายได้ถึงคุณลักษณะและรายละเอียดของบริการขนส่งได้

3) ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร หมายถึง การแสดงออกถึงการรับฟัง และเข้าใจ ประเด็นปัญหา เหตุการณ์และเรื่องราวต่างๆ ของบุคคลที่สื่อสารด้วยรวมทั้งสามารถโต้ตอบกลับได้อย่างเหมาะสม ความสามารถในการให้/แลกเปลี่ยน/รายงานข้อมูล ตลอดจนสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ได้อย่างชัดเจน กระชับได้ใจความ รวมทั้งความสามารถในการสื่อสารได้เหมาะสมกับผู้ฟังในระดับที่แตกต่างกัน

4) ทักษะในการให้บริการลูกค้า หมายถึง ความเข้าใจ และการแสดงออกถึงความพยายามที่จะรับ ฟังและเข้าใจลูกค้า การรับรู้ถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ารวมทั้งความพยายามที่จะตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ รวมถึงความอดทนต่อความเครียดอันเกิดจากการให้บริการ

5) ทักษะในการขับขียานพาหนะ หมายถึง ความสามารถในการใช้และขับขียานพาหนะอย่างมีประสิทธิภาพตามความต้องการขององค์กร รวมถึงทักษะในการขับขี้อย่างปลอดภัย

6) ทักษะการใช้และจัดการอุปกรณ์และเครื่องมือประจำรถ การจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์- เครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้รวมถึงความสามารถในการใช้ การบำรุงรักษา และแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น

7) ทักษะในการจัดลำดับความสำคัญและงานเร่งด่วนให้เสร็จในเวลาที่กำหนดเป็น ความรู้เข้าใจและ ความสามารถในการจัดสรรเวลาบริหารจัดการงานประจำและงานเร่งด่วนที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จและได้ คุณภาพตามมาตรฐาน

1.2 ด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน ความรู้เกี่ยวกับการจัดตารางเวลาและรูปแบบ การขนส่งที่เหมาะสม หมายถึง ความสามารถในการอธิบายขั้นตอนการจัดรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสม รวมถึงความสามารถในการตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ด้วย ความรู้เกี่ยวกับถนนและ เส้นทางขนส่ง หมายถึง ความสามารถในการอธิบายถึงพิกัดสภาพ และสภาพแวดล้อมของถนนและเส้นทางขนส่งที่ต้องใช้ขนส่ง รวมทั้งการตอบข้อซักถามในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง ความรู้เกี่ยวกับ กฎหมายการขนส่ง ความสามารถในการอธิบายถึงระเบียบข้อบังคับและมาตราที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายขนส่ง รวมทั้งการแก้ปัญหาประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องระหว่างการขนส่งได้ หากพัฒนาให้ระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถเพิ่มขึ้นแล้ว พนักงานขับรถก็ จะมีความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคงในชีวิตและครอบครัว รวมทั้งทำให้กิจการอยู่รอดและเจริญเติบโต มีความก้าวหน้า ซึ่งประสิทธิผลเหล่านี้จะกลับมาเสริมความมั่นคงในอาชีพของตนในที่สุด

2. ปัจจัยเสี่ยงภายใน เป็นการพิจารณาสภาพแวดล้อมภายในที่ควบคุมได้ ได้แก่ ระบบ เทคโนโลยีของขนส่ง การใช้แอป GPS ต่าง ๆ และความเครียด

2.1 ระบบเทคโนโลยีของขนส่ง การขนส่งมีการดำเนินการระดับก้าวหน้าหรือระดับมืออาชีพระดับที่เหมาะสมกับกลุ่มอุตสาหกรรมการขนส่งนั้น ๆ อะไรบ้าง เช่น 1) ใช้ระบบสารสนเทศในการรับสินค้า คัดแยกสินค้า ออกบิล 2) ใช้ระบบบาร์โค้ด 3) ใช้ระบบ RFID 4) ใช้ระบบ EDI ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลสินค้า 5) มีระบบติดตามการขนส่งด้วย GPS แสดงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 6) มีพื้นที่จัดระบบ Cross-Docking 7) มีคลังสินค้าย่อย เป็นต้น

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในงานขนส่ง ระบบการจัดการขนส่ง (Transportation Management System) ในปัจจุบันการจัดการขนส่งนิยมใช้ซอฟต์แวร์ที่พัฒนาโดย เว็บเบสเทคโนโลยี (Web Base Technologies) ผ่านอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และเอ็กซ์ทราเน็ต โดยในปัจจุบันสามารถดำเนินการจัดการขนส่งในงานต่อไปนี้ 1) การแลกเปลี่ยนข้อมูล และการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต และอินทราเน็ต 2) สามารถเชื่อมต่อข้อมูลด้านการขนส่งจากหลายแพลตฟอร์มจากหลายแหล่ง 3) สร้างข้อมูล และแสดงข้อมูลขนส่งบนอินเทอร์เน็ต 4) ใช้ข้อมูลและจัดการข้อมูลโดยใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท 5) บูรณาการฐานข้อมูลขนส่งกับอินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการสื่อสารในการจัดการขนส่งได้เพิ่มขึ้นอย่างมากมาย ซึ่งรวมถึงความปลอดภัยของซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ การสื่อสารผ่านระบบโทรศัพท์มือถือ ใช้อุปกรณ์บ่งชี้อัตโนมัติมากขึ้น การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ระบบกำหนดตำแหน่งทั่วโลก (GPS) ใช้ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (GIS) ใช้ระบบจำลองภาพให้เห็นจริง ใช้ระบบโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการเชื่อมต่อกับระบบเสียงเตือน ใช้ระบบบาร์โค้ด มีการตรวจในภาคพื้นดินผ่านทางอากาศมากขึ้น มีการติดตาม และตรวจการดำเนินในพื้นที่โดยดาวเทียม มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในขนาดที่ใหญ่ขึ้น ใช้เทคโนโลยีแม่ข่าย และลูกข่ายที่ร่วมกันได้ ใช้คอมพิวเตอร์ที่สามารถสร้างแบบจำลองและการวิเคราะห์ที่มีความก้าวหน้า ซึ่งสามารถอธิบายซอฟต์แวร์ระบบต่าง ๆ ดังนี้ (ธิบัติ นอระสาน และคณะ, 2562)

1) การจัดการผู้รับขน (Carrier Management) เพื่อให้การจัดส่งสินค้าจากผู้รับขนตรงเวลาในการให้บริการลูกค้า และสร้างความสามารถในการทำกำไร ทำให้สามารถจัดพนักงานขับรถให้สอดคล้องกับยานพาหนะที่เข้ามาในงานขนส่ง เพิ่มการวางแผนในการบรรทุกทุกอย่างมีประสิทธิภาพ และการใช้ประโยชน์พนักงานขับรถได้ดีกว่า สามารถคำนวณต้นทุนของการให้บริการลูกค้า สามารถใช้สินทรัพย์ ผู้รับขนส่งตามสัญญาจะต้องรับผิดชอบพนักงานขับรถยานพาหนะ การบริการซ่อมบำรุง การออกแบบเส้นทาง การจัดส่ง และการสนับสนุนด้านธุรการ โดยคิดเป็นต้นทุนคงที่ ซึ่งส่วนมากใช้ในการขนส่งแบบซับซ้อน และความต้องการกระจายสินค้าเพื่อทำตารางจัดส่ง และการกำหนดเส้นทางที่ดีที่สุด การวางแผนขนส่ง และเวลาในการบรรทุก การจัดการยานพาหนะ และอุปกรณ์ยกสินค้าให้มีพอเพียง การสรรหาพนักงานขับรถและการกำหนดชั่วโมงพนักงานขับรถ การจัดซื้อ และการบำรุงรักษารถยนต์

การจัดการความเสี่ยง และการดำเนินงานที่เป็นไปตามกฎหมาย การตอบสนองลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านระบบสารสนเทศ สนับสนุนในการขนส่งสินค้าขากลับ

2) การจัดการยานพาหนะ (Fleet Management) การจัดส่งสินค้าจะวางแผนร่วมระหว่างคำสั่งซื้อกับการจัดส่งแต่ละเที่ยวให้เหมาะสม ทั้งกับพนักงานขับรถรถยนต์ โดยจัดให้มีการบรรทุกที่ให้ผลออกมาดีที่สุด ลดต้นทุนขนส่ง ใช้ประโยชน์พนักงานขับรถมากที่สุด ใช้สินทรัพย์คุ้มค่าที่สุด สินค้ามีประสิทธิภาพภายใต้กระบวนการที่อยู่ระหว่างออกกำหนดเวลาในการจัดส่ง และการจัดทรัพยากรที่เหมาะสมระบบทางการเงิน (Financial) ประกอบด้วย ระบบการจัดการคำสั่งซื้อ การจัดการเรียกเก็บเงิน และระบบเชื่อมต่อทางการเงินกับซอฟต์แวร์อื่น ระบบการบริหาร ประกอบด้วย การบริหารยานพาหนะ การจัดการเช่ายานพาหนะ การจัดการอุบัติเหตุ และการจัดการบุคคล ระบบปฏิบัติการ (Operation) ประกอบด้วย การจัดการซ่อมบำรุงภายใน การจัดการซ่อมบำรุงโดยจ้างภายนอก ตารางปฏิบัติงานของโรงซ่อม การมีรถยนต์ และการจัดการห้องเก็บอะไหล่ ระบบจัดการรายงาน

3) การจัดการขนส่ง (Transportation Management) เป็นซอฟต์แวร์ช่วยจัดการโลจิสติกส์เพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า ลดต้นทุนการขนส่งและเวลาการดำเนินงานให้ต่ำที่สุด เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจการขนส่งสินค้า ลดต้นทุนการขนส่งและเวลาในการดำเนินงานให้ต่ำสุด เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจและเพิ่มผลกำไรให้แก่องค์กร โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยบริหาร ไม่ว่าจะเป็นการจัดการใบส่งสินค้า การจัดการบรรทุกสินค้าขึ้นรถ การจัดการยานพาหนะ การจัดการพนักงานขับรถ การจัดการเส้นทางขนส่ง และการควบคุมการขนส่ง ซึ่งสามารถเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ไร้สาย (GPS) เพื่อรายงานผลการขนส่งแบบเวลาจริงด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ตลอดจนควบคุมการขนส่งเพื่อบันทึกค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริงเปรียบเทียบกับรายได้ที่ได้รับ รวมถึงการบันทึกเกี่ยวกับการเบิกค่าน้ำมัน การเก็บประวัติการเกิดอุบัติเหตุ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ระบบการทำงาน และนำมาปรับปรุงวิธีการขนส่งในครั้งต่อไปเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 การใช้แอป GPS ต่าง ๆ มีการกำหนดคุณลักษณะและระบบการทำงานของเครื่องบันทึกข้อมูลการเดินทางของรถที่ใช้ในการขนส่ง ในปี พ.ศ. 2558 กรมการขนส่งทางบกได้ออกประกาศกำหนดคุณลักษณะและระบบการทำงานของเครื่องบันทึกข้อมูลการเดินทางของรถเพื่อใช้สำหรับรถประเภทต่าง ๆ ที่จำเป็นจะต้องติดตั้งตามเงื่อนไขเวลาต่อไป โดยสาระในประกาศมีดังนี้ เครื่องบันทึกข้อมูลการเดินทางของรถ หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับบันทึกและส่งข้อมูล การใช้งานของรถด้วยระบบกำหนดตำแหน่งบนโลก (Global Positioning System: GPS) ผู้ให้บริการระบบติดตามรถ หมายถึง ผู้จำหน่ายเครื่องบันทึกข้อมูลการเดินทางของรถ หรือผู้ให้บริการข้อมูลในการติดตามตรวจสอบและประมวลผล ข้อมูลที่ได้รับจากเครื่องบันทึกข้อมูลการเดินทางของรถผ่านโครงข่ายโทรคมนาคมและให้หมายความรวมถึงผู้ประกอบการขนส่งที่ดำเนินการในลักษณะดังกล่าวสำหรับรถของตนเองด้วยกำหนดสเปก

ของ GPS ต้องมีคุณสมบัติ คือ มีตำแหน่งพิกัด error ไม่เกิน 20 ม. มีค่าความเร็วทุก ๆ 1 นาที มีค่าความละเอียดไม่เกิน 1 กม./ ชม. จำนวนชั่วโมง การขับรถมีค่า ความละเอียดไม่เกิน 1 นาที มีวันเวลาที่บันทึกข้อมูล มีชื่อ-สกุลหรือเลขที่ใบอนุญาต มีระบบต้องส่งข้อมูลแบบ real time ได้ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง ใน 5 นาที มีระบบควบคุมเมื่อไม่ได้มีการแสดงตัวคนขับรถ เช่น เสียงเตือน หรือสัญญาณเตือนต่อเนื่องอย่างน้อย 10 นาที หรือมีระบบป้องกันไม่ให้เครื่องยนต์ทำงานหากไม่ แสดงตัวคนขับ มีระบบบันทึกและส่งข้อมูลการใช้งานของรถ เมื่อไม่แสดงตัวคนขับ เมื่อปลดหรือถอด GPS ออกกำหนดระบบการทำงานของ GPS และต้องจัดส่งข้อมูลรายงานแก่กรมการขนส่ง ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับ GPS ข้อมูลการใช้งานของรถ ข้อมูลผู้ขับรถ และข้อมูลการถอด GPS ออก (สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2560)

2.3 ความเครียด ความเครียดจากการทำงาน อาจเกิดจากข้อเรียกร้องจากการทำงานสูง การควบคุมหรืออำนาจตัดสินใจในงานและการสนับสนุนทางสังคมต่ำ ซึ่งส่งผลกระทบต่อร่างกายจิตใจ และพฤติกรรมของบุคคล ความเครียดจากการทำงานทำให้บุคคลมีแนวโน้มต่อการเกิดโรคในระบบหัวใจ และหลอดเลือด ทำให้เกิดภาวะซึมเศร้า วิตกกังวล หมดกำลังใจในการทำงาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานและผลการปฏิบัติงานโดยรวม โดยความเครียดจากการทำงานทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานเป็น 2 กลุ่มพฤติกรรม ได้แก่ 1) กลุ่มพฤติกรรมด้านบวกที่มีองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น พฤติกรรมการอดทน อดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่และการให้ความร่วมมือ เป็นต้น และ 2) กลุ่มพฤติกรรมด้านลบที่มีองค์ประกอบของพฤติกรรมที่กระทบต่อการปฏิบัติงานโดยตรง เช่น พฤติกรรมการใช้ความรุนแรงและพฤติกรรมการตีมีแอลกอฮอล์ เป็นต้น ความเครียดจากการทำงานอาจทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานในทางลบ คือ ความเครียดจากการทำงานทำให้บุคคลมีแนวโน้มของผลการปฏิบัติงานต่ำลงในทางตรงข้าม ความเครียดจากการทำงานที่อยู่ในระดับปานกลาง หรือพอดีอาจทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานดีขึ้น เนื่องจากความเครียดกลายเป็นสิ่งท้าทายให้บุคคลมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพและได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ รวมทั้งเกิดการแข่งขันจนเกิดการพัฒนางานในเชิงรุก แต่หากมีความเครียดจากการทำงานน้อยหรือมากเกินไปทำให้บุคคลมีแนวโน้มของผลการปฏิบัติงานลดลง ซึ่งผู้ขับรถบรรทุกต้องการหารายได้ให้พอกับรายจ่ายซึ่งลำพังเฉพาะเงินเดือนไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะผู้ขับที่ต้องดูแลครอบครัว เพื่อให้มีรายได้มากขึ้นจึงต้องทำงานพิเศษโดยการเพิ่มชั่วโมงการทำงานเพื่อให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น การเพิ่มชั่วโมงการทำงานคือการเพิ่มจำนวนเที่ยวในการวิ่งรถขนส่งสินค้า ผู้ขับรถที่ยังทำงานมากชั่วโมงยิ่งส่งผลให้ร่างกายเกิดความทรุดโทรมและส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิต เพราะต้องใช้เวลาอยู่บนรถเป็นเวลานาน บางรายต้องพึ่งพาการใช้ยาเสพติดเพื่อให้สามารถขับรถใน

