

แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน Courier ในจังหวัด
สงขลา

**Motivation affects for the performance of Courier employees in Songkhla
Province**

ยศพล ปานรักษ์

Yossaphon Panrak

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

E-mail: nui_hy@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน Courier ในจังหวัดสงขลา เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 433 คน และทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีครอนบาคกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.864 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบ t-Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า 1) แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน Courier ในจังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 2) ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน Courier ในจังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการทำงาน, ประสิทธิภาพในการทำงาน, พนักงาน Courier

ABSTRACT

This study aimed to examine the motivation factors affecting work performance of courier employees in Songkhla Province. Data were collected from a sample of 433 employees. Content validity and reliability were tested using Cronbach's alpha with a pilot sample of 30 employees, yielding a reliability coefficient of 0.864. Descriptive statistics, including percentage, mean, and standard deviation, were used to analyze the data, along with inferential statistics such as the t-test, one-way ANOVA, and multiple regression analysis. The findings revealed that: 1) the overall work motivation of courier employees in Songkhla Province was at a high level, with a mean score of 3.72; and 2) the overall

work performance of courier employees in Songkhla Province was at the highest level, with a mean score of 4.40.

Keyword : Work Motivation, Work Efficiency, Courier Employees

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันธุรกิจการจัดการโลจิสติกส์และการขนส่งพัสดุ (Parcel Delivery) ในประเทศไทย กลายเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล โดยเฉพาะในจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและการค้าของภาคใต้ ทำให้มีปริมาณการให้บริการขนส่งพัสดุสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง พนักงาน Courier หรือผู้ส่งพัสดุจึงเป็นอาชีพที่ได้รับความนิยมและมีการจ้างงานเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นอาชีพที่สร้างรายได้ได้ตามความขยันและสามารถรองรับความต้องการแรงงานในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม พนักงานเหล่านี้ต้องทำงานภายใต้ความกดดันเพื่อให้ได้ตามมาตรฐานและประสิทธิภาพที่บริษัทกำหนด ท่ามกลางสถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในพื้นที่จังหวัดสงขลา

แรงจูงใจในการทำงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่พนักงานทุกคนต้องการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง แต่พนักงาน Courier ในจังหวัดสงขลาต้องเผชิญกับอุปสรรคที่บั่นทอนแรงจูงใจและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาจากสภาพการจราจรที่ติดขัดในตัวเมืองหาดใหญ่ หรือสภาพอากาศที่แปรปรวนฝนตกหนักบ่อยครั้งตามลักษณะภูมิอากาศภาคใต้ ซึ่งส่งผลให้การจัดส่งพัสดุเสี่ยงต่อความล่าช้าและความเสียหาย เช่น ช่วงเทศกาลหรือแคมเปญลดราคาสินค้าออนไลน์ ที่มีปริมาณพัสดุล้นทะลัก พนักงานต้องทำงานหนักเกินเวลาปกติ หากบริษัทไม่มีระบบแรงจูงใจที่ดีพอ เช่น ค่าตอบแทนที่ไม่คุ้มค่ากับความเสี่ยง หรือขาดสวัสดิการที่เหมาะสมในช่วงที่เจ็บป่วยจากการทำงาน ย่อมทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจ เกิดเป็นความเหนื่อยล้าและลดความทุ่มเทในการทำงานลง

เมื่อพนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างเห็นได้ชัด เช่น การละเลยการตรวจสอบความถูกต้องของพัสดุส่งผลให้ส่งมอบผิดพลาด การไม่สามารถจัดส่งพัสดุได้ครบตามยอดที่ได้รับมอบหมายในแต่ละวัน หรือการจงใจปิดเครื่องมือสื่อสารเพื่อหลีกเลี่ยงการติดตามจากลูกค้าและบริษัท ทำให้ส่งพัสดุไม่ทันตามกรอบเวลาที่กำหนด รวมไปถึงการขี้ขลาดความระมัดระวังจนเกิดอุบัติเหตุหรือพัสดุเสียหาย ซึ่งกลายเป็นต้นทุนค่าใช้จ่ายที่บริษัทต้องแบกรับเพิ่มขึ้น สิ่งเหล่านี้ไม่เพียงแต่สร้างความเสียหายทางการเงิน แต่ยังทำลายความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อแบรนด์ขนส่งอีกด้วย

จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าแรงจูงใจในการทำงานตามแนวคิดทฤษฎี ERG (ความต้องการด้านการดำรงชีวิต ความสัมพันธ์ และความเจริญเติบโต) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน Courier ในจังหวัดสงขลา มากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง

เกี่ยวข้องในการวางแผนสร้างแรงจูงใจที่ตรงจุด อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและพนักงานอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน Courier ในจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน Courier ในจังหวัดสงขลา

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แรงจูงใจในการทำงาน Clayton Alderfer ได้นำเสนอทฤษฎี ERG ซึ่งเป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่พัฒนาต่อยอดมาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ (1) ความต้องการด้านการดำรงชีวิต (Existence Needs: E) คือ ความต้องการพื้นฐานทางร่างกายเพื่อให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ค่าตอบแทนที่เหมาะสม สวัสดิการ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี (2) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs: R) คือ ความต้องการในการสร้างความสัมพันธ์และได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้าง ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน (3) ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth Needs: G) คือ ความต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การพัฒนาทักษะความสามารถ และการได้รับโอกาสในการแสดงศักยภาพอย่างเต็มที่

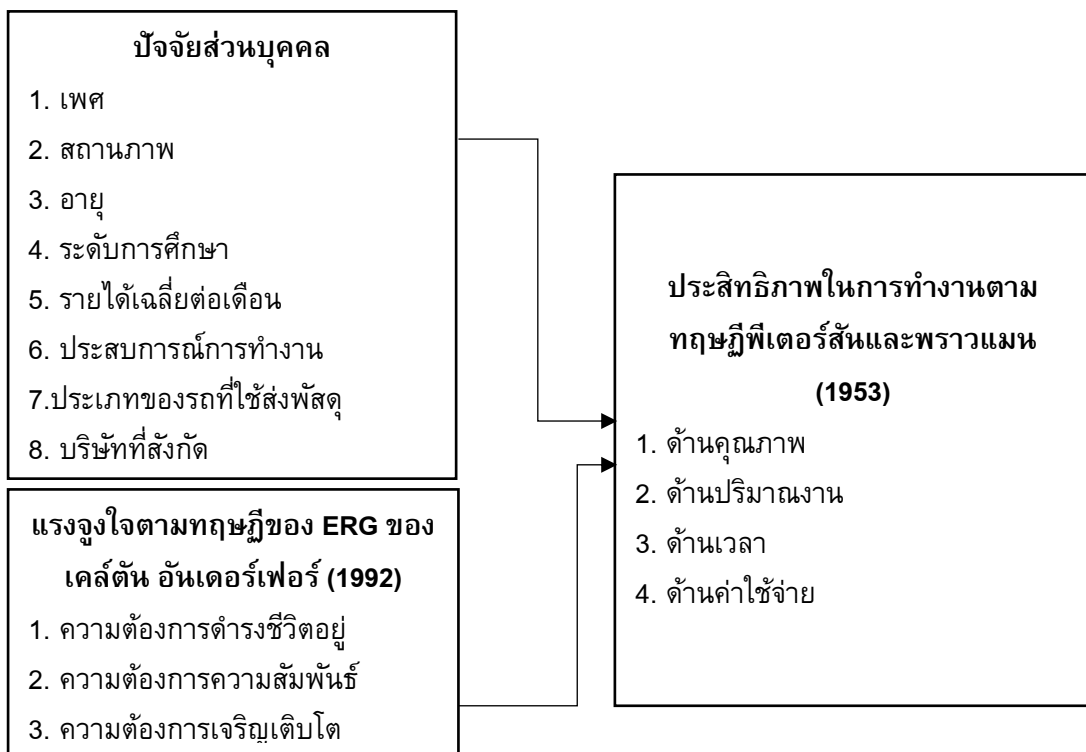
ประสิทธิภาพในการทำงาน Peterson and Plowman ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานที่สะท้อนถึงความสำเร็จของงาน มี 4 ข้อ ดังนี้ (1) คุณภาพ (Quality) คือ ผลงานต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยมีความผิดพลาดเกิดขึ้นน้อยที่สุด (2) ปริมาณ (Quantity) คือ ปริมาณงานที่ทำได้จริงต้องมีความเหมาะสมและเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ในแต่ละวัน (3) เวลา (Time) คือ ความรวดเร็วและตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน มีการบริหารจัดการเวลาอย่างเป็นระบบเพื่อให้งานเสร็จทันตามกำหนด (4) ค่าใช้จ่าย (Cost) คือ การใช้ทรัพยากรและงบประมาณอย่างคุ้มค่า ลดความสูญเปล่า และสามารถควบคุมต้นทุนในการดำเนินงานให้อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด

স্যานที เชนบารุง และปพิชญา อวยศิลป์ (2568) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่งพัสดุ พบว่า แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์มีความสำคัญสูงสุด โดยเฉพาะความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาและรายได้ที่ต่างกันมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Daniel (2019) ศึกษาผลกระทบของปัจจัยจูงใจที่มีต่อการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน พบว่า หากพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการด้านปัจจัยค่าจ้างและแรงจูงใจที่เหมาะสม จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มสูงขึ้น ลดอัตราการลาออกและการขาดงาน ดังนั้น องค์กรจึงควรมีนโยบายสนับสนุนและสร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันของบริษัท

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการศึกษา ดังนี้ ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล และ แรงจูงใจในการทำงานตามแนวคิดทฤษฎี ERG ของ Clayton Alderfer (1972) ขณะที่ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงานตามแนวคิดของ Peterson และ Plowman (1953) ดังแสดงในภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน Courier ในจังหวัดสงขลา ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน
2. แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน Courier ในจังหวัดสงขลา

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน Courier ในจังหวัดสงขลา ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่ชัด กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง (Cochran, 1953) สุ่มตัวอย่างโดยเริ่มจากแบ่งพื้นที่จังหวัดสงขลาตามอำเภอ (Cluster sampling) จำนวน 16 อำเภอ แล้วทำการสุ่มอย่างง่ายมา 10 อำเภอ กำหนดจำนวนตัวอย่างในแต่ละอำเภอให้เท่า ๆ กัน ได้อำเภอละ 40 คน โดยจะทำแบบสอบถามโดยใช้ Google Form แล้วแจก Link และ QR Code ตามจุดที่พนักงาน Courier รวมตัวกันในพื้นที่นั้น ๆ เช่น จุดกระจายสินค้า (Hub) ศูนย์คัดแยกพัสดุ หรือจุดรับส่งพัสดุสาขาต่าง ๆ ในเขตพื้นที่ที่กำหนด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วง ตุลาคม-ธันวาคม 2568

เครื่องมือการวิจัย แบบสอบถาม ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบ checklist สืบหาข้อมูลส่วนบุคคล (เพศ, สถานภาพ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, ประสบการณ์การทำงาน, ประเภทของรถที่ใช้ส่งพัสดุ และบริษัทที่สังกัด) ตอนที่ 2-3 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน Courier ในจังหวัดสงขลา โดยเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert ผู้วิจัยได้ตรวจสอบดัชนีความเที่ยงตรง ได้ค่า IOC = 0.864 แล้วนำไปทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ด้านแรงจูงใจในการทำงาน = 0.828 และด้านประสิทธิภาพในการทำงาน = 0.879 แบบสอบถามนี้จึงมีความเหมาะสมในการใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ดังนี้ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ 2) ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน Courier ในจังหวัดสงขลา โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วทำการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 โดยใช้สถิติ t-test สำหรับตัวแปรเพศ และ F-test (One-Way ANOVA) สำหรับข้อมูลส่วนบุคคลอื่น ๆ และทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

ผลการวิจัย

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 80.1) สถานภาพโสด (ร้อยละ 49.7) อายุ 21–35 ปี (ร้อยละ 40.4) สำเร็จการศึกษาระดับ ปวช./ปวส. หรือเทียบเท่า (ร้อยละ 60.0) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–30,000 บาท (ร้อยละ 50.1) มีประสบการณ์การทำงาน 3–5 ปี (ร้อยละ 39.7) ส่วนใหญ่ใช้รถกระบะส่วนตัวในการส่งพัสดุ (ร้อยละ 50.3) และสังกัดบริษัทเอกชนต่าง ๆ ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน (เช่น Flash Express และ Nim Express มีสัดส่วนเท่ากันที่ร้อยละ 19.4)