ระยะทางยาวได้ การขับรถเป็นเวลานานส่งผลต่อความเหนื่อยล้าและมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ (กุลธิดา สุภาคุณ, 2555)

3. ปัจจัยเสี่ยงภายนอก เป็นการพิจารณาสภาพแวดล้อมภายนอกที่ควบคุมไม่ได้ ได้แก่ สภาพอากาศ สิ่งแวดล้อม และการจราจร

3.1 สภาพอากาศ ความเสี่ยงในการปฏิบัติงานของของพนักงานขับรถมีสาเหตุจากสภาพอากาศ ฝนตกหนัก น้ำท่วม ทำให้ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ เป็นหล่มโคลน ถนนลื่น ทำให้รถตกถนน พลิกคว่ำได้ การเกิดพายุหรือหมอกลงจัด ทำให้มีควันปกคลุมมองไม่เห็นทาง ถนนลื่นมองไม่เห็นทาง อุบัติเหตุมักเกิดจากสภาพดินฟ้าอากาศที่ไม่ดี ทั้งนี้เพราะผู้ขับขี่ขับรถด้วยความเร็วสูง และขาดความระมัดระวังอันตราย (ปกรณ์ พิมพ์สังข์, 2563)

3.2 สิ่งแวดล้อม ความเสี่ยงจากสิ่งแวดล้อมต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ เช่น สาเหตุจากสภาพของรถ ยางระเบิดหรือยางแตก ทำให้รถเสียการทรงตัว พลิกคว่ำได้ง่าย โดยเฉพาะรถที่กำลังแล่นด้วยความเร็วสูง และถนนลื่น เบรกแตก เบรกลื่น ทำให้รถไม่สามารถหยุดหรือชะลอความเร็วลงได้ตามความต้องการ เพลาหลุดหรือเพลาขาด ทำให้รถหมดกำลังในการขับเคลื่อน รถจะไม่แล่น แม้ว่าจะเหยียบคันเร่งอย่างไรก็ตาม ทำให้ยากแก่การควบคุมความเร็ว และง่ายต่อการเกิดอุบัติเหตุ คันส่งหลุด ทำให้พวงมาลัยใช้การไม่ได้ ไม่สามารถควบคุมรถได้ อุปกรณ์ประจำรถชำรุดหรือขัดข้อง เช่น ไม่มีไฟหน้า-หลัง ไฟใหญ่มีข้างเดียว หรือไม่มีเลย ไฟเลี้ยวชำรุด ไม่ได้ซ่อมแซมหรือแก้ไข พวงมาลัยสั่นขณะขับ เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงสภาพรถ เช่น การเพิ่มแรงเครื่อง ทำให้ผู้ขับขี่เกิดความคะนองและขับรถเร็ว การแปลงสภาพรถตามความพอใจ โดยไม่คำนึงถึงสภาพรถที่ได้รับการออกแบบมา สาเหตุจากบริเวณที่เกิดอุบัติเหตุ สภาพถนนและสภาพแสงสว่าง บริเวณที่เกิดอุบัติเหตุ ได้แก่ ทางแยก ทางโค้ง ทางตรง ทางเบี่ยงสะพาน วงเวียนทางตัด ทางรถไฟ ทางลาดชัน/เนินเขา ทางเข้าออกทางด่วน ทางเชื่อมโยง ทางแยก ทางเชื่อมอาคารที่พักอาศัย ฯลฯ ซึ่งบริเวณที่มักเกิดเหตุบ่อยที่สุดคือ ทางตรง โดยสภาพเส้นที่ตีเรียบ มักทำให้ผู้ขับขี่ขาดความระมัดระวังและขับรถด้วยความเร็วสูง นอกจากนี้จะพบว่าถนน 3 ช่องทาง จะเกิดอุบัติเหตุมากกว่าถนน 2 ช่องทาง และถนน 4 ช่องทาง และถนนสี่แยกจะอันตรายกว่าสามแยก สภาพถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อ มีโคลนตม มีเครื่องกีดขวางมาก ๆ หรือถนนที่แคบ ถนนที่ลื่น มีส่วนทำให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นได้ สภาพแสงสว่างบนถนน เช่น แสงสว่างที่ส่องจากรถคันที่สวนมาโดยการเปิดไฟสูงและมีความสว่างสูงทำให้ตามัวมองไม่ชัดเจน หรือไม่มีไฟส่องสัญญาณทางแยก บนท้องถนนที่มีต้นไม้ไม่มีไฟฟ้า ไม่มีแสงสว่างทำให้มองไม่เห็นทางหรือมองไกลไม่ได้ ย่อมเป็นอันตรายต่อการขับรถ อย่างไรก็ตามแสงสว่างในเวลากลางวัน หรือความสว่างของถนนก็มักทำให้เกิดอุบัติเหตุสูงกว่าเวลากลางคืน แต่ความรุนแรงที่เกิดในเวลากลางคืนมักจะมี ความรุนแรงมากกว่าเวลากลางวัน (ปกรณ์ พิมพ์สังข์, 2563)

3.3 การจราจร การจราจรถือเป็นปัจจัยความเสี่ยงของการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ ที่มีสาเหตุของอุบัติเหตุในการจราจรทางบก อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นนั้น สามารถเกิดขึ้นได้หลายสาเหตุ จากสถิติของกรมทางหลวง พบว่าสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุจราจรทางบกมากที่สุด คือการขับรถเร็ว รองลงมาคือการขับรถระยะกระชั้นชิดอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นนั้น มักเกิดจากสาเหตุสำคัญ 3 ประการ คือ (www.digitalschool.club, 2565)

1) สาเหตุจากผู้ขับขี่รถยนต์พาหนะ มีความบกพร่องทางด้านร่างกาย เช่น ร่างกายอ่อนเพลีย ง่วงนอน หรือหลับใน สุขภาพไม่ดี มีโรคประจำตัว ตาบอดสี ตาพร่ามัว น้ำตาลในเลือดต่ำ มีความบกพร่องทางด้านจิตใจและอารมณ์ เช่น มีความกลัดกลุ้มใจ วิตกกังวล อารมณ์หงุดหงิดฉุนเฉียว มีความเครียดทางอารมณ์ ขาดความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในการใช้ถนน เช่น ขาดความรู้เรื่อง ความเร็วกับรถ คาดคะเนความเร็ว หรือระยะทางไม่ถูกต้อง ไม่มีความรู้ความชำนาญในเรื่อง ลักษณะของขยวดยานที่ใช้ขับขี่ ไม่รู้กฎจราจรอย่างเคร่งครัด ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับ เช่น ขับรถเร็ว ขับรถตัดหน้ารถคันอื่นโดยระยะ กระชั้นชิด ขับรถล้ำช่องทางเดินรถ ขับรถแซงซ้าย หรือแซงขวาในที่คับขัน ขับรถตามหลังคันอื่น อย่างกระชั้นชิด ฝ่าฝืนป้ายหยุดขณะออกจากทางร่วม ขับรถย้อนศร ทางเดินรถ ขับรถฝ่าฝืน เครื่องหมายจราจร หยุดรถโดยกระชั้นชิด ฯลฯ ไม่รู้จักป้องกันตนเอง เช่น ขับรถด้วยความประมาท ขาดความระมัดระวัง ความเร่งรีบ ในการเดินทาง เสพยากระตุ้นประสาท ตึ่มสุรา ขณะขับรถ ฯลฯ

2) สาเหตุจากผู้โดยสาร คนเดินทาง หรือสัตว์ต่าง ๆ การขาดความระมัดระวัง เช่น ผู้โดยสารขึ้นหรือลงรถโดยไม่ระมัดระวัง ในการปิด-เปิด ประตูรถ เดินถนนโดยไม่ระมัดระวัง ขยวดยานวิ่งตัดหน้ารถ การวิ่งเล่นบนถนน ลื่นหกล้ม ลังเลใจ ในการข้ามถนน ฯลฯ การไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร เช่น ห้อยโหนรถโดยสารประจำทาง ไม่ขึ้นหรือลงขณะ รถหยุด หรือที่ป้ายจอด ไม่ข้ามถนนตรงทางข้าม, สัญญาณ หรือสะพานลอย ไม่เดินถนนตาม บาทวิถีหรือทางเท้า ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์เช่น ข้ามถนน โดยออกจากหน้า หรือท้ายรถขณะที่รถยังจอดอยู่ ฯลฯ ความไม่สมบูรณ์ของร่างกายและจิตใจ เช่น สภาพร่างกายที่อ่อนเพลีย การตึ่มสุราขณะ เดินถนน เป็นต้น

3) สาเหตุจากกฎหมายมีส่วนเกี่ยวข้องกับการเกิดอุบัติเหตุ การขาดการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทุกคนทราบกฎระเบียบ ข้อบังคับ และบทลงโทษ ในการฝ่าฝืนกฎต่าง ๆ ทำให้ประชาชนขาดจิตสำนึกและฝ่าฝืนกฎระเบียบต่าง ๆ ซึ่งมีผลให้เกิดอุบัติเหตุได้ บทลงโทษหรือค่าปรับยังไม่เหมาะสม ทำให้มีการฝ่าฝืนกฎจราจร หรือกฎระเบียบต่างๆ อยู่เสมอ การที่กฎหมายมิได้ กำหนดเพศ อายุสูงสุดของผู้ขับขี่ รวมทั้งการศึกษาขั้นต่ำของผู้ขับขี่รถยนต์พาหนะ ถึงแม้ว่าผู้ขับขี่จะ สอบผ่าน และได้รับใบอนุญาตขับขี่มาแล้ว ก็อาจทำผิดกฎจราจร และทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ การขาดการ

กวดขัน จับกุม หรือยังไม่จริงจังหรือเข้มงวดในการพิจารณาดำเนินคดี หรือจับกุมผู้กระทำผิด เป็นสาเหตุให้ซบถหรือใช้รถใช้ถนนอย่างเสรี ตามอำเภอใจ ซึ่งมักทำให้เกิดอุบัติเหตุ

สรุปได้ว่า ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ ด้านประสบการณ์ ขั้บรถยนต์เบื้องต้น และด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน ปัจจัยเสี่ยงภายใน คือ ระบบเทคโนโลยีของขนส่ง การใช้แอป GPS ต่าง ๆ ความเครียด และปัจจัยเสี่ยงภายนอก คือ สภาพอากาศ สิ่งแวดล้อม และการจราจร

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการขนส่ง

การขนส่ง (Transportation) คือ การเคลื่อนย้ายคน (People) สัตว์ สิ่งของ (Goods) ในสถานที่หนึ่งไปยังสถานที่หนึ่ง การขนส่งเป็นการเคลื่อนย้ายคน สัตว์ หรือสิ่งของจากอาคารแห่งหนึ่ง ทั้งด้านการขนถ่าย ด้านการขนส่ง การเคลื่อนย้ายคน สิ่งของภายในอาคารต่าง ๆ หรือการเคลื่อนย้ายบุคคลและสินค้าต่าง ๆ จากสถานที่หนึ่งไปยังสถานที่หนึ่ง จึงทำให้เกิดอัตราประโยชน์ในส่วนของสถานที่ และอัตราประโยชน์ด้านเวลา ดังนั้นการขนส่งสินค้า (Freight Transportation) จึงหมายถึง การเคลื่อนย้ายสินค้าจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง อันก่อให้เกิดอัตราประโยชน์ด้านสถานที่ และอัตราประโยชน์ด้านเวลา ทั้งนี้การเคลื่อนย้ายนี้ถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าโดยเป็นการทำให้เกิดประโยชน์มากขึ้นทั้งในด้านของสถานที่ รวมไปถึงด้านของเวลาในการขนส่งกับความต่อเนื่องในการให้บริการ ซึ่งประสิทธิภาพในการขนส่ง (Efficiency of Transportation) เป็นการพัฒนาระบบขนส่งที่มุ่งจะพัฒนาให้การขนส่งมีคุณภาพ มีมาตรฐาน และประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งตามหลักของการขนส่ง แล้วถือว่าการขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติดังต่อไปนี้ (สุพัต อิศราศิวกุล, 2562)

1. ความรวดเร็ว การขนส่งที่มีความรวดเร็วจะทำให้สินค้าและบริการต่าง ๆ ไปสู่ตลาดได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และทันต่อความต้องการมีความสดและมีคุณภาพเหมือนกับสินค้าและบริการที่แหล่งผลิต
2. การประหยัด ของระบบด้านขนส่งที่มีประสิทธิภาพ ควรอยู่ในเกณฑ์ความประหยัดในด้านของต้นทุนการขนส่งและราคาค่าบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการภาคธุรกิจของระบบการขนส่งจึงต้องเน้นและให้ความสำคัญของต้นทุนในการขนส่งต่ำให้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ และการเรียกเก็บอัตราของค่าบริการก็ลดลงด้วยตามไปด้วย อีกทั้งยังสามารถให้ผู้ให้บริการลดภาระค่าใช้จ่ายในส่วนต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็นออกไปอีกและความประหยัดในส่วนต่าง ๆ จึงเป็นอีกส่วนหนึ่งที่สำคัญของการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น
3. ความปลอดภัย คือ ความปลอดภัยถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งต่อการสูญเสียหรือสินค้าเกิดความเสียหาย รวมไปถึงความปลอดภัยทางด้านยานพาหนะที่เป็นส่วนหนึ่งของการขนส่ง ดังนั้นจึง

เป็นส่วนที่สำคัญอย่างมากสำหรับระบบการขนส่ง ซึ่งผู้ประกอบการขนส่งต้องรับผิดชอบในทุก ๆ เรื่องของการสูญเสียและเสียหายได้

4. ความสะดวกสบาย ของระบบขนส่งที่ดีควรคำนึงถึงความสะดวกสบายเป็นหลักเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ รวมไปถึงความสะดวกในการขนส่งสินค้าและบริการ เช่น ยานพาหนะต้องมีระบบต่าง ๆ ที่สามารถอำนวยความสะดวกสบาย

5. ความแน่นอนเชื่อถือได้หรือการตรงต่อเวลา เป็นเรื่องที่สำคัญอย่างมากการขนส่ง เพราะการขนส่งที่ดีและมีประสิทธิภาพต้องเน้นถึงการเดินทางที่แน่นอนเชื่อถือได้และการตรงต่อเวลา มีจำนวนเที่ยวที่วิ่ง เวลาที่จะออกเดินทางจากต้นทางเวลาที่เดินทางไปยังปลายทาง ระยะเวลาของการเดินทาง เวลาที่จะผ่านจุดที่สำคัญต่าง ๆ ดังนั้นควรต้องระบุไว้ให้ชัดเจนรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่กำหนดเอาไว้ จึงจะถือว่ามีประสิทธิภาพ

การจัดการการขนส่งจะเน้นที่การขนส่งสินค้าหรือบริการเป็นสำคัญ มีเป้าหมายของการจัดการการขนส่ง เช่น (ธนสาร พานิชยากรณ์, 2560)