ตาราง 1 แรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน Courier ในจังหวัดสงขลา

	\bar{X}	S.D.	แปลผล
แรงจูงใจด้านการดำรงชีพ	3.23	0.87	แรงจูงใจระดับปานกลาง
แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์	4.17	0.96	แรงจูงใจระดับมาก
แรงจูงใจด้านการเจริญเติบโต	3.77	1.07	แรงจูงใจระดับมาก
แรงจูงใจโดยรวม	3.72	0.79	แรงจูงใจระดับมาก
ด้านคุณภาพของงาน	4.57	0.73	มีประสิทธิภาพในระดับมาก
ด้านปริมาณของงาน	4.20	0.83	มีประสิทธิภาพในระดับมาก
ด้านความตรงต่อเวลา	4.34	0.90	มีประสิทธิภาพในระดับมาก
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	4.50	0.56	มีประสิทธิภาพในระดับมาก
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	4.40	0.76	มีประสิทธิภาพในระดับมาก

จากตาราง 1 พบว่า พนักงาน Courier ในจังหวัดสงขลา มีแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.72$, S.D. = 0.79) โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยพนักงานฯ มีแรงจูงใจสูงสุดในด้านความต้องการความสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.17 (S.D. = 0.96) รองลงมาคือ ด้านความต้องการเจริญเติบโต มีค่าเฉลี่ย 3.77 (S.D. = 1.07) และท้ายสุด ด้านความต้องการดำรงชีวิตอยู่ มีค่าเฉลี่ย 3.23 (S.D. = 0.87) ตามลำดับ

สำหรับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน Courier ในจังหวัดสงขลา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.40$, S.D.=0.76) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ 1) ด้านคุณภาพของงาน ค่าเฉลี่ย 4.57 (S.D.=0.73) 2) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ย 4.50 (S.D.=0.56) 3) ด้านความตรงต่อเวลา ค่าเฉลี่ย 4.34 (S.D.=0.90) และ 4) ด้านปริมาณของงาน ค่าเฉลี่ย 4.20 (S.D.=0.83)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 2 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน Courier ในจังหวัดสงขลาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	t/F	Sig	ผลการทดสอบ
เพศ	0.00	0.00*	แตกต่างกัน
สถานภาพ	14.66	0.00*	แตกต่างกัน
อายุ	52.80	0.00*	แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	76.66	0.00*	แตกต่างกัน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	46.32	0.00*	แตกต่างกัน
ประสบการณ์การทำงาน	29.52	0.00*	แตกต่างกัน
ประเภทของรถที่ใช้ส่งพัสดุ	75.36	0.00*	แตกต่างกัน
บริษัทที่สังกัด	48.69	0.00*	แตกต่างกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงาน Courier ในจังหวัดสงขลา พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน Courier แตกต่างกันในด้านสถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ประเภทของรถที่ใช้ส่งพัสดุ และบริษัทที่สังกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference

ตาราง 3 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน Courier ในจังหวัดสงขลา