1. เพื่อลดต้นทุน ถือเป็นเป้าหมายสำคัญของการขนส่ง เมื่อมีการจัดการการขนส่งที่ดีจะต้องช่วยลดต้นทุนของธุรกิจลงได้ โดยอาจจะเป็นค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ค่าแรงงาน หรือค่าบำรุงรักษา

2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน บริษัทขนส่งอาจตั้งเป้าหมายว่า เมื่อมีการจัดการการขนส่งที่ดีด้วยจำนวนทรัพยากรที่เท่าเดิม ประสิทธิภาพการทำงานจะสูงขึ้น เช่น จำนวนรถและพนักงานเท่าเดิม แต่ส่งสินค้าให้ลูกค้าได้มากขึ้น เป็นต้น

3. เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า บริษัทขนส่งอาจตั้งเป้าหมายว่า เมื่อจัดการการขนส่งได้ดี ข้อตำหนิตีติเยนจากลูกค้าจะลดน้อยลงจนหมดสิ้นไป ทำให้ลูกค้ามีความพอใจในบริการที่ได้รับและยังคงใช้บริการของบริษัทต่อไปในภายภาคหน้า

4. เพื่อลดระยะเวลา บริษัทขนส่งอาจตั้งเป้าหมายว่าเมื่อมีการจัดการการขนส่งที่ดีจะสามารถส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งรวดเร็วกว่าคู่แข่ง ผลลัพธ์ของตนก็จะออกสู่ตลาดได้เร็วและแพร่หลายมากกว่าคู่แข่ง

5. เพื่อสร้างรายได้เพิ่มเป็นไปได้เช่นกันว่าบริษัทขนส่งอาจตั้งเป้าหมายว่าเมื่อมีการจัดการการขนส่งที่ดีจะสามารถสร้างรายได้เพิ่มให้แก่บริษัทไม่ว่าจะเป็นจากกลุ่มลูกค้าเดิมที่ยอมจ่ายแพงขึ้นเพื่อแลกกับบริการที่รวดเร็วขึ้น พิเศษขึ้นหรือละเอียดถูกต้องมากขึ้น หรือรายได้จากกลุ่มลูกค้าใหม่ที่เข้ามาใช้บริการ

6. เพื่อเพิ่มกำไร บริษัทขนส่งลงทุนปรับปรุงระบบการจัดการหรือลงทุนในระบบการจัดการใหม่เพื่อต้องการเพิ่มผลกำไรของบริษัท กำไรเป็นผลพลอยได้จากการที่การจัดการไปลดต้นทุนลง มุมมอง

เพื่อหวังเพิ่มกำไรเป็นสิ่งท้าทายฝีมือผู้บริหารมากกว่า เพราะว่าเป็นการพิจารณาสองทางไปพร้อม ๆ กัน คือ สร้างรายได้เพิ่มและลดต้นทุน ซึ่งไม่ใช่เรื่องที่จะทำได้ง่าย ๆ สำหรับบริษัทขนส่งโดยทั่วไป

7. เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการทำงาน อาจจะไม่ใช่เป้าหมายหลักสำหรับบริษัทขนส่งในการลงทุนปรับปรุงระบบการจัดการการขนส่ง แต่ก็มีความสำคัญไม่น้อย

สรุปได้ว่า การขนส่ง (Transportation) หมายถึง การ เคลื่อนย้ายคน (People) สัตว์ สิ่งของ (Goods) จากสถานที่หนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง โดยการขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วย ความเร็ว การประหยัด ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกกรณ์ เช่นกลาง (2563) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเอกชนในจังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) พนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสระบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรีแตกต่างกัน 2) พนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสระบุรีที่มีการรับรู้ บรรยากาศขององค์กรที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรีแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลโดยสถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรีแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 (2) พนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสระบุรีที่มีการรับรู้ บรรยากาศ ขององค์กรที่แตกต่างกันในด้านความรับผิดชอบ ด้านการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านความเสี่ยง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรีแตกต่างกัน ตามสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ศิริวัฒน์ สาตรนอก (2563) ศึกษาเรื่อง การวัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์: กรณีศึกษา บริษัท แอมเมทเอ็นจิเนียริง จำกัด งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์ให้กับบริษัท แอมเมทเอ็นจิเนียริง จำกัด โดยการสำรวจจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพโลจิสติกส์ภาคอุตสาหกรรม (Industrial Logistics Performance Index: ILPI) ซึ่งเป็นเครื่องมือช่วยในการประเมินประสิทธิภาพการบริหารจัดการโลจิสติกส์ภายในองค์กร โดยประเมินประสิทธิภาพงานโลจิสติกส์ของ 9 กิจกรรม มิติที่ใช้ประเมินประสิทธิภาพของแต่ละกิจกรรม ประกอบด้วย มิติด้านต้นทุน เวลา และความน่าเชื่อถือ ผลการวิจัยพบว่ากิจกรรมที่ขาดประสิทธิภาพมากที่สุดคือ กิจกรรมการเลือกทำเลที่ตั้งโรงงานและการบริหาร คลังสินค้า ผู้วิจัยได้เสนอให้ปรับปรุงประสิทธิภาพและเปรียบเทียบที่ตั้งโรงงานใหม่ให้เหมาะสมกับอุตสาหกรรมปัจจุบันของกรณีศึกษา โดยพิจารณาจากปัจจัยเชิงคุณภาพพบว่าทำเลที่ตั้งของโรงงานใหม่ คือ ตำบลท่าพระ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งเป็นทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมเนื่องจาก

ทำให้อัตราการผลิตสินค้าเพิ่มขึ้น ตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าและสามารถแข่งขันกับธุรกิจอุตสาหกรรมเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อุกฤษฏ์ วงษ์พานิช (2563) ศึกษาเรื่อง พนักงานขับรถบรรทุกขนส่งสินค้ากับการให้บริการขนส่งสินค้าในพื้นที่ท่าเรือแหลมฉบัง: ศึกษาคุณภาพชีวิต กฎระเบียบและนโยบายของหน่วยงานรัฐที่มีผลกระทบต่อการประกอบอาชีพ ของพนักงานขับรถบรรทุกขนส่งสินค้า การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาภูมิหลังของพนักงานขับรถบรรทุกขนส่งสินค้าในพื้นที่ท่าเรือแหลมฉบัง รายได้ คุณภาพชีวิต กฎระเบียบ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานรัฐและนโยบายของหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในการประกอบอาชีพและการให้บริการขนส่งสินค้า ผลการศึกษา พบว่า 1) บทบาทหน่วยงานภาครัฐแบ่งได้เป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านพื้นที่ท่าเรือแหลมฉบังซึ่งมีความสัมพันธ์กับผู้ขับขี่รถบรรทุกเชิงพื้นที่ การให้บริการรับ และส่งตู้คอนเทนเนอร์สินค้า 2) ด้านการคุ้มครองแรงงานในฐานะดูแลภาคแรงงานให้ลูกจ้างได้รับความเป็นธรรม และ 3) ด้านการขนส่งทางบก ประกอบด้วย หน่วยงานกำกับดูแลและบังคับใช้กฎหมายทั้งตัวพาหนะรถบรรทุก เส้นทางในการขนส่ง และการจราจรโดยการบังคับใช้กฎหมายมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อควบคุมให้การขนส่งบนท้อง ถนนเป็นไปด้วยความปลอดภัย 2) ด้านภูมิหลังของพนักงานขับรถบรรทุก พบว่า ไม่มีผู้ขับขี่จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลรายใดเริ่มต้นอาชีพด้วยการขับรถบรรทุก โดยการเข้าสู่อาชีพขับรถบรรทุกขนส่งสินค้ามาจากความสัมพันธ์คนใกล้ชิดที่มาจากญาติพี่น้องเดียวกันหรือคนที่มีความสัมพันธ์เครือญาติและก่อนเริ่มประกอบอาชีพขับรถบรรทุกขนส่งสินค้าเคยอยู่ในภาคแรงงานโดยจบการศึกษาไม่เกินระดับมัธยมต้น 3) ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่ารายได้ที่พนักงานขับรถบรรทุกขนส่งสินค้าในพื้นที่ท่าเรือแหลมฉบังได้รับมาจากเงินเดือนและค่าเที่ยววิ่งรถซึ่งเป็นรายได้หลักเป็นที่น่าพอใจ แต่สภาพการทำงานมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุและการทำงานส่งผลต่อสุขภาพเนื่องจากการปฏิบัติงานขนส่งสินค้ามีเวลาการปฏิบัติงานไม่แน่นอนและใช้เวลานานในการขับรถบรรทุกขนส่งสินค้าและเป็นผลให้เกิดความเครียดเนื่องจากไม่มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

วัชระ วัชรารวี (2562) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันประสิทธิภาพ การจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจการค้าข้ามแดนเชียงราย งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจการค้าข้ามแดน จังหวัดเชียงราย และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจ การค้าข้ามแดนจังหวัดเชียงราย รวมทั้งตรวจสอบความสอดคล้องของระหว่างโครงสร้างองค์ประกอบประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจการค้าข้ามแดนจังหวัดเชียงราย กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจการค้าข้ามแดนจังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยองค์ประกอบของประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจการค้าข้ามแดนจังหวัดเชียงราย มี 3 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบประสิทธิภาพในการจัดการโลจิสติกส์มิติด้านต้นทุน องค์ประกอบประสิทธิภาพในการจัดการโลจิสติกส์มิติด้านเวลา และองค์ประกอบ

ประสิทธิภาพในการจัดการโลจิสติกส์มิติด้านความเชื่อถือได้ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ลำดับสองพบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

กาญจน์วชิ ฐนโชติรุ่งสาทิส (2557) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโลจิสติกส์ขนส่งข้าวไทยในเส้นทางขนส่ง จากจังหวัดนครสวรรค์-ส่งออกต่างประเทศ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาโลจิสติกส์ด้านขนส่งในเส้นทางขนส่งจากจังหวัด นครสวรรค์-ส่งออกต่างประเทศ 2) เพื่อศึกษา ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโลจิสติกส์ขนส่งข้าวไทย ในเส้นทางขนส่งจากจังหวัดนครสวรรค์-ส่งออก ต่างประเทศ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างโลจิสติกส์ ด้านขนส่งกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของโลจิสติกส์ขนส่งข้าวไทยในเส้นทางขนส่งจากจังหวัดนครสวรรค์-ส่งออกต่างประเทศ และ 4) เพื่อศึกษา ตัวแบบโลจิสติกส์ด้านขนส่งที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในเส้นทางขนส่งจากจังหวัดนครสวรรค์-ส่งออก ต่างประเทศ ผลการวิเคราะห์รูปแบบโลจิสติกส์ขนส่งข้าวไทย พบว่า โลจิสติกส์ขนส่งทางราง มีการขนส่ง อยู่ในระดับปานกลาง โลจิสติกส์ขนส่งทางน้ำมีการขนส่งอยู่ในระดับปานกลาง และโลจิสติกส์ขนส่งทาง ถนน มีการขนส่งอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโลจิสติกส์ขนส่งข้าวไทย ในต้นทุนการขนส่ง อยู่ในระดับมาก เวลาในการขนส่งอยู่ในระดับมาก และความน่าเชื่อถือในการขนส่ง อยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกอล (Canonical Correlation) พบว่า รูปแบบโลจิสติกส์ขนส่งทางน้ำและโลจิสติกส์ขนส่งทางถนนนั้น มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของโลจิสติกส์ขนส่งข้าวไทยในด้านต้นทุนในการขนส่งเวลาในการขนส่ง และความน่าเชื่อถือ ในการขนส่ง (Canonical Correlation = 0.645) ผลการวิเคราะห์โมเดลเส้นทางโดยใช้ (Path Analysis) พบว่า ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโลจิสติกส์ขนส่งข้าวไทยในเส้นทางขนส่งจาก จังหวัดนครสวรรค์-ส่งออกต่างประเทศนั้น รูปแบบโลจิสติกส์ขนส่งทางน้ำในด้านโครงข่ายการขนส่งทางน้ำ ด้านจุดเชื่อมโยงกับการขนส่งรูปแบบอื่นทางน้ำ และด้านประตูการค้า (Gate Way) ทางน้ำกับรูปแบบ โลจิสติกส์ขนส่งทางถนนในด้านพาหนะที่ใช้ในการขนส่งทางถนน ด้านจุดเชื่อมโยงกับการขนส่งรูปแบบอื่น ทางถนน ด้านประตูการค้า (Gate Way) ทางถนน และ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขนส่งทางถนนส่งผล ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโลจิสติกส์ขนส่ง ข้าวไทยในด้านต้นทุนการขนส่ง พิจารณาจาก ต้นทุนในการจัดเก็บและต้นทุนในการขนส่ง ด้านเวลาในการขนส่ง พิจารณาจากเวลาในการยกขน และ ด้านความน่าเชื่อถือในการขนส่งพิจารณาจากการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้ทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้ส่งออก หอย พอค้าส่งและพอค้า ปลีกซื้อขายข้าวจากโรงสีข้าว หรือทำข้าวในจังหวัดนครสวรรค์และลพบุรี รวมจำนวน 8 ท่าน โดยรวมพบว่าผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญ กับการขนส่งข้าวทางถนนมากที่สุดเพราะมีโครงข่ายทางถนนมากมียานพาหนะในการขนส่งหลากหลาย รูปแบบ มีจุดเชื่อมโยงกับการขนส่งทั้งทางน้ำและทางราง มีประตูการค้า กับประเทศเพื่อนบ้านและมี เทคโนโลยีในการขนส่งที่ทันสมัย โดยมีการขนส่งข้าวทางน้ำรองลงมา ส่วนประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ของโลจิสติกส์ขนส่งข้าวนั้น ผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญกับต้นทุนในการขนส่ง ในด้านต้นทุนการจัดเก็บ ต้นทุนการยกขน ต้นทุนการขนส่งและต้นทุนการบริหารจัดการและยังให้ความสำคัญเรื่องเวลาในการขนส่งในด้านเวลาในการจัดเก็บ เวลาในการยกขน เวลาในการเดินทางและเวลาในการตอบสนองการสั่งซื้อ รวมถึงความน่าเชื่อถือในการขนส่งในด้านการส่งมอบสินค้า การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความเสียหายของสินค้า และการตีกลับของสินค้า

ปกรณ ตระการวชิรหัตถ์, สมพงษ์ ศิริโสภณศิลป์ และ อุบลวรรณ ภวภานันท์ (2557) ศึกษา เรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขาดแคลนพนักงานขับรถบรรทุก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อการขาดแคลนพนักงานขับรถบรรทุก ผลการวิเคราะห์พบว่า 1. ทหารเกณฑ์ใกล้ปลดประจำการให้ความสำคัญกับโอกาสความเติบโตของสายอาชีพ จึงทำให้การตัดสินใจสมัครหรือไม่สมัครเป็นพนักงานขับรถบรรทุก 2. ความตั้งใจที่จะอยู่อาชีพพนักงานขับรถบรรทุกของพนักงานขับรถบรรทุก ได้รับอิทธิพลเป็นอย่างมาก โดยปัจจัยหลาย ๆ อย่าง เช่น โอกาสความเติบโตของสายอาชีพ หรือความมั่นคงของงานความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