สถานภาพ	Mean	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง	
		3.65	4.12		3.86
โสด	4.24	-	-0.31*	-0.76*	
สมรส	4.55	-	-	-0.45	
หม้าย/หย่าร้าง	5.00	-	-	-	
อายุ	Mean	น้อยกว่า 25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	มากกว่า 45 ปี
		4.13	4.13	4.75	5.00
< 20 ปี	4.13	-	-0.001	-0.63*	-0.88*
21-35 ปี	4.13	-	-	-0.62*	-0.87*
36-50 ปี	4.75	-	-	-	-0.25*
51 ปีขึ้นไป	5.00	-	-	-	-
ระดับการศึกษา	Mean	ต่ำกว่า ปวช หรือ ม.3	ปวช/ปวส หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	
		4.83	4.13		4.80
ต่ำกว่า ปวช หรือ ม.3	4.83	-	0.70*	0.28	
ปวช/ปวส หรือเทียบเท่า	4.13	-	-	-0.68*	
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.80	-	-	-	
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Mean	น้อยกว่า 20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001 ขึ้นไป
		3.92	4.56	4.78	4.50
น้อยกว่า 20,000 บาท	3.92	-	-0.63*	-0.85*	-0.58*
20,001-30,000 บาท	4.56	-	-	-0.22*	0.05
30,001-40,000 บาท	4.78	-	-	-	0.28
40,001 ขึ้นไป	4.50	-	-	-	-
ประสบการณ์การทำงาน	Mean	1-2 ปี	3-5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		4.28	4.75	4.19	4.92
น้อยกว่า 1 ปี	4.28	-	-0.47*	0.10	-0.63*
1-3 ปี	4.75	-	-	0.56*	-0.17
3-5 ปี	4.19	-	-	-	-0.73*
5 ปีขึ้นไป	4.92	-	-	-	-

ประเภทของรถที่ใช้ ส่งพัสดุ	Mean	มอเตอร์ไซค์			รถกระบะส่วนตัว					
		ส่วนตัว								
		4.07			4.74					4.47
มอเตอร์ไซค์ส่วนตัว	4.07	-			-0.67*					0.40
รถกระบะส่วนตัว	4.74	-			-					0.26
รถกระบะของบริษัท ที่สังกัด	4.47	-			-					-
บริษัทที่สังกัด	Mean	บริษัทที่สังกัด								
		Flash	Best	Thaipost	J&T	Nim	Shopee	Lazada	Kerry	
		4.17	4.54	3.42	4.90	4.25	4.42	4.83	5.00	
Flash Express	4.17	-	-0.37*	0.75*	-0.73*	-0.08	-0.25*	-0.67*	-0.83*	
Best Express	4.54	-	-	1.12*	0.36*	0.29*	0.12	-0.30*	-0.46*	
Thai post	3.42	-	-	-	-1.48*	-0.83*	-1.00*	-1.42*	-1.58*	
J&T Express	4.90	-	-	-	-	0.65*	0.48*	0.67	-0.99	
Nim Express	4.25	-	-	-	-	-	-0.17	-0.58*	-0.75*	
Shopee Express	4.42	-	-	-	-	-	-	-0.42*	-0.58*	
Lazada Express	4.83	-	-	-	-	-	-	-	-0.17	
Kerry Express	5.00	-	-	-	-	-	-	-	-	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มพนักงาน Courier ในจังหวัดสงขลา เพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานหญิง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.45 ด้านสถานภาพ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่โสด โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.38 ด้าน ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาปวช./ปวส. หรือเทียบเท่า และต่ำกว่า ปวช. หรือ ม. 3 โดยมีผลต่าง 0.45 และ 0.52 ตามลำดับ ด้าน อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่ากลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี และ 21-35 ปี โดยมีผลต่าง 0.48 และ 0.56 ตามลำดับ ขณะที่พนักงานที่มีอายุ 36-50 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่ากลุ่มอายุ 21-35 ปี ที่ 0.39 สำหรับด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงาน 3-5 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี และ 1-3 ปี ที่ 0.42 และ 0.53 ตามลำดับ และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท

ตาราง 4 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ตัวพยากรณ์	B	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	3.015		34.909	0.001*

แรงจูงใจด้านการดำรงชีพ (X_1)	-0.186	-0.247	-4.128	0.001*
แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ (X_2)	-0.192	-0.281	-5.300	0.001*
แรงจูงใจด้านการเจริญเติบโต (X_3)	0.741	1.213	18.353	0.001*
$R^2 = 0.638$, Adjusted $R^2 = 0.636$, $F = 252.523$, Sig = 0.00*				
$Y_T = 3.015 + (-0.186) X_1 + (-0.192) X_2 + 0.741 X_3$				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐาน 2 แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน Courier ในจังหวัดสงขลา พบว่า แรงจูงใจสามารถอธิบายความแปรผันที่เกิดขึ้นต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ร้อยละ 63.80 ($R^2 = 0.638$) จากสมการ YT สรุปได้ว่าแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์ มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.458 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อกำหนดให้ตัวแปรอื่นๆ คงที่

อภิปรายผล

1. แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน Courier ในจังหวัดสงขลา พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยพนักงานให้ความสำคัญกับแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์มากที่สุด เนื่องจากพนักงาน Courier ต้องปฏิบัติหน้าที่ภายใต้สภาวะที่ต้องติดต่อสื่อสารและประสานงานกับผู้คนหลากหลายกลุ่ม ทั้งเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และลูกค้า การได้รับการยอมรับและการมีความสัมพันธ์ที่ดีในสภาพแวดล้อมการทำงานจึงเป็นแรงผลักดันที่สำคัญ สอดคล้องกับทฤษฎี ERG ของ Alderfer ที่กล่าวว่า ความต้องการความสัมพันธ์ เป็นความปรารถนาพื้นฐานของมนุษย์ที่ต้องการสร้างความสัมพันธ์อันดีและได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เรืองฤทธิ์ มหามนตรี (2564) ที่พบว่าแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จตามที่องค์กรกำหนด

2. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน Courier ในจังหวัดสงขลา พบว่า มีประสิทธิภาพการทำงานในระดับมากที่สุด โดยพนักงานมีประสิทธิภาพด้านคุณภาพงานสูงที่สุด เนื่องจากพนักงานมีความระมัดระวังในการปฏิบัติหน้าที่ มุ่งเน้นการดูแลรักษาสภาพพัสดุให้สมบูรณ์ และส่งมอบถึงมือผู้รับได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ซึ่งถือเป็นเป้าหมายหลักในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพ คือ การปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด ตรงตามมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เรืองฤทธิ์ มหามนตรี (2564) ที่พบว่าเมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองด้านแรงจูงใจ จะมีอิทธิพลทางบวกให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านคุณภาพและด้านปริมาณงานตามที่องค์กรกำหนดไว้

3. จากสมมติฐานที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน Courier ในจังหวัดสงขลาแตกต่างกัน ซึ่งสามารถอภิปรายผลในแต่ละตัวแปรได้ดังนี้

พนักงานเพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าพนักงานเพศหญิง เนื่องจากลักษณะงานของพนักงาน Courier เป็นงานที่ต้องใช้ความอดทนทางร่างกาย ทักษะการขับซึ่รถในระยะทางไกล และต้องยกพัสดุที่มีน้ำหนักมาก พนักงานเพศชายซึ่งมีสรีระที่เอื้ออำนวยจึงสามารถทนต่อสภาพแวดล้อมที่กดดันและปฏิบัติงานได้คล่องตัวกว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ เรืองฤทธิ์ มหามนตรี (2564) ที่พบว่าเพศที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ยังโสด เนื่องจากพนักงานที่มีครอบครัวมักจะมีความรับผิดชอบสูง มีเป้าหมายในการทำงานเพื่อสร้างความมั่นคงให้กับครอบครัว ทำให้มีความอดทนและสามารถควบคุมการทำงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพและเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

พนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาน้อยกว่า เนื่องจากผู้ผ่านการศึกษาในระดับปริญญาตรีจะได้รับการฝึกฝน ทักษะการคิดวิเคราะห์ การวางแผนอย่างเป็นระบบ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี เมื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการจัดลำดับเส้นทางและการสื่อสารกับลูกค้า จึงทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง สอดคล้องกับการศึกษาของ ภักยศ เลาหวิเชียร (2566) ที่พบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

พนักงานที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป และอายุ 36–50 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 35 ปี เนื่องจากพนักงานที่มีอายุมากมักมีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงกว่า มีความใจเย็น และมีความรอบคอบในการจัดการกับปัญหาหรือข้อร้องเรียนของลูกค้า ขณะที่กลุ่มอายุน้อยอาจยังมีประสบการณ์ในการควบคุมอารมณ์หรือรับมือกับสถานการณ์กดดันได้น้อยกว่า ส่งผลให้กลุ่มที่มีอายุมากกว่ามีประสิทธิภาพในงานบริการที่สูงกว่า