พณกร ทองหลิม (2556) ศึกษาเรื่อง การประเมินผลบังคับใช้มาตรการของความปลอดภัย ในการขนส่งในกลุ่มพนักงานรถบรรทุก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามาตรการการขนส่งเพื่อความปลอดภัย ในปัจจุบันอีกทั้งสามารถนำหลักการมาตรการนี้ไปใช้กับผู้ประกอบการหรือพนักงานรถบรรทุกโดยทำ การวิเคราะห์ สาเหตุพฤติกรรมความเสี่ยงการขับขี่ของพนักงานขับรถบรรทุก ผลการศึกษา จะเห็นได้ ชัดเจนว่ามาตรการบางอย่างที่ผู้ประกอบการไม่นำมาใช้เพราะทางด้านสภาพอุตสาหกรรมเกิดความไม่ สะดวกหรือไม่เอื้ออำนวยให้ใช้มาตรการราคากลาง เป็นต้น

กฤษณีย์ บังคะดานรา (2555) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความสามารถ ในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกสารเคมี งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลกับความสามารถในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุก ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน ขับรถบรรทุกสารเคมีส่วนใหญ่มีระดับความสามารถในการทำงานในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 54.10 รองลงมา คือ ความสามารถในการทำงานดีเยี่ยมคิดเป็นร้อยละ 32.2 จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ข้อมูล ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ และการออกกำลังกาย มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการ ทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกสารเคมีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับชั่วโมงการทำงาน ต่อวันมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกสารเคมีอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01

รวีพรรณ ลีภัยเจริญ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะของด้านประชากรศาสตร์ ของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรีเป็นหลัก และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจูน เช่น

เงินเดือน สวัสดิการด้านต่าง ๆ หรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร สภาพการปฏิบัติงาน เป็นต้น และในส่วนของการทำงานให้หมดไปหรือการทำงานโทษกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ขัรบรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนต้น มีอายุงาน 4 - 6 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจ ในปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจในปัจจัยเสริมแรง โดยรวมอยู่ในระดับดีและจากการวัด ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขัรบรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี

Sooncheon Hwang (2020) ได้ศึกษาเรื่อง การขับเคลื่อนการประเมินประสิทธิภาพสัมพันธ์ กับอายุและความสามารถในการมองเห็นโดยอิงจากเทคโนโลยี VR พบว่า ขณะนี้มีการถกเถียงกันมากมาย เกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบไบซ์ซีในเกาหลีใต้ เนื่องจากปัญหาการจราจรติดขัดจำนวนมากที่เกิด จากผู้ขับขี่ที่สงสัยว่ามีความสามารถทางร่างกายและจิตใจไม่เพียงพอ ด้วยระบบปัจจุบัน เป็นการยากที่จะระบุตัวผู้ขับขี่ดังกล่าวโดยอ้อมผ่านการทดสอบทางกายภาพ เช่น การทดสอบการมองเห็น เนื่องจาก ความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ดังกล่าวกับประสิทธิภาพการขับขี่ยังคงไม่ชัดเจน วัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการขับขี่กับทัศนวิสัยในการปรับปรุงระบบไบซ์ซีของเกาหลีใต้ มีการ ดำเนินการตรวจสอบ 2 ครั้ง ได้แก่ การทดสอบความคมชัดของภาพแบบคงที่และแบบไดนามิก และการ ทดสอบประสิทธิภาพการขับขี่ โดยใช้ระบบ Virtual Reality (VR) ประสิทธิภาพการขับขี่ได้รับการประเมิน ด้วยเครื่องจำลองการขับขี่ โดยพิจารณาจากพฤติกรรมกรรมการขับขี่ในสถานการณ์ทดลองต่าง ๆ ซึ่งรวมถึง การขับรถในตอนกลางวันและกลางคืนบนทางหลวงชนบท และสถานการณ์เหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด มีนัยสำคัญ ทางสถิติว่าการมองเห็นที่ลดลงบนถนนประสิทธิภาพในการขับขี่ และพฤติกรรมกรรมการขับขี่แตกต่างกัน อย่างมากในกลุ่มที่มีความสามารถในการมองเห็นที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมองเห็นแบบไดนามิก ความคมชัดของภาพ โดยทั่วไปแล้ว การมองเห็นแบบไดนามิก มีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมกรรมการขับขี่ โดยวัดจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเร็วของรถ และส่วนถนนโค้งในการทดลองในเวลากลางวัน ผลการทดลองเหล่านี้เปิดเผยว่าประสิทธิภาพการขับขี่ของผู้เข้าร่วมที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น แบบไดนามิกบกพร่องและไม่ปลอดภัย สิ่งนี้ยืนยันว่าระดับการมองเห็นแบบไดนามิกเป็นตัวกำหนด พฤติกรรมกรรมการขับขี่ที่สำคัญ และอธิบายระดับประสิทธิภาพของคนขับได้เป็นอย่างดี ผลการวิจัยเหล่านี้ ชี้ให้เห็นว่าระบบไบซ์ซีของเกาหลีใต้ควรมีการทดสอบการมองเห็นแบบไดนามิกเพื่อสร้างการขับขี่ที่ดีขึ้น และปลอดภัยยิ่งขึ้น

Panagiotis Papantoniou (2017) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการขับขี่ที่มีความสำคัญต่อการขับขี่ ที่มีความวิตกกังวล พบว่า ในขณะที่เครื่องจำลองการขับขี่อนุญาตให้ตรวจสอบมาตรการต่าง ๆ ของ สมรรถนะการขับขี่ในสภาพแวดล้อมการขับขี่ที่ควบคุมได้สมจริง และปลอดภัย การเบี่ยงเบนความสนใจ

ของผู้ขับขี่เป็นปรากฏการณ์หลายมิติ ซึ่งหมายความว่าไม่มีการวัดประสิทธิภาพการขับขี่แบบใดแบบหนึ่งที่สามารถจับผลกระทบทั้งหมดของความวิตกกังวลได้ ประสิทธิภาพการขับขี่ที่สำคัญสำหรับการขับขี่รถอย่างวิตกกังวล มีการตรวจสอบในด้านวิทยาศาสตร์ของการเบี่ยงเบนความสนใจของผู้ขับขี่ ประการแรก ประสิทธิภาพการขับขี่ทั้งหมดที่ตรวจสอบในการทดลองจำลองการขับขี่รถจะถูกระบุและวิเคราะห์รวมถึงการควบคุมด้านข้าง การควบคุมตามยาว เวลาตอบสนอง การยอมรับช่องว่างการเคลื่อนไหวของดวงตา และการวัดปริมาณงาน ในขณะที่รายการของตัวแปรตามโปรแกรมจำลองการขับขี่ที่พบบ่อยที่สุดจะถูกอ้างถึง การตรวจสอบความกังวลของคนขับผ่านการทดลองจำลองการขับขี่รถ มาตราการวัดประสิทธิภาพการขับขี่ คือ เครื่องบันทึกที่มีเป้าหมายเพื่อตรวจสอบว่ามีการวิเคราะห์อย่างไร ข้อสังเกตพื้นฐานเกี่ยวกับมาตรการเชิงปริมาณที่ใช้ในการแสดงความเสียหายของผู้ขับขี่ ในกรณีส่วนใหญ่ความกังวลของคนขับจะวัดในแง่ของผลกระทบต่อความสนใจของผู้ขับขี่ พฤติกรรมของผู้ขับขี่ และความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุของผู้ขับขี่ ความหลากหลายในมาตรการที่ใช้ร่วมกับความหลากหลายในการออกแบบการทดลอง (เช่น การตรวจสอบปัจจัยทางถนนและการจราจร จำนวนและระยะเวลาของการทดลอง)

Shams Tanvir, et. (2016) ได้ศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพของยานพาหนะต่อตัวชี้วัดรูปแบบการขับขี่ พบว่า การขับขี่แบบประหยัดเกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการขับขี่เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงาน ลักษณะการขับขี่ที่สังเกตได้สะท้อนผลกระทบจากถนน การจราจร ผู้ขับขี่ และประสิทธิภาพของรถรวมกัน แม้ว่าผลกระทบจากลักษณะถนนและการจราจรสามารถอนุมานได้จากข้อมูลกิจกรรมการขับขี่ แต่ผลกระทบของประสิทธิภาพของรถที่มีต่อรูปแบบการขับขี่นั้น ยังไม่เป็นที่เข้าใจอย่างเหมาะสม พบว่ารูปแบบการขับขี่ระหว่างผู้ขับขี่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเมื่อควบคุมประสิทธิภาพของรถ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

สำหรับการศึกษาศึกษาการวิจัยการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ทำการศึกษาวิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษาวิจัยโดยมีลำดับขั้นตอนในการศึกษาวิจัยและมีระเบียบวิธีการศึกษาวิจัยในด้านการกำหนดประชากร การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง สร้างเครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงสถิติที่ใช้ในการศึกษาวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

การวิจัยครั้งนี้สำรวจการศึกษาศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด บริษัท เคอรี่ เอ็กเพรส (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน บริษัทแฟลช เอ็กเพรส ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ไม่ทราบจำนวนประชากร

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้ศึกษากำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ในกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรชัดเจน โดยใช้สูตรคอแครน (Cochran, 1977) ได้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน สุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) แต่จากการเก็บข้อมูลได้จริง จำนวน 407 คน

$$\begin{aligned}n &= \frac{P(1-P) Z^2}{e^2} \\ &= \frac{(0.50)(0.50)(1.96)^2}{(0.05)^2}\end{aligned}$$

$$= \frac{(0.25)(3.8416)}{0.0025}$$

$$= 384.16$$

$$= 385 \text{ ตัวอย่าง}$$

$$= 385 \text{ ตัวอย่าง}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร คือ .50

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ เท่ากับ .05

Z = ค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ

ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ หรือระดับนัยสำคัญ .05 มีค่า $Z = 1.96$

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับวิธีการสุ่มตัวอย่างเพื่อเลือกตัวแทนที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้จะมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขับรถตู้กระบะที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดบริษัทเคอรี่ เอ็กเพรส (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน บริษัท แฟลช เอ็กเพรส ส่งสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยการแบ่งบุคลากรของ พนักงานขับรถตู้กระบะที่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด บริษัท เคอรี่ เอ็กเพรส (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน บริษัท แฟลช เอ็กเพรส ส่งสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 385 ตัวอย่าง ตามที่แสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

ชื่อบริษัท	จำนวนพนักงานพนักงานขับรถที่ลงพื้นที่(คน)
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	129
บริษัท แฟลชเอ็กเพรส ประเทศไทย	128
บริษัท เคอรี่ เอ็กเพรส (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน	128
รวม	385

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability) โดยจะทำการแจกแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลเป็นข้อมูลทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน และรูปแบบของธุรกิจเป็นการตรวจสอบรายการ ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นคำตอบแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choice Question) และเลือกตอบคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านประสบการณ์ ขัรบรณต์เบื้องต้น ด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน ปัจจัยเสี่ยงภายใน ได้แก่ ด้านระบบการจัดส่ง มีความทันสมัยมากน้อยเพียงใด ด้านระบบของเทคโนโลยีที่ใช้มีความล้ำสมัยหรือไม่ ด้านแรงกดดันในการขัรบรณต์ส่งสินค้า เจอเพื่อนร่วมงานที่ไม่ดี เอรัดเอาเปรียบ ด้านความเครียดในการขัรบรณต์ส่งสินค้า และปัจจัยเสี่ยงภายนอก ได้แก่ สภาวะอากาศ สิ่งแวดล้อม การจราจร ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) เป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน		ระดับความคิดเห็น
5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านเวลา ด้านความน่าเชื่อถือ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) เป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน		ระดับความคิดเห็น
5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

วิธีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบ่งออกเป็น การหาความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้

1. การหาความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity)

1) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อทำการตรวจสอบขอคำแนะนำเพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

2) ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและนำแบบสอบถามที่ได้นั้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและความถูกต้องในการใช้สำนวนภาษากำหนดให้คะแนนเท่ากับ 1 หากข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องสามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์ คะแนนเท่ากับ 0 หากไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องสามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์และคะแนนเท่ากับ -1 หากข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องและไม่สามารถวัดได้วัตถุประสงค์ของการวิจัยจากนั้นนำผลการประเมินที่ได้มาหาค่า IOC (Index of Objective Congruence) (ศิริชัยพงษ์วิชัย, 2556, น. 140-147) โดยใช้สูตรดังนี้

สูตรในการคำนวณหาค่า IOC

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

= ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ในการเลือกข้อคำถามพิจารณาจากค่า IOC ถ้ามีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.60 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามศัพท์ซึ่งเป็นข้อคำถามที่ใช้ได้และหากต่ำกว่า 0.60 แสดงว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามศัพท์ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547) การทดสอบความเชื่อมั่นผู้วิจัยใช้การทดสอบความเชื่อมั่นของครอนบาค จำนวน 30 ชุด เพราะขนาดตัวอย่าง 30 ชุด จะทำให้ข้อมูลมีโอกาสมีการแจกแจงแบบโค้งปกติได้ ทำให้นักวิจัยสามารถใช้สถิติอ้างอิงแบบพาราเมตริกซ์ได้ โดยทดสอบกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach alpha coefficient) ซึ่งการประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาได้มีการพิจารณาจากเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนาวาสี, 2544)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า 0.90	ดีมาก
มากกว่า 0.80	ดี
มากกว่า 0.70	พอใช้
มากกว่า 0.60	ต่ำ
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 0.60	ไม่สามารถรับได้

จากงานวิจัยนี้ มีการหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.816 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดี หมายถึงแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

2. นำแบบสอบถามหลังการแก้ไขเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งแล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2556, น. 147)

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถกระบะตู้ทึบส่งสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยศึกษาเปรียบเทียบกับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด บริษัท เคอร์รี่ เอ็กเพรส (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน บริษัท แพลซ เอ็กเพรส จำกัด ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ ดังนี้

- 1.1 หนังสือพิมพ์วารสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ
- 1.2 ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
- 1.3 หนังสือทางวิชาการบทความสารนิพนธ์วิทยานิพนธ์และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งได้จากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายจำนวน 385 คน คือพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

2.1 ผู้วิจัยได้ดำเนินแบบสอบถามกับพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.2 รับแบบสอบถามกลับคืนมาเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

3.4 การจัดการกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดการกระทำข้อมูล

1. ดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม และทำการตรวจสอบข้อมูล (Editing) ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างทำการตอบและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. ทำการลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วนำมาลงรหัสตามที่กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. ทำการบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์แนะนำข้อมูลมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Sciences)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เป็นการสำรวจสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด บริษัทเคอรี่ เอ็กเพรส (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน บริษัทแฟลช เอ็กเพรส คำถามในส่วนนี้ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน และรูปแบบของธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน และรูปแบบของธุรกิจ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับเกี่ยวกับปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านประสบการณ์ ขั้วรถยนต์เบื้องต้น ด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน ปัจจัยเสี่ยงภายใน ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีของขนส่ง การใช้แอป GPS ต่าง ๆ ความเครียด และปัจจัยเสี่ยงภายนอก ได้แก่ สภาพอากาศ สิ่งแวดล้อม การจราจร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านเวลา ด้านความน่าเชื่อถือ ที่เป็นข้อมูลจากข้อคำถามที่เป็น rating scale จะหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยของคะแนน	หมายถึง	แปลผล
4.21 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.41 - 4.20	หมายถึง	เห็นด้วย
2.61 - 3.10	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1.00 - 1.80	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent One Way ANOVA และการเปรียบเทียบรายคู่แบบ LSD (Least Significant Difference)

4. หาปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression) แบบ Enter



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งได้แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 407 คน และในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ใน F-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของผลบวกของคะแนน (sum of square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของผลบวกของคะแนน (mean of square)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R ²	แทน	อำนาจหรือประสิทธิภาพการพยากรณ์
R ² _d	แทน	อำนาจหรือประสิทธิภาพการพยากรณ์ (ปรับปรุง)
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน
SE _{est}	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
SE _b	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 จำนวน ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านประสบการณ์ขับรถยนต์เบื้องต้น ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยเสี่ยงภายใน ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีของขนส่ง การใช้แอป GPS ต่าง ๆ ความเครียด ปัจจัยเสี่ยงภายนอก ได้แก่ สภาพอากาศ สิ่งแวดล้อม การจราจร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านเวลา ด้านความน่าเชื่อถือ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4.1-4.5

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	342	84.00
หญิง	65	16.00
รวม	407	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 84.00 และเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	4	1.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	31	7.60
มัธยมศึกษาตอนปลายปวช.	102	25.10
ปวส. /อนุปริญญา	105	25.80
ปริญญาตรี	156	38.30
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	9	2.20
รวม	407	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา คือ ปริญญาตรี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 รองลงมา คือ ปวส. /อนุปริญญา จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 มัธยมศึกษาตอนปลายปวช. จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.10 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 และประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	111	27.30
1 - 5 ปี	206	50.60
6 - 10 ปี	66	16.20
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	24	5.90
รวม	407	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงาน คือ 1-5 ปี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 รองลงมา คือ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 6 - 10 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5,000 - 10,000 บาท	86	21.10
10,001 - 15,000 บาท	163	40.00
15,001 - 20,000 บาท	89	21.90
20,001 บาท ขึ้นไป	69	17.00
รวม	407	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน คือ 10,001-15,000 บาท จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 และ 20,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ

รูปแบบของธุรกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าของคนเดียว	86	21.10
ห้างหุ้นส่วน	65	16.00
บริษัทจำกัด	199	48.90

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ (ต่อ)

รูปแบบของธุรกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงาน	45	11.10
อื่น ๆ	12	2.90
รวม	407	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรูปแบบธุรกิจ คือ บริษัทจำกัด จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 48.90 รองลงมา คือ เจ้าของคนเดียว จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 ห้างหุ้นส่วน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 พนักงาน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 และอื่น ๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านประสบการณ์ขับรถยนต์เบื้องต้น ด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน ปัจจัยเสี่ยงภายใน ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีของขนส่ง การใช้แอป GPS ต่าง ๆ ความเครียด ปัจจัยเสี่ยงภายนอก ได้แก่ สภาพอากาศ สิ่งแวดล้อม การจราจร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านเวลา ด้านความน่าเชื่อถือ ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4.6-4.14

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล แยกตามรายด้าน

(n = 407)				
ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
ด้านประสบการณ์ขับรถยนต์เบื้องต้น	4.32	0.48	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน	4.27	0.51	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
รวม	4.29	0.45	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.29 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.45 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้าน พบว่าด้านประสบการณ์ขับรถยนต์เบื้องต้น อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.48 และด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.51

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์
ขับรถยนต์เบื้องต้น แยกตามรายชื่อ

(n = 407)

ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์ขับรถยนต์เบื้องต้น	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
1. พนักงานขับรถควรมีการแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าได้ดี เมื่อรถเกิดปัญหา และ มีสติในการใช้รถบนท้องถนน	4.63	0.58	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
2. พนักงานขับรถต้องไม่ประมาท และ มีความรอบคอบในการขับใช้รถบนท้องถนน	4.43	0.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
3. พนักงานขับรถส่งสินค้า มีการพักผ่อน อย่างเพียงพอ ทำให้มีความปลอดภัยใน การขับใช้รถบนท้องถนน และลดความเสี่ยง การหลับใน	4.25	0.75	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4
4. พนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญในการ ขับรถบนท้องถนน	4.21	0.72	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
5. พนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญ ในเส้นทาง	4.20	0.69	เห็นด้วย	6
6. ความชำนาญต่อประเภทรถต่าง ๆ	4.20	0.71	เห็นด้วย	7
7. สุขภาพร่างกายของพนักงานขับรถ	4.32	0.70	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3
รวม	4.32	0.48	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ขับรถยนต์เบื้องต้น โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.48 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานขับรถควรมีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เมื่อรถเกิดปัญหา และมีสติในการใช้รถบนท้องถนน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.58 รองลงมา คือ พนักงานขับรถต้องไม่ประมาท และมีความรอบคอบในการขับใช้รถบนท้องถนน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.43 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.65 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความชำนาญต่อประเภทรถต่าง ๆ อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.71

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แยกตามรายชื่อ

(n = 407)

ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
1. พนักงานขับรถมีรู้จักกับผิดชอบต่อหน้าที่ และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน อยู่เสมอ	4.29	0.63	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3
2. พนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญในสายงาน	4.32	0.69	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
3. พนักงานขับรถต้องมีความรับผิดชอบสูง ในการปฏิบัติงาน	4.20	0.74	เห็นด้วย	5
4. พนักงานขับรถควรมีความสุภาพ	4.22	0.68	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4
5. พนักงานขับรถมีความรอบคอบ ระมัดระวัง คำนึงถึงความปลอดภัยของ สินค้าในการขับรถส่งสินค้า และไม่ให้สินค้า เกิดการกระแทกหรือได้รับความเสียหาย	4.30	0.70	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
รวม	4.27	0.51	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.51 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญในสายงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.69 รองลงมา คือ พนักงานขับรถมีความรอบคอบระมัดระวัง คำนึงถึงความปลอดภัยของสินค้าในการขับรถส่งสินค้า และไม่ให้สินค้าเกิดการกระแทกหรือได้รับความเสียหาย อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.70 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานขับรถต้องมีความ รับผิดชอบสูงในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.74

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยเสี่ยงภายใน แยกตามรายชื่อ

(n = 407)

ปัจจัยเสี่ยงภายใน	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
1.ด้านระบบการจัดส่ง มีความทันสมัย มากน้อยเพียงใด	4.22	0.69	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
2.ด้านระบบของเทคโนโลยีที่ใช้มีความ ล้ำสมัยหรือไม่	4.18	0.78	เห็นด้วย	3
3.ด้านแรงกดดันในการขับรถขนส่งสินค้า	4.12	0.75	เห็นด้วย	5
4. เจอเพื่อนร่วมงานที่ไม่ดี เอารัดเอาเปรียบ	4.18	0.70	เห็นด้วย	2
5. ด้านความเครียดในการขับรถขนส่งสินค้า	4.14	0.73	เห็นด้วย	4
รวม	4.17	0.52	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยเสี่ยงภายใน โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.52 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านระบบการจัดส่ง มีความทันสมัยมากน้อยเพียงใด อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.22และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.69 รองลงมา คือ เจอเพื่อนร่วมงานที่ไม่ดี เอารัดเอาเปรียบ อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.18 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.70 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านแรงกดดันในการขับรถขนส่งสินค้า อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.12 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.75

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ปัจจัยเสี่ยงภายนอกแยกตามรายชื่อ

(n = 407)

ปัจจัยเสี่ยงภายนอก	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ด้านสภาวะอากาศ	4.11	0.69	เห็นด้วย	5
2. ด้านการจราจร	4.21	0.75	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
3. ด้านสิ่งแวดล้อมในแต่ละวัน	4.12	0.74	เห็นด้วย	4
4. ด้านสภาวะรถที่เสื่อมโทรมจากการใช้งาน มีการซ่อมบำรุงบ่อยครั้ง	4.19	0.75	เห็นด้วย	3
5. ด้านความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ บนท้องถนน	4.31	0.73	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
รวม	4.19	0.55	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ปัจจัยเสียงภายนอกโดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.55 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.31 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.73 รองลงมา คือ ด้านการจราจร อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.21 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.75 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสภาวะอากาศ อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.11 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.69

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แยกตามรายด้าน

(n = 407)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
ด้านต้นทุน	4.29	0.51	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
ด้านเวลา	4.27	0.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.32	0.48	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
รวม	4.29	0.42	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.29 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.42 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.48 รองลงมา คือ ด้านต้นทุน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.29 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.51 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเวลาอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.50

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุน

แยกตามรายข้อ

(n = 407)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุน	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
1. พนักงานมีการแก้ไขปัญหาได้ดี	4.32	0.66	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
2. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ รอบคอบ	4.34	0.70	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุน
แยกตามรายชื่อ (ต่อ)

(n = 407)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุน	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
3. พนักงานมีการให้บริการตามเวลาที่กำหนดของการทำงาน	4.23	0.73	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4
4. ระบบเทคโนโลยีของบริษัทมีความน่าเชื่อถือ	4.27	0.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3
รวม	4.29	0.51	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุน โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.29 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.51 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ รอบคอบ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.70 รองลงมา คือ พนักงานมีการแก้ไขปัญหาได้ดี อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.66 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานมีการให้บริการตามเวลาที่กำหนดของการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.73

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลา
แยกตามรายชื่อ

(n = 407)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลา	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ระบบการจัดส่งมีความสะดวก รวดเร็ว	4.24	0.66	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
2. ขนส่งสินค้าภายในเวลาที่กำหนด	4.30	0.72	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
3. พนักงานสามารถขับรถส่งสินค้าทันตามรอบระยะเวลาที่กำหนด	4.26	0.70	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3
4. พนักงานทำงานตรงต่อเวลาในการเข้างาน	4.25	0.69	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4
5. ระบบเทคโนโลยีมีความรวดเร็ว และทันสมัย	4.32	0.64	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
รวม	4.27	0.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลา โดยภาพรวม อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.50 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบเทคโนโลยีมีความรวดเร็ว และทันสมัย อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.64 รองลงมา คือ ขนส่งสินค้าภายในเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.72 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระบบการจัดส่งมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.66

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความน่าเชื่อถือ แยกตามรายข้อ

(n = 407)				
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความน่าเชื่อถือ	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
1. พนักงานสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่า ทรัพย์สินที่ฝากส่งจะมีความปลอดภัยไม่สูญหาย	4.26	0.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
2. พนักงานมีความรับผิดชอบสูงในการบริการ	4.35	0.70	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3
3. พนักงานมีความสุภาพ	4.23	0.69	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6
4. พื้นที่จัดเก็บของมีความปลอดภัย ไม่เสียหาย	4.30	0.70	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4
5. ระบบเทคโนโลยีของบริษัทมีความน่าเชื่อถือ	4.36	0.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
6. พนักงานขับรถมีการแนะนำสิ่งต่าง ๆ ให้กับลูกค้าหากลูกค้ามีข้อสงสัย	4.41	0.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
รวม	4.32	0.48	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.48 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานขับรถมีการแนะนำสิ่งต่าง ๆ ให้กับลูกค้าหากลูกค้ามีข้อสงสัย อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.41 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.67รองลงมา คือ ระบบเทคโนโลยีของบริษัทมีความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.36 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.65 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานมีความสุภาพ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.69

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 4.15 - 4.21

ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) แสดงออกมาในรูปแบบ t-test แบบ Independent One Way ANOVA และมีการเปรียบเทียบรายคู่แบบ LSD (Least -Significant Different)

ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 การทดสอบสมมติฐานปรากฏข้อมูล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน และรูปแบบของธุรกิจ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

สามารถทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.15 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้วยการวิเคราะห์ t-test แบบ Independent

เพศ	N	\bar{x}	S.D	t	Sig.
ชาย	342	4.30	0.39	0.240	0.811
หญิง	65	4.28	0.57		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.16 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน และรูปแบบของธุรกิจ ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้วยการวิเคราะห์ One Way ANOVA และมีการเปรียบเทียบรายคู่แบบ LSD (Least -Significant Different)

ปัจจัยส่วนบุคคล	SS	df	MS	F	Sig.
ระดับการศึกษา ระหว่างกลุ่ม	3.097	5	0.619	3.564	.004*
ภายในกลุ่ม	69.690	401	0.174		
รวม	72.787	406			

ตารางที่ 4.16 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน และรูปแบบของธุรกิจ ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้า กระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้วยการใช้สถิติ One Way ANOVA และมีการเปรียบเทียบรายคู่แบบ LSD (Least -Significant Different) (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล		SS	df	MS	F	Sig.
ประสบการณ์ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.785	3	0.928	5.344	.001*
	ภายในกลุ่ม	70.002	403	0.174		
	รวม	72.787	406			
รายได้ต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	8.773	3	2.924	18.410	0.000*
	ภายในกลุ่ม	64.014	403	0.159		
	รวม	72.787	406			
รูปแบบของธุรกิจ	ระหว่างกลุ่ม	0.915	4	0.229	1.279	0.278
	ภายในกลุ่ม	71.872	402	0.179		
	รวม	72.787	406			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน และรูปแบบของธุรกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรูปแบบของธุรกิจที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงมีการเปรียบเทียบรายคู่แบบ LSD (Least -Significant Different) ดังแสดงข้อมูลตามตารางที่ 4.17 - 4.19

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่แบบ LSD (Least -Significant Different) ของข้อมูลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้า กระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย ปวช.	ปวส. / อนุปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ระดับ ปริญญา ตรี
			4.59	4.22	4.21	4.23	4.38
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	4.59	-	0.37	0.38	0.36	0.21	0.11
มัธยมศึกษา ตอนต้น	4.22	-	-	.01	-0.01	-0.16 (0.049)*	-0.26
มัธยมศึกษา ตอนปลาย ปวช.	4.21	-	-	-	-0.02	-0.17 (0.001)*	-0.27
ปวส. / อนุปริญญา	4.23	-	-	-	-	-0.15 (0.005)*	-0.25
ปริญญาตรี	4.38	-	-	-	-	-	-0.10
สูงกว่าระดับ ปริญญาตรี	4.48	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วย LSD (Least -Significant Different) ในการทดสอบพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นกับผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ .049 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นกับผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรีโดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .16 นั่นคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาน้อย มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายปวช. กับผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายปวช. กับผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายปวช. มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .17 นั่นคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาน้อย มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูง

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปวส. /อนุปริญญา กับผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปวส. /อนุปริญญา กับผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปวส. /อนุปริญญา มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.15 นั่นคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาน้อย มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูง

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่แบบ LSD (Least -Significant Different) ของข้อมูลด้านประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

ประสบการณ์ทำงาน		น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป
	\bar{x}	4.20	4.36	4.21	4.42
น้อยกว่า 1 ปี	4.20	-	-0.16 (0.001)*	-0.01	-0.22 (0.018)*
1-5 ปี	4.36	-	-	0.15 (0.010)*	-0.06
6-10 ปี	4.21	-	-	-	-0.21 (0.031)*
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	4.42	-	-	-	-

มีประสบการณ์ทำงาน 6 - 10 ปีกับผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 10 ปีขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงาน 6 - 10 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 10 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .21 นั่นคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงานมาก

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่แบบ LSD (Least -Significant Different) ของข้อมูลด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือน	5,000 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
\bar{x}	4.23	4.20	4.27	4.61
5,000 - 10,000 บาท	4.23	-	0.03	-0.04
				-0.38 (0.000)*
10,001 - 15,000 บาท	4.20	-	-	-0.07
				-0.41 (0.000)*
15,001 - 20,000 บาท	4.27	-	-	-
				-0.34 (0.000)*
20,001 บาท ขึ้นไป	4.61	-	-	-

จากตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ด้วย LSD (Least -Significant Different) ในการทดสอบพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท กับผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท กับผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาท ขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขต

กรุงเทพมหานครและปริมณฑลน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาท ขึ้นไปโดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .38 นั่นคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้น้อยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้มาก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท กับผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท กับผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาท ขึ้นไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาท ขึ้นไปโดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41 นั่นคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้น้อยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้มาก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาทกับผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาทกับผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาท ขึ้นไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาทมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาท ขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .34 นั่นคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้น้อยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้มาก

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นยอมรับสมมติที่ตั้งไว้ ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า .05

ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 การทดสอบสมมติฐานปรากฏข้อมูล ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยเสี่ยง ได้แก่ ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยเสี่ยงภายใน และปัจจัยเสี่ยงภายนอก ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สามารถทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
 ขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์
 ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter

ตัวแปรพยากรณ์	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (Y)						
	B	SE _b	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	1.195	0.152		7.838	0.000*		
ด้านประสบการณ์ขับ รถยนต์เบื้องต้น (X ₁)	0.149	0.042	0.169	3.498	0.001*	0.515	1.940
ด้านประสบการณ์การ ปฏิบัติงาน (X ₂)	0.235	0.040	0.284	5.912	0.000*	0.524	1.910
ปัจจัยเสี่ยงภายใน (X ₃)	0.227	0.035	0.281	6.532	0.000*	0.653	1.532
ปัจจัยเสี่ยงภายนอก (X ₄)	0.121	0.034	0.158	3.544	0.000*	0.611	1.636
r = 0.717, R ² = 0.514, R ² _d = 0.509, SE _{est} = 0.29655, F = 106.417*, Sig. = 0.000							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 ก่อนทำการการวิเคราะห์พหุคูณ ได้ทำการทดสอบความไม่สัมพันธ์ของ
 ตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ที่ใช้ในการวิเคราะห์แล้ว พบว่า ค่า Variance inflation factor (VIF)
 ทุกตัวมีค่าน้อยกว่า 10 และค่า Tolerance ทุกตัวมีค่ามากกว่า 0.1 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระที่ได้ทำ
 การวิเคราะห์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ข้อมูลดังกล่าวจึงเหมาะ
 กับการวิเคราะห์พหุคูณ

ผลการวิเคราะห์ พบว่า มีค่า F = 106.417 และค่า Sig. = 0.000 แสดงว่า ตัวแปรต้นและ
 ตัวแปรตาม มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถนำไปสร้างสมการ
 พยากรณ์ต่อไป ซึ่งมีตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้า
 กระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พิจารณาค่าสัมประสิทธิ์
 การถดถอยของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) โดยเรียงลำดับมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้าน
 ประสบการณ์การปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ 0.284 ($\beta = 0.284$) รองลงมา ปัจจัยเสี่ยงภายใน
 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ 0.281 ($\beta = 0.281$) ด้านประสบการณ์ขับรถเบื้องต้น มีค่าสัมประสิทธิ์
 การพยากรณ์ 0.169 ($\beta = 0.169$) ปัจจัยเสี่ยงภายนอก มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ 0.158 ($\beta = 0.158$)
 ตามลำดับ แสดงว่า ด้านที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบ

ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากมากไปหาน้อย คือ ด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน ปัจจัยเสี่ยงภายใน ด้านประสบการณ์ชัวยอดยนต์เบื้องต้น และปัจจัยเสี่ยงภายนอก ตามลำดับ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 4 ด้านกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ $R = .717$ ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้ง 4 ด้านสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้ร้อยละ 50.90 (Adjust R2 = 0.509) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 0.29655 สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 1.195 + 0.235X_2 + 0.227X_3 + 0.149X_1 + 0.121X_4$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_{y'} = 0.284Z_{x_2} + 0.281Z_{x_3} + 0.169Z_{x_1} + 0.158Z_{x_4}$$

ตารางที่ 4.21 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน และรูปแบบของธุรกิจ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน		
สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	t-test แบบ Independent	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	One Way ANOVA มีการเปรียบเทียบรายคู่แบบ LSD	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 4.21 สรุปการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	One Way ANOVA มี การเปรียบเทียบรายคู่ แบบ LSD	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	One Way ANOVA มี การเปรียบเทียบรายคู่ แบบ LSD	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีรูปแบบของธุรกิจแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน	One Way ANOVA	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยเสี่ยง ได้แก่ ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยเสี่ยงภายใน และปัจจัยเสี่ยงภายนอก ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล		
สมมติฐานที่ 2.1 ด้านประสบการณ์ขับรถยนต์เบื้องต้นส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	multiple regression แบบ Enter	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.2 ด้านประสบการณ์การปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	multiple regression แบบ Enter	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยเสี่ยงภายในส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	multiple regression แบบ Enter	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยเสี่ยงภายนอกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	multiple regression แบบ Enter	ยอมรับสมมติฐาน

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน และรูปแบบของธุรกิจ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีเพศ และรูปแบบของธุรกิจแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยเสี่ยง ได้แก่ ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยเสี่ยงภายใน และปัจจัยเสี่ยงภายนอก ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ด้านประสบการณ์ขับรถยนต์เบื้องต้น ด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน ปัจจัยเสี่ยงภายใน และปัจจัยเสี่ยงภายนอก ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้า กระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยเสี่ยงภายใน และปัจจัยเสี่ยงภายนอก 3) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เพื่อศึกษาปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด บริษัท เคอรี่ เอ็กเพรส (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน บริษัท แฟลช เอ็กเพรส ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 407 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลเป็นข้อมูลทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน และรูปแบบของธุรกิจ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านประสบการณ์ขับรถยนต์เบื้องต้น ด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน ปัจจัยเสี่ยงภายใน ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีของขนส่ง การใช้แอป GPS ต่าง ๆ ความเครียด และปัจจัยเสี่ยงภายนอก ได้แก่ สภาพอากาศ สิ่งแวดล้อม การจราจร และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านต้นทุน ด้านเวลา ด้านความน่าเชื่อถือ

การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการเก็บด้วยตนเอง ได้รับกลับคืนมา 407 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test แบบ Independent One Way ANOVA มีการเปรียบเทียบรายคู่แบบ LSD (Least Significant Difference) และ multiple regression แบบ Enter

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 84.00 ปริญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38.30 ประสบการณ์ทำงาน คือ 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.60 รายได้ต่อเดือน คือ 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.00 และมีรูปแบบธุรกิจ คือ บริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 48.90

2. ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านประสบการณ์ ขั้บรถยนต์เบื้องต้น ด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน ปัจจัยเสี่ยงภายใน ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีของขนส่ง การใช้แอป GPS ต่าง ๆ ความเครียด ปัจจัยเสี่ยงภายนอก ได้แก่ สภาพอากาศ สิ่งแวดล้อม การจราจร พิจารณา ดังนี้

2.1 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้าน พบว่าด้านประสบการณ์ขั้บรถยนต์เบื้องต้น อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

1) ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ขั้บรถยนต์เบื้องต้น โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานขับรถควรมีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เมื่อรถเกิดปัญหา และมีสติในการใช้รถบนท้องถนน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมา คือ พนักงานขับรถต้องไม่ประมาท และมีความรอบคอบในการขับขี้รถบนท้องถนน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความชำนาญต่อประเภทรถต่าง ๆ อยู่ในระดับเห็นด้วย

2) ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญในสายงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมา คือ พนักงานขับรถมีความรอบคอบระมัดระวัง คำนึงถึงความปลอดภัยของสินค้าในการขับรถส่งสินค้า และไม่ให้สินค้าเกิดการกระแทกหรือได้รับความเสียหาย อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานขับรถต้องมีความรับผิดชอบสูงในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย

2.2 ปัจจัยเสี่ยงภายใน โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านระบบการจัดส่ง มีความทันสมัยมากน้อยเพียงใด อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมา คือ เจอเพื่อนร่วมงานที่ไม่ดี เอารัดเอาเปรียบ อยู่ในระดับเห็นด้วย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านแรงกดดันในการขับรถขนส่งสินค้า อยู่ในระดับเห็นด้วย

2.3 ปัจจัยเสี่ยงภายนอกโดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมา คือ ด้านการจราจร อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสภาพอากาศ อยู่ในระดับเห็นด้วย

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

รองลงมา คือ ด้านต้นทุน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเวลา อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุน โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ รอบคอบ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมา คือ พนักงานมีการแก้ไขปัญหาได้ดี อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานมีการให้บริการตามเวลาที่กำหนดของการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลา โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบเทคโนโลยีมีความรวดเร็ว และทันสมัย อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมา คือ ขนส่งสินค้าภายในเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระบบการจัดส่งมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานขับรถมีการแนะนำสิ่งต่าง ๆ ให้กับลูกค้าหากลูกค้ามีข้อสงสัย อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมา คือ ระบบเทคโนโลยีของบริษัทมีความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พนักงานมีความสุภาพ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน และรูปแบบของธุรกิจ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีเพศ และรูปแบบของธุรกิจแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยเสี่ยง ได้แก่ ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยเสี่ยงภายใน และปัจจัยเสี่ยงภายนอก ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ด้านประสบการณ์ขับรถยนต์เบื้องต้น ด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน ปัจจัยเสี่ยงภายใน และปัจจัยเสี่ยงภายนอก ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขต

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้ง 4 ด้าน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้ร้อยละ 50.90

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ ต่อเดือน และรูปแบบของธุรกิจ แตกต่างกันไป มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ต่อเดือน และรูปแบบของธุรกิจ แตกต่างกันไป มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีเพศและรูปแบบของธุรกิจแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน ผู้วิจัยเห็นว่า การศึกษามีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เนื่องจากคนที่มีการศึกษาสูงกว่าจะมีความรู้หรือทักษะในการขับรถ หรือรู้เส้นทางเดินรถได้ดีกว่า นอกจากนั้นมโนคติภาวะในการตัดสินใจหรือเหตุผลในการทำงานดีกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการขับรถมากจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการขับรถน้อย เนื่องจากพนักงานขับรถจะผ่านเหตุการณ์ต่าง ๆ มา สามารถเป็นบทเรียนในการศึกษาในการแก้ไขปัญหาได้ดี เป็นการศึกษาด้วยตนเอง เป็นวิธีในการพัฒนาการทำงานด้วยตนเองและเรียนรู้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ผ่านมาในอดีต เป็นสิ่งที่สอนในการทำงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ผู้มีรายได้น้อยจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่ำกว่าผู้มีรายได้มาก เพราะรายได้บ่งบอกความสามารถในการทำงาน คนที่ได้รับค่าตอบแทนมากย่อมเป็นผู้มีความสามารถ หรือประสิทธิภาพทำงานได้ดี ผู้มีรายได้น้อย ย่อมมีความสามารถหรือปฏิบัติงานดีได้ไม่เท่ากับคนที่มียาได้มาก นั่นคือ องค์กรยอมจ่ายค่าตอบแทนมากให้กับคนที่มีความสามารถ หรือประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีกว่าคนที่มียาได้มาก ความสามารถน้อย สอดคล้องกับแนวคิดของยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2554) ได้กล่าวถึงแนวความคิดคนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมที่ต่างกันไปด้วย ซึ่งแนวความคิดนี้ตรงกับทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social categories Theory) ที่อธิบายว่า พฤติกรรมของบุคคล เกี่ยวข้องกับลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลหรือลักษณะทางประชากร สามารถอธิบายเป็นกลุ่ม ๆ ได้ คือบุคคลที่มีพฤติกรรมคล้ายคลึงกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ดังนั้นบุคคลที่อยู่ในลำดับ

ชั้นทางสังคมเดียวกัน จะเลือกรับและตอบสนองต่อสิ่งที่กระทบในแบบเดียวกัน แนวคิดของ Steers (1977) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่สำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์กรจะต้องประกอบไปด้วยความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว (Trait) และความสนใจของบุคคล ทั้ง 3 ปัจจัยนี้รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะ (Capacity) ของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์กร ดังนั้น ถ้าขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไปก็ยากที่จะคาดหวังได้ว่าผลปฏิบัติงานของบุคคลจะอยู่ในระดับสูงไปได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกกรณ์ เชนกลาง (2563) ได้กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา อายุงาน อัตราเงินเดือนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานพนักงานเอกชนในจังหวัดสระบุรี งานวิจัยของพณณกร ทองหลิม (2556) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมเสี่ยงในการขับขี่ของคนขับรถบรรทุก คือ รายได้ งานวิจัยของกฤษณสิทธิ์ บังคะตานรา (2555) ที่พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกสารเคมีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับชั่วโมงการทำงานต่อวันมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกสารเคมีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และงานวิจัยของรวิพรรณ ลีภัยเจริญ (2555) ที่พบว่า อายุงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยเสี่ยง ได้แก่ ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยเสี่ยงภายใน และปัจจัยเสี่ยงภายนอก ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยเสี่ยง ได้แก่ ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยเสี่ยงภายใน และปัจจัยเสี่ยงภายนอก ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ด้านประสบการณ์ขับรถยนต์เบื้องต้น ด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน ปัจจัยเสี่ยงภายใน และปัจจัยเสี่ยงภายนอก ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผู้วิจัยเห็นว่า ความเสี่ยงด้านประสบการณ์ในการขับรถยนต์เบื้องต้น ได้แก่ ความเสี่ยงของผู้ขับรถ ที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ไม่รอบคอบ ประมาท ไม่มีความรู้หรือเชี่ยวชาญเส้นทาง การใช้รถ ร่างกายไม่พร้อมหรือไม่ได้พักผ่อน ความเสี่ยงด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน คือ ความเสี่ยงในขณะที่ขับรถ ได้แก่ ไม่มีความรู้หรือการปฏิบัติที่ขนส่งไม่ให้สินค้าได้รับความเสียหาย ใช้ GPS ไม่เป็นต้น ปัจจัยเสี่ยงภายใน คือ ไม่มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีขนส่ง เช่น การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ให้ข้อมูลรายการขนส่งแต่ละวัน การไม่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบการใช้แอป GPS และพนักงานขับรถมีความวิตกกังวล หรือเกิดความเครียดขณะปฏิบัติงาน ปัจจัยเสี่ยงภายนอก คือ สภาพอากาศ เช่น ฝนตก มีพายุ หรือสิ่งแฉะลื่นที่พบเจอ เช่น ถนนลื่น คนข้ามถนนกะทันหัน และการจราจร เช่น การขับรถผิดกฎจราจร ทำให้เกิดอุบัติเหตุ จากความเสี่ยงหรือความไม่แน่นอนทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ของพนักงานขับรถลดลง ทำให้ต้องมีการบริหารความเสี่ยง โดยการยอมรับความเสี่ยง การลดหรือการควบคุมความเสี่ยง การกระจายความเสี่ยง และเลี่ยงความเสี่ยง ดังนั้นการบริหารความเสี่ยงต่าง ๆ ทำได้ โดยการให้ความรู้พนักงานขับรถ เช่น การอบรม การสอบถามจากผู้อื่นที่มีความรู้หรือประสบการณ์มากกว่า ควบคุมอารมณ์ คือ พยายามลดความตึงเครียด ต้องมีการพักผ่อนอย่างเพียงพอ เพื่อไม่ให้มีอาการการหลับใน ขณะขับรถ หลีกเลี่ยงการใช้ถนนที่เป็นหลุม เป็นบ่อ หรือมีความขรุขระ เพิ่มความระมัดระวังในสภาวะอากาศที่ไม่ดี เช่น มีพายุ ฝนตก และเป็นไปตามมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 ด้วยการตรวจด้วย ATK ก่อนปฏิบัติงานทุกวัน