พนักงานที่มีอายุการทำงาน 3–5 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 3 ปี เนื่องจากพนักงานที่มีประสบการณ์มาระยะหนึ่งจะมีความชำนาญในเส้นทาง ทราบเทคนิคการหลีกเลี่ยงการจราจรติดขัด และคุ้นเคยกับระบบของบริษัท ทำให้ใช้เวลาในการจัดส่งน้อยลงและเกิดความแม่นยำสูง แตกต่างจากพนักงานใหม่ที่ยังต้องใช้เวลาปรับตัว

พนักงานที่มีรายได้ 20,001–30,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท เนื่องจากในสายงานขนส่งพัสดุ รายได้มักจะถูกผูกพันตามปริมาณงานที่ทำสำเร็จ (Incentive/Commission) พนักงานที่มีรายได้สูงจึงสะท้อนถึงความมุ่งมั่น ความขยัน และการบริหารจัดการเวลาที่ยอดเยี่ยมในการจัดส่งพัสดุให้ได้จำนวนมากตามเป้าหมาย

พนักงานที่ใช้รถแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน เนื่องจากพาหนะแต่ละประเภทมีข้อได้เปรียบที่ต่างกัน เช่น รถกระบะสามารถบรรทุกพัสดุชิ้นใหญ่และป้องกันความเสียหายจากสภาพอากาศได้ดี ในขณะที่รถจักรยานยนต์มีความคล่องตัวในพื้นที่ชุมชนแออัด ความเหมาะสมของรถต่อพื้นที่ที่รับผิดชอบจึงส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพและเวลาในการจัดส่ง

พนักงานที่สังกัดบริษัทแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน เนื่องจากแต่ละบริษัทขนส่งมีนโยบายการประเมินผล มาตรฐานการให้บริการ (SLA) โครงสร้างค่าตอบแทน และระบบเทคโนโลยีสนับสนุน (Routing Application) ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กรเหล่านี้ล้วนเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและประสิทธิภาพของพนักงาน

4. จากสมมติฐานที่ 2 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน (ตามทฤษฎี ERG) ทั้งด้านความต้องการดำรงชีวิตอยู่ ด้านความสัมพันธ์ และด้านการเจริญเติบโต มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน Courier ในจังหวัดสงขลา ซึ่งพนักงานในสายงานนี้ต้องเผชิญกับความกดดันทั้งเรื่องเป้าหมายรายวันและระยะเวลาการจัดส่ง เมื่อบริษัทมีการตอบสนองด้วยผลตอบแทนที่เหมาะสม (การดำรงชีวิต) การมีสภาพแวดล้อมและเพื่อนร่วมงานที่ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน (ความสัมพันธ์) และมีโอกาสก้าวหน้าหรือได้รับการยอมรับ (การเจริญเติบโต) ย่อมกระตุ้นให้พนักงานเกิดความผูกพัน มีความรับผิดชอบต่อพัสดุ และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วและแม่นยำ ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับการศึกษาของเรื่องฤทธิ์ มหามนตรี (2564) ที่พบว่าปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ปฏิบัติงาน โดยพนักงานที่ได้รับการตอบสนองด้านแรงจูงใจ จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในด้านคุณภาพและด้านปริมาณงานตามที่องค์กรกำหนด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ จากการศึกษาพบว่า พนักงาน Courier ในจังหวัดสงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสดอาจมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างจากพนักงานที่สมรสแล้ว เนื่องจากพนักงานที่มีครอบครัวมักมีความรับผิดชอบต่อความต้องการความมั่นคงทางรายได้เพื่อดูแลสมาชิกในครอบครัวมากกว่า ในส่วนของระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีวิธีคิดและการบริหารจัดการงานที่ต่างกัน โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการจัดลำดับความสำคัญของพัสดุ นอกจากนี้ พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานสูง (3-5 ปีขึ้นไป) จะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่อายุน้อยและยังทำงานมาไม่นาน เนื่องจากมีความชำนาญในเส้นทางและมีเทคนิคในการส่งพัสดุให้รวดเร็วและปลอดภัยมากกว่า ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้ผู้บริหารบริษัทขนส่งหรือหัวหน้างานในเขตจังหวัดสงขลา ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างแรงจูงใจและการพัฒนา

บุคลากร ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการขนส่งใหม่ๆ หรือการเรียนรู้เทคนิคการทำงานจากผู้มีประสบการณ์ เพื่อให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเองและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานทั้งด้านคุณภาพ ปริมาณงาน ความตรงต่อเวลา และการลดค่าใช้จ่าย โดยจัดให้มีกิจกรรมดังนี้ (1) จัดการสัมมนา (Outing) หรือกิจกรรมนันทนาการภายในหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงานภาคสนาม และเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี (Relatedness) ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน (2) จัดฝึกอบรมพัฒนาทักษะ (Skill Training) ในสิ่งที่พนักงานสนใจหรือจำเป็นต่อการทำงาน เช่น เทคนิคการใช้แอปพลิเคชันขนส่ง การขับขี้อย่างปลอดภัย และการบริหารจัดการเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการความเจริญเติบโต (Growth) ในสายอาชีพ (3) มีการแจกรางวัลพิเศษหรือระบบแรงจูงใจ (Incentive) จากผลการปฏิบัติงานปลายปี หรือรางวัลพนักงานดีเด่นประจำเดือน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ และตอบสนองความต้องการด้านการดำรงชีวิต (Existence) (4) มีกล่องรับความคิดเห็นหรือช่องทางสื่อสารออนไลน์ เพื่อให้พนักงานได้สะท้อนปัญหาหน้างานหรือสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงโดยตรง เช่น ปัญหาเรื่องเส้นทางหรือสภาพพาหนะ (5) จัดให้มีการวัดระดับความเครียดทุก 6 เดือน เพื่อประเมินสภาวะจิตใจของพนักงานเนื่องจากเป็นงานที่มีความกดดันสูง หากพบว่าพนักงานมีความเครียดสะสม ควรประสานผู้เชี่ยวชาญหรือนักจิตวิทยาเข้ามาให้คำปรึกษา โดยอาจจัดเวลาพูดคุยเฉพาะในช่วงวันศุกร์เพื่อให้พนักงานได้ผ่อนคลายก่อนวันหยุด และเพื่อรักษาสุขภาพจิตให้พร้อมต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรนำแนวคิดหรือทฤษฎีด้านการจูงใจอื่น ๆ มาปรับใช้ในการศึกษา เช่น ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) หรือทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ซึ่งอาจมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน Courier ในแ่งมุมที่ต่างกันออกไป นอกจากนี้ควรปรับเปลี่ยนระเบียบวิธีวิจัยให้เป็นแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) หรือแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยการใช้การสัมภาษณ์เจาะลึกพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเยี่ยม (Top Performer) เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับเทคนิคการปฏิบัติงานและแรงขับเคลื่อนภายในที่รอบด้านมากยิ่งขึ้น รวมทั้งควรมีการศึกษาปัจจัยด้านความเครียดจากการทำงาน (Job Stress) สภาพแวดล้อมทางภูมิศาสตร์และการจราจรในพื้นที่จังหวัดอื่น ๆ ตลอดจนเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานกับกลุ่มอาชีพในสายงานโลจิสติกส์ประเภทอื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอันจะทำให้ได้ข้อสรุปและแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนามาตรฐานการให้บริการขนส่งพัสดุในภาพรวมต่อไป

บรรณานุกรม

มหามนตรี, ร. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอมตะซิตี้ ชลบุรี. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ และการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สายนที เงินบำรุง, & ปพิชญา อวยศิลป์. (2568). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่งพัสดุ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ภาควิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ภักดิ์ศ เลขาวิเชียร. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิต. วารสารวิชาการนวัตกรรมและโทรคมนาคม, 6(2), 45-58
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2548). การวิจัยการตลาด ฉบับมาตรฐาน (หน้า 149–150). กรุงเทพฯ: ไทมอนด์ อิน บิสซิเนส เวิร์ด.
- Cochran, W. G. (1953). เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง (Sampling techniques). นิวยอร์ก: John Wiley & Sons.
- Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(2), 142-175.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1953). *Business organization and management* (3rd ed.). Richard D. Irwin.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1–55.
- Daniel, C. (2019). The impact of motivational factors on increasing employee productivity. *Journal Name, Volume(Issue)*
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.