สอดคล้องกับแนวคิดของอุทัยวรรณ จรุงวิภู (2563) กล่าวว่า ความเสี่ยงจะเกี่ยวข้องกับความไม่แน่นอน ซึ่งไม่สามารถคาดเดาได้ว่าจะเกิดอะไรขึ้นเมื่อใด โดยที่เหตุการณ์ความไม่แน่นอนนั้นจะมีผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้ แนวคิดของสำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม (2558) ที่กล่าวว่า มิติของการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจะมีอยู่ 3 มิติ คือ ด้านต้นทุน ด้านเวลา และด้านความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับแนวคิดของ World Health Organization (2558) ที่กล่าวว่า องค์การอนามัยโลกให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาค่าความปลอดภัยทางถนน โดยเน้นที่ปัจจัยเสี่ยง ได้แก่ เมาแล้วขับ การขับขี่ขณะเสพยาเสพติด เป็นต้น และปัญหาที่สำคัญ 2 ด้าน ได้แก่ การเสียชีวิตและการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุทางถนน สำหรับการปรับปรุงในระยะยาว องค์การอนามัยโลกแนะนำให้มีการจัดการแบบครอบคลุมที่เกี่ยวข้องกับหลายภาคส่วน โดยให้พิจารณาทั้งยานพาหนะ ผู้ใช้ถนน และสภาพถนน ส่วนในระยะสั้น การเปลี่ยนแปลงบางประการสามารถดำเนินการให้สำเร็จได้ด้วยวิธีการที่คุ้มค่าต่อการลงทุน เช่น การออกกฎหมายความปลอดภัยทางถนนที่ครอบคลุม การบังคับใช้กฎหมาย และการรณรงค์เพื่อเพิ่มความตระหนักในการเดินทางที่ปลอดภัยในท้องถนนด้วยยานพาหนะต่าง ๆ เช่น รถกระบะตู้ทึบ เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของอุกฤษฏ์ วงษ์พานิช (2563) ที่พบว่า 1) บทบาทหน่วยงานภาครัฐแบ่งได้ เป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1.1) ด้านพื้นที่ท่าเรือแหลมฉบังซึ่งมีความสัมพันธ์กับผู้ขับขี่รถบรรทุกเชิงพื้นที่การให้บริการรับ และส่งตู้คอนเทนเนอร์สินค้า 1.2) ด้านการคุ้มครองแรงงานในฐานะดูแลภาคแรงงานให้ลูกจ้างได้รับความเป็นธรรม และ 1.3) ด้านการขนส่งทางบก ประกอบด้วย หน่วยงานกำกับดูแลและบังคับใช้กฎหมายทั้งตัวพาหนะรถบรรทุก เส้นทางในการขนส่ง และการจราจรโดยการบังคับใช้กฎหมายมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อควบคุมให้การขนส่งบนท้อง ถนนเป็นไปด้วยความปลอดภัย 2) ด้านภูมิหลังของพนักงานขับรถบรรทุก พบว่า ไม่มีผู้ขับขี่จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลรายใดเริ่มต้นอาชีพด้วยการขับรถบรรทุก โดยการเข้าสู่อาชีพขับรถบรรทุกขนส่งสินค้ามาจากความสัมพันธ์คนใกล้ชิดที่มาจากภูมิลำเนาเดียวกันหรือคนที่มีความสัมพันธ์เครือญาติ และก่อนเริ่มประกอบอาชีพขับรถบรรทุกขนส่งสินค้าเคยอยู่ในภาคแรงงานโดยจบการศึกษาไม่เกินระดับมัธยมต้น 3) ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่ารายได้ที่พนักงานขับรถบรรทุกขนส่งสินค้าในพื้นที่ท่าเรือ

แหลมฉบบังได้รับมาจากเงินเดือนและค่าเที่ยววิ่งรถซึ่งเป็นรายได้หลักเป็นที่น่าพอใจ แต่สภาพการทำงานมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุและการทำงานส่งผลต่อสุขภาพเนื่องจากการปฏิบัติงานขนส่งสินค้ามีเวลาการปฏิบัติงานไม่แน่นอนและใช้เวลานานในการขับรถบรรทุกส่งสินค้าและเป็นผลให้เกิดความเครียดเนื่องจากไม่มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว งานวิจัยของวัชร วัธนาวิ (2562) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์ของธุรกิจการค้าข้ามแดนจังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยองค์ประกอบของประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจการค้าข้ามแดนจังหวัดเชียงราย มี 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบประสิทธิภาพในการจัดการโลจิสติกส์มิติด้านต้นทุน องค์ประกอบประสิทธิภาพในการจัดการ โลจิสติกส์มิติด้านเวลา และองค์ประกอบประสิทธิภาพในการจัดการโลจิสติกส์มิติด้านความเชื่อถือได้ งานวิจัยของกาญจนา วิชิตรุ่งสาทิส (2557) ที่พบว่า และโลจิสติกส์ขนส่งทางถนน มีการขนส่งอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโลจิสติกส์ขนส่งข้าวไทยในต้นทุนการขนส่ง อยู่ในระดับมาก เวลาในการขนส่งอยู่ในระดับมาก และความน่าเชื่อถือในการขนส่งอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคัล (Canonical Correlation) พบว่า รูปแบบโลจิสติกส์ขนส่งทางน้ำและโลจิสติกส์ขนส่งทางถนนนั้น มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโลจิสติกส์ขนส่งข้าวไทยในด้านต้นทุนในการขนส่งเวลาในการขนส่ง และความน่าเชื่อถือในการขนส่ง (Canonical Correlation = 0.645) ผลการวิเคราะห์โมเดลเส้นทางโดยใช้ (Path Analysis) พบว่า ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ของโลจิสติกส์ขนส่งข้าวไทยในเส้นทางขนส่งจากจังหวัดนครสวรรค์-ส่งออกต่างประเทศนั้น รูปแบบโลจิสติกส์ขนส่งทางน้ำในด้านโครงข่ายการขนส่งทางน้ำ ด้านจุดเชื่อมโยงกับการขนส่งรูปแบบอื่นทางน้ำ และด้านประตูการค้า (Gate Way) ทางน้ำกับรูปแบบโลจิสติกส์ขนส่งทางถนนในด้านพาหนะที่ใช้ในการขนส่งทางถนน ด้านจุดเชื่อมโยงกับการขนส่งรูปแบบอื่น ทางถนน ด้านประตูการค้า (Gate Way) ทางถนน และ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขนส่งทางถนนส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโลจิสติกส์ขนส่ง ข้าวไทยในด้านต้นทุนการขนส่ง พิจารณาจากต้นทุนในการจัดเก็บและต้นทุนในการขนส่ง ด้านเวลาในการขนส่ง พิจารณาจากเวลาในการยกขน และด้านความน่าเชื่อถือในการขนส่งพิจารณาจากการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผลการวิจัยเชิงคุณภาพได้ทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้ส่งออก หยก พ่อค้าส่งและพ่อค้า ปลีกซื้อขายข้าวจากโรงสีข้าวหรือท่าข้าวในจังหวัดนครสวรรค์และลพบุรี รวมจำนวน 8 ท่าน โดยรวมพบว่าผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญกับการขนส่งข้าวทางถนนมากที่สุดเพราะมีโครงข่ายทางถนนมากมียานพาหนะในการขนส่งหลากหลายรูปแบบ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโลจิสติกส์ขนส่งข้าวไทยนั้น ผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญกับต้นทุนในการขนส่ง ในด้านต้นทุนการจัดเก็บ ต้นทุนการยกขน ต้นทุนการขนส่งและต้นทุนการบริหารจัดการและยังให้ความสำคัญเรื่องเวลาในการขนส่งในด้านเวลาในการจัดเก็บ เวลาในการยกขน เวลาในการเดินทางและเวลาในการตอบสนองการสั่งซื้อ รวมถึงความน่าเชื่อถือในการขนส่งในด้านการส่งมอบสินค้า การตอบสนองความต้องการของ

ถูกค่าความเสียหายของสินค้า และการตีกลับของสินค้า งานวิจัยของปรกรณ์ ตระการวชิรหัตถ์, สมพงษ์ ศิริโสภณศิลป์ และ อุบลวรรณ ภาวกันันท์ (2557) ที่พบว่า ทหารเกณฑ์ใกล้ปลด ประจำการให้ความสำคัญกับโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ ในการตัดสินใจสมัครหรือไม่สมัครเป็นพนักงานขับรถบรรทุก ความตั้งใจที่จะอยู่อาศัยพนักงานขับรถบรรทุกของพนักงานขับรถบรรทุกได้รับอิทธิพลอย่างสูง งานวิจัยของพณณกร ทองหลิม (2556) ที่พบว่า มาตรการด้านการขนส่งมีส่วนช่วยในการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุอย่างมาก แต่บางกรณีไม่สามารถปฏิบัติตามได้เนื่องจากสภาพการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญ คือ มาตรการจำกัดความเร็วและมาตรการกำหนดชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น มาตรการ ด้านการขนส่งที่ส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อคนขับรถบรรทุก คือ มาตรการจำกัดความเร็วและมาตรการจำกัด ระดับแอลกอฮอล์ สรุปได้ว่ามาตรการด้านการขนส่งในปัจจุบันมีส่วนช่วยในการลดการเกิดอุบัติเหตุจราจร งานวิจัยของ Sooncheon Hwang (2020) ที่พบว่า ระดับการมองเห็นแบบไดนามิกเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการขับขี่ที่สำคัญ และอธิบายระดับประสิทธิภาพของคนขับได้เป็นอย่างดี และงานวิจัยของ Shams Tanvir,el (2016) ที่พบว่า รูปแบบการขับขี่ระหว่างผู้ขับขี่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเมื่อควบคุมประสิทธิภาพของรถ

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

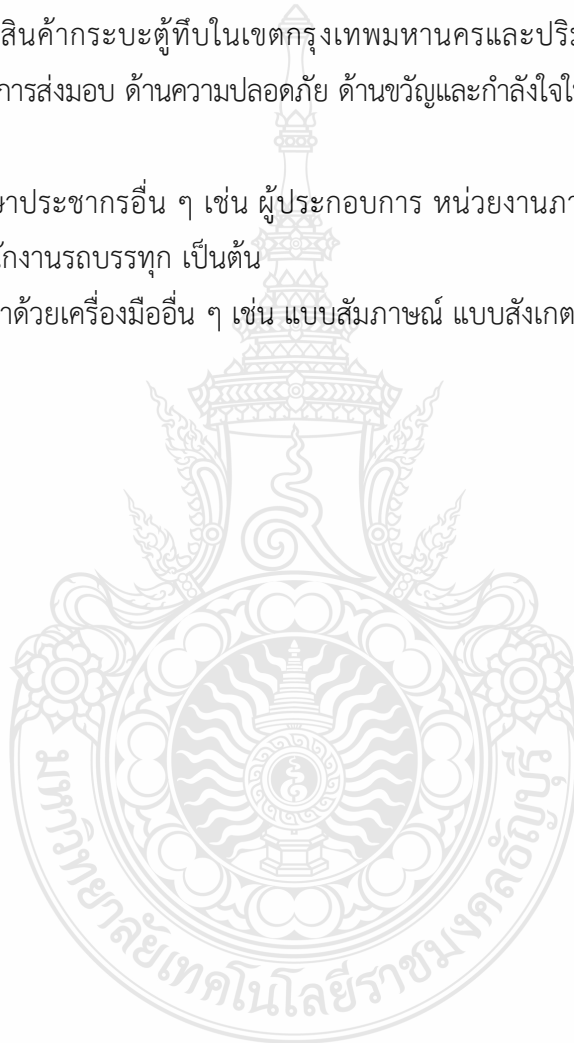
1. จากข้อค้นพบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาน้อยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบน้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษามาก ดังนั้นควรเพิ่มการอบรมให้ความรู้หรือศึกษาเพิ่มเติม เช่น การส่งไปอบรมกับกรมการขนส่งทางบก ศึกษาจากแหล่งออนไลน์ เช่น การศึกษาจาก Youtube Website Google
2. จากข้อค้นพบว่า พนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญในเส้นทาง ดังนั้นพนักงานขับรถควรศึกษาเส้นทางเพิ่มเติมจากการสอบถามผู้เชี่ยวชาญเส้นทาง ใช้ GPS ในการนำทาง และการศึกษาเส้นทางจาก Google เป็นต้น
3. จากข้อค้นพบว่า แรงกดดันในการขับรถขนส่งสินค้า ดังนั้นพนักงานขับรถควรลดความตึงเครียดด้วยการฟังเพลงเบา ๆ ขณะขับรถ หรือการบริหารหายใจเข้า-ออก เพื่อผ่อนคลายความเครียด
4. จากข้อค้นพบว่า สภาพอากาศ ดังนั้นพนักงานขับรถควรเพิ่มความระมัดระวังในการขับรถช่วงที่สภาพอากาศไม่ดีหรือไม่ปฏิบัติงานเลยเพื่อความปลอดภัย เช่น ฝนตก มีพายุ เป็นต้น

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องอื่น ๆ เช่น ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านอื่น ๆ เช่น กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น การศึกษาปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การศึกษาปัจจัยการเพิ่มผลผลิตต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านการลดต้นทุน ด้านการส่งมอบ ด้านความปลอดภัย ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านจรรยาบรรณ

2. ควรศึกษาประชากรอื่น ๆ เช่น ผู้ประกอบการ หน่วยงานภาครัฐ ลูกค้า พนักงานขับรถประเภทอื่น ๆ เช่น พนักงานรถบรรทุก เป็นต้น

3. ควรศึกษาด้วยเครื่องมืออื่น ๆ เช่น แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต



บรรณานุกรม

- กนกกรรณ์ เข็นกลาง. (2563). **บรรยากาศในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเอกชนในจังหวัดสระบุรี** สืบค้นจาก http://www.advanced-mba.ru.ac.th/advanced-mba-2559/homeweb/7096-IS/Publish/2_2562/prachinburi1/no-6124100220-PCB1.pdf.
- กาญจน์วจี ธนโชติรุ่งสาทิส. (2557). **ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโลจิสติกส์ขนส่งข้าวไทยในเส้นทางขนส่ง จากจังหวัดนครสวรรค์-ส่งออกต่างประเทศ. สุทธิปริทัศน์, 28(88), 310-342.**
- กฤษณสิทธิ์ บังคะदानรา. (2555). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความสามารถในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกสารเคมี. วารสารพยาบาลศาสตร์และสุขภาพ, 35(2), 62-71.**
- กุลธิดา สุภาคุณ. (2555). **การพยาบาลผู้ป่วยที่มีความเครียด.** สืบค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/JPNMH/article/view/18089/15963>
- เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ. (2560). **ระดับการวางแผนโลจิสติกส์.** สืบค้นจาก <https://ioklogistics.blogspot.com/2017/07/logistics-plan-level.html>.
- ชัญญา ตีปินโต และ ประสพชัย พสุนนท์ (2553). **พฤติกรรมการป้องกันอุบัติเหตุของพนักงานขับรถบรรทุก สมาคมผู้ประกอบการรถบรรทุก จังหวัดนครปฐม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).**
- ชัยณรงค์ ชันผณี. (2564). **การบริหารความเสี่ยงขององค์กร.** สืบค้นจาก <https://kmscp.cru.wordpress.com>
- ดนยา ฉันทนะเลิศวิไล. (2542). **การพัฒนาคลังสินค้าสาธารณะในประเทศไทย: กรณีศึกษา สำหรับสินค้าอุปโภคประจำวัน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).**
- ธนะสาร พานิชยากรณ์. (2560). **การพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).**
- ธิดี นอระสาน และคณะ. (2562). **การศึกษาการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขนส่ง กรณีศึกษา : บริษัท เซ็น คอร์ปอเรชั่น กรุ๊ป จำกัด (มหาชน).** สืบค้นจาก <http://www.atc.ac.th/ATCWeb/FileATC.pdf>.
- ปกรณ ตระการวชิร และคณะ. (2557). **การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขาดแคลนพนักงานขับรถบรรทุกในระดับอุตสาหกรรมและระดับธุรกิจ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).**
- ปกรณ พิมพ์สังข์. (2563). **ปัญหาอุบัติเหตุจราจรทางบกในมหาวิทยาลัยนเรศวรและพื้นที่โดยรอบ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร).**

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ผจญ เฉลิมสาร. (2552). **คุณภาพชีวิตการทำงาน**. สืบค้นจาก [http:// www.m.Society.go.th/docerment/article/article-3489.doc](http://www.m.Society.go.th/docerment/article/article-3489.doc)
- พณณกร ทองหลิม. (2556). **การประเมินผลการบังคับใช้มาตรการด้านความปลอดภัยในการขนส่งในกลุ่มคนขับรถบรรทุก**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- พศิน โชติมณี. (2562). **มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองลูกจ้างในกิจการขนส่งทางบกภาคเอกชนของประเทศไทย**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2547). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เข้าออฟแคร์มีส์.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2554). **การวางแผนและประเมินผลการสื่อสารเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- รวีพรรณ ลีภัยเจริญ. (2555). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถบรรทุกในจังหวัดสระบุรี**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- วัชระ วัธนารวี. (2562). **การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันประสิทธิภาพ การจัดการโลจิสติกส์ของธุรกิจการค้าข้ามแดนเชียงราย** สืบค้นจาก https://so05.tci-thaijo.org/index.php/DPU_Suthiparithat_Journal/article/view/218194/151164
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). **การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2556). **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ เน้นสำหรับงานวิจัย** (พิมพ์ครั้งที่ 24). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวัฒน์ สาทร์นอก. (2563). **การวัดประสิทธิภาพด้านโลจิสติกส์: กรณีศึกษา บริษัท แอมเมทเอ็นจิเนียริง จำกัด** สืบค้นจาก <http://www.khonkaen.spu.ac.th/spu/wp-content/uploads/.pdf>.
- ศูนย์วิจัยแรงงานแห่งชาติ. (2563). **สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุ**. สืบค้นจาก <http://nlrc.mol.go.th/data/doc/GBMJnR1/02GBMJnR1.pdf>
- สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. (2560). **โครงการวิจัยและพัฒนาระบบบริหารจัดการเดินรถด้วยระบบกำหนดตำแหน่งบนโลก (GPS) สำหรับพัฒนาการเดินรถโดยสารสาธารณะและรถบรรทุกเพื่อความปลอดภัย**. สืบค้นจาก https://www.dlt.go.th/minisite/m_upload/m_files/ltsb/file_347bd3b1a9fb763e5f0e41af00d87503.pdf
- สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ กระทรวงอุตสาหกรรม. (2558). **คู่มือการประเมินประสิทธิภาพโลจิสติกส์ภาคอุตสาหกรรม (ILPI) และการประเมินประสิทธิภาพซัพพลายเชน (SCPI)**. สืบค้นจาก <http://file.saktee.com/file/40931.pdf>.
- สืบ แพรวขาว. (ม.ป.ป.). **การให้บริการขั้วรถยนต์แก่ผู้บริหาร**. สืบค้นจาก <https://kpsoffice.kps.ku.ac.th/doc/km/5.pdf>.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุพพัต อิศราศิวกุล. (2562). การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานขับรถขนส่ง ตามหลัก 7R กรณีศึกษา: กลุ่มธุรกิจขนส่งสินค้า. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- สุรพงษ์ มานะดีพร้อม. (2558). แนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการโลจิสติกส์ในประเทศไทย. (ดุสิตนิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ).
- อุกฤษฏ์ วงษ์พานิช. (2563). พนักงานขับรถบรรทุกขนส่งสินค้ากับการให้บริการขนส่งสินค้าในพื้นที่ท่าเรือแหลมฉบัง: ศึกษาคุณภาพชีวิต ภาวะเครียดและนโยบายของหน่วยงานรัฐที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการอาชีพ ของพนักงานขับรถบรรทุกขนส่งสินค้า. สืบค้นจาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2563_1614225226_6214830052.pdf.
- อุทัยวรรณ จรุงวิภู. (2564). “การบริหารความเสี่ยงสำหรับบุคคล”. คู่มือปฏิบัติงานสำหรับนายหน้าประกันชีวิต. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). สืบค้นจาก <https://www.oic.or.th>
- Chumpirom, W. et al. (2004). **Stress and coping with stress of staff of Nursing Faculty** (research report). Chiang Mai: Chiang Mai University.
- Cochran, W. G. (1977). **Sampling Techniques** (3d ed). New York: John Wiley and Sons.
- Panagiotis Papantoniou. (2017). **Review of driving performance parameters critical for distracted driving research**. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352146517304398>
- Rattanatat. (2019). **Industrial Logistics Performance Index..Key Success Factor** Retrieved from <https://dol.dip.go.th/th/category/2019-02-08-08-57-30/2019-03-15-09-09-00>
- Sooncheon Hwang. (2020). **Driving Performance Evaluation Correlated to Age and Visual Acuities Based on VR Technologies**. Retrieved from <https://www.hindawi.com/journals/jat/2020/5898762/>.
- Steers, R. M. (1977). **Organizational Effectiveness: A Behavioral View**. Santa Monica, Calif. : Goodyear.
- Tanvir, S., Frey, C. H., & Roupail, M. N. (2018). Effect of Light Duty Vehicle Performance on a Driving Style Metric. **Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board**, 267(225), Retrieved from <https://doi.org/10.1177/0361198118796>

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม





ที่ อว ๐๖๔๙.๐๖/๖๐๐๔

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ค่านาย อภิปรัชญาสกุล

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวกนิษฐา กาญจนโกศล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถกะบะดู่ที่บึงส่งสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” โดยมี อาจารย์ ดร.วิญญู ปรอยกระโทก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในกรณีนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิมจิตต์)
ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวกนิษฐา กาญจนโกศล

โทร. ๐๖๔ ๓๖๓ ๙๒๕๕



ที่ ฮว ๐๖๔๙.๐๖/๖๐๐๙

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ดร.ปณณรัตน์ ชนะสิทธิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๓ ชุด
๒. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๓ ชุด

ด้วย นางสาวกนิษฐา กาญจนโกศล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถกระบะตู้ทึบส่งสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” โดยมี อาจารย์ ครุวิญญู ปรอยกระโทก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบพระคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิมจิตต์)

ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐ ๒๕๔๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวกนิษฐา กาญจนโกศล

โทร. ๐๖๔ ๓๖๑ ๙๒๕๕



ที่ อว ๐๖๔๙.๐๖/๖๐๐๗

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๑๐

๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุมพล สายเชื้อ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบฟอร์มการตรวจ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวกนิษฐา กาญจนโกศล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถกะบะตู้ที่ขนส่งสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” โดยมี อาจารย์ ดร.วิญญู ปรอยกระโทก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิมจิตต์)
ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

สำนักงานโครงการปริญญาโท

โทร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๓๕-๖

โทรสาร. ๐ ๒๕๕๙ ๔๘๓๖

ผู้ประสานงาน นางสาวกนิษฐา กาญจนโกศล

โทร. ๐๖๔ ๓๖๑ ๙๒๕๕

ภาคผนวก ข
แบบประเมินความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมืองานวิจัย (IOC)



ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

วัตถุประสงค์การวิจัย และ ประเด็นสำคัญ	คำนิยามเชิงปฏิบัติการ (Operationalization Definition) หรือสิ่งที่ ต้องการวัด	ข้อคำถามการวิจัย
	<p>ปัจจัยส่วนบุคคล</p> <ul style="list-style-type: none"> - เพศ - ระดับการศึกษา - ประสบการณ์ทำงาน - รายได้ต่อเดือน - รูปแบบของธุรกิจ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพศ <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง 2. ระดับการศึกษา <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนปลายปวช. <input type="checkbox"/> 4. ระดับ ปวส. /อนุปริญญา <input type="checkbox"/> 5. ระดับปริญญาตรี <input type="checkbox"/> 6. สูงกว่าระดับปริญญาตรี 3. ประสบการณ์ทำงาน <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ปี <input type="checkbox"/> 2. 1 - 5 ปี <input type="checkbox"/> 3. 6 - 10 ปี <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 10 ปีขึ้นไป 4. รายได้ต่อเดือน <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 1. 10,000 - 20,000 บาท <input type="checkbox"/> 2. 20,001 - 30,000 บาท <input type="checkbox"/> 3. 30,001 - 40,000 บาท <input type="checkbox"/> 4. 50,001 บาท ขึ้นไป 5. รูปแบบของธุรกิจ <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 1. เจ้าของคนเดียว <input type="checkbox"/> 2. ห้างหุ้นส่วน <input type="checkbox"/> 3. บริษัทจำกัด <input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

วัตถุประสงค์การวิจัย และ ประเด็นสำคัญ	คำนิยามเชิงปฏิบัติการ (Operationalization Definition) หรือสิ่งที่ ต้องการวัด	ข้อคำถามการวิจัย
<p>-เพื่อศึกษาปัญหาความเสี่ยง ก่อให้เกิดอุบัติเหตุในการขับขี่ ยานพาหนะบนท้องถนน สาเหตุความเสี่ยงของ พนักงานขับรถส่งสินค้า กระบะตู้หีบในเขต กรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล</p>	<p>คุณลักษณะส่วนบุคคล <u>ด้านประสบการณ์ขับรถยนต์ เบื้องต้น (Car Driving Experience)</u></p>	<p>ด้านประสบการณ์ขับรถยนต์เบื้องต้น</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. พนักงานขับรถควรมีการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เมื่อรถเกิด ปัญหา และมีสติในการใช้รถบน ท้องถนน 2. พนักงานขับรถต้องไม่ประมาท และ มีความรอบคอบในการขับขี่รถบน ท้องถนน 3. พนักงานขับรถส่งสินค้า มีการ พักผ่อนอย่างเพียงพอ ทำให้มีความ ปลอดภัยในการขับขี่รถบนท้องถนน และลดความเสี่ยงการหลับใน 4. พนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญใน การขับรถบนท้องถนน 5. พนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญ ในเส้นทาง 6. ความชำนาญต่อประเภทรถต่าง ๆ 7. สุขภาพร่างกายของพนักงานขับรถ
	<p>ด้านประสบการณ์ การปฏิบัติงาน (Work Experience)</p>	<p>ด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. พนักงานขับรถมีรู้จักรับผิดชอบต่อ หน้าที่ และมีความกระตือรือร้นในการ ปฏิบัติงานอยู่เสมอ 2. พนักงานขับรถมีความเชี่ยวชาญ ในสายงาน 3. พนักงานขับรถต้องมีความ รับผิดชอบสูงในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์การวิจัย และ ประเด็นสำคัญ	คำนิยามเชิงปฏิบัติการ (Operationalization Definition) หรือสิ่งที่ ต้องการวัด	ข้อคำถามการวิจัย
	<u>ด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน (Work Experience) (ต่อ)</u>	<u>ด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน</u> 4. พนักงานขับรถควรมีความสุขภาพ 5. พนักงานขับรถมีความรอบคอบระมัดระวัง คำนึงถึงความปลอดภัยของสินค้าในการขับรถส่งสินค้า และไม่ให้สินค้าเกิดการกระแทกหรือได้รับความเสียหาย
-เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งสินค้ากระบะตู้ทึบในเขตกรุงเทพมหานครแลปริมณฑล	<u>ปัจจัยเสี่ยงภายในภายนอก</u> <u>ปัจจัยเสี่ยงภายใน (Internal Risk Factors)</u>	<u>ปัจจัยเสี่ยงภายใน</u> 1. ด้านระบบการจัดส่ง มีความทันสมัยมากน้อยเพียงใด 2. ด้านระบบของเทคโนโลยีที่ใช้มีความล้ำสมัยหรือไม่ 3. ด้านแรงกดดันในการขับรถขนส่งสินค้า 4. เจอเพื่อนร่วมงานที่ไม่ดี เอาไรด์เอาเปรียบ 5. ด้านความเครียดในการขับรถขนส่งสินค้า
	<u>ปัจจัยเสี่ยงภายนอก (External Risk Factors)</u>	<u>ปัจจัยเสี่ยงภายนอก</u> 1. ด้านสภาวะอากาศ 2. ด้านการจราจร 3. ด้านสิ่งแวดล้อมในแต่ละวัน 4. ด้านสภาวะรถที่เสื่อมโทรมจากการใช้งาน มีการซ่อมบำรุงบ่อยครั้ง 5. ด้านความเสี่ยงที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน

วัตถุประสงค์การวิจัย และ ประเด็นสำคัญ	คำนิยามเชิงปฏิบัติการ (Operationalization Definition) หรือสิ่งที่ ต้องการวัด	ข้อคำถามการวิจัย
-เพื่อศึกษาการวิเคราะห์ ปัจจัย ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ของพนักงาน ขับรถส่งสินค้า กระบะตู้ที่ปใน เขต กรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล	ด้านประสิทธิภาพ <u>ด้านต้นทุน (Cost)</u>	ด้านต้นทุน 1. พนักงานมีการแก้ไขปัญหาได้ดี 2. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ รอบคอบ 3. พนักงานมีการให้บริการตามเวลาที่ กำหนดของการทำงาน 4. ระบบเทคโนโลยีของบริษัทมีความ น่าเชื่อถือ
	<u>ด้านเวลา (Time)</u>	ด้านเวลา 1. ระบบการจัดส่งมีความสะดวก รวดเร็ว 2. ขนส่งสินค้าภายในเวลาที่กำหนด 3. พนักงานสามารถขับรถส่งสินค้าทัน ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด 4. พนักงานตรงต่อเวลาในการเข้างาน 5. ระบบเทคโนโลยีมีความรวดเร็ว และทันสมัย
	<u>ด้านความเชื่อถือ (Credibility)</u>	ด้านความเชื่อถือ 1. พนักงานสร้างความมั่นใจให้กับ ลูกค้าว่าทรัพย์สินที่ฝากส่งจะมีความ ปลอดภัยไม่สูญหาย 2. พนักงานมีความรับผิดชอบสูงในการ บริการ 3. พนักงานมีความสุขภาพ 4. พื้นที่จัดเก็บของมีความปลอดภัย ไม่ เสี่ยงหาย 5. ระบบเทคโนโลยีของบริษัทมีความ น่าเชื่อถือ 6. พนักงานขับรถมีการแนะนำสิ่งต่าง ๆ ให้กับลูกค้าหากลูกค้ามีข้อสงสัย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวกนิษฐา กาญจนโกศล
วัน เดือน ปีเกิด	9 ธันวาคม 2539
ที่อยู่	เลขที่ 521/142 หมู่บ้านพฤษ์ลดาวงแหวน หทัยราษฎร์ แขวงสามวาตะวันตก เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร
การศึกษา	ปริญญาตรี คณะการจัดการ สาขาบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ประสบการณ์ทำงาน	-
เบอร์โทรศัพท์	09-693-2632
อีเมล	kanitha_k@mail.rmutt.ac.th

