

การบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานขับรถส่งอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร

TIME MANAGEMENT AND WORK RELATED STRESS AFFECT TO WORK PERFORMANCE

A CASE STUDY OF FOOD DELIVERY RIDER IN BANGKOK

ฐิติกานต์ จรจวบโชค¹และสุรสิทธิ์ อุดมธนวงศ์²

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น^{1,2}

thitikaan.j@gmail.com¹

surasit@tni.ac.th²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการบริหารเวลากับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษาจากเป็นพนักงานขับรถส่งอาหารให้กับลูกค้า โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานครในการศึกษาจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-24 ปี สถานภาพการสมรสเป็นโสด ระดับการศึกษาปวช./ มัธยมศึกษาตอนปลาย สภาพการจ้างงานเป็นพนักงานรายวัน มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-2 ปี และมีรายได้ต่อเดือนระดับ 12,001-15,000 บาท 2) การบริหารเวลาในการทำงาน พบว่าพนักงานขับรถส่งอาหารได้ให้ความสำคัญในเรื่องของวางแผนและกำหนดเวลาในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการจัดเตรียมอุปกรณ์และพาหนะให้พร้อมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสามารถดำเนินได้อย่างราบรื่นตามแผนที่ได้กำหนดไว้มากที่สุด ความเครียดในการทำงาน พบว่าพนักงานขับรถส่งอาหารได้ให้ความสำคัญในเรื่องของลักษณะของงานที่ต้องทำงานอย่างเร่งรีบเพื่อส่งอาหารให้ตรงเวลา และสภาพการจราจรที่ติดขัดในการเดินทางไปส่งอาหารให้กับลูกค้ามากที่สุด 3) การบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับข้อสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: การบริหารเวลา , ความเครียดในการทำงาน, ผลการปฏิบัติงาน และพนักงานขับรถส่งอาหาร

Abstract

There are 2 purposes in this survey. First purpose is to study relation of time management and work performance of food delivery rider in Bangkok. Second purpose is to know relation of work related stress and work performance of food delivery rider in Bangkok. This is a quantitative survey studying from a sample of people who ride to deliver food to customer in Bangkok in total of 400 people. The tool used in this survey is questionnaire to analyze the data with

frequency, percentage, average, standard deviation Pearson correlation and multiple regression. The result showed that the majority of respondents were male aged between 20-24 years old with high school or high vocational certificate, part-time employees, work experience 1-2 year and earned income between Baht 12,001-15,000 per month. For time management showed the answerers who ride to deliver food to customer, they were realized in time planning and tools or vehicle preparing to work as plan. For work related stress showed the answerers who ride to deliver food to customer, they were realized in hastily work to deliver on time and finding the better ways when in traffic congestion. Time management and work related stress affect to work performance of food delivery rider in Bangkok at statistical significance level of 0.01

Keyword: Time Management , Work Stress, Work Performance and Food Delivery Driver

1. บทนำ

ภายใต้การแข่งขันทางธุรกิจ การบริหารเวลาและการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อให้รองรับกับสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีผลให้พนักงานในองค์กรต้องเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและปัญหาต่างๆ อยู่เสมอ ส่งผลให้เกิดภาวะความเครียด ความกดดันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การสะสมของความเครียดที่เพิ่มขึ้นย่อมมีผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ เป็นอุปสรรคต่อการทำงานและการดำเนินชีวิต จนอาจเกิดเป็นผลกระทบที่มีส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในที่สุด เวลาถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าใช้แล้วหมดไปไม่สามารถเก็บเอาไว้ใช้ได้ มิงานวิจัยได้ระบุว่าคนไทยทำงานสัปดาห์ละ 51 ชั่วโมง/สัปดาห์ [1] นับได้ว่าเป็นประเทศที่มีสถิติที่สูงที่สุดในเอเชีย ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 48 ชั่วโมง/สัปดาห์ โดยเฉพาะกรุงเทพมหานคร นั้นติดอันดับ 5 ของคนที่ทำงานมากชั่วโมงที่สุดในภาวะการแข่งขันของธุรกิจ การบริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้มีความได้เปรียบต่อคู่แข่ง ในด้านของการวางแผนงาน การดำเนินกิจกรรมของธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อได้ผลตรงตามเป้าหมายและเกิดประโยชน์มากที่สุด

ความเครียด เป็นภาวะของอารมณ์ หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้น กดดันจนทำให้เกิดความรู้สึกทุกขใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจความเครียดที่มีไม่มากนัก จะเป็นแรงกระตุ้นให้คนเราเกิดความพยายามที่จะเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่างๆ [2]

รูปแบบการให้บริการจัดส่งอาหารถึงบ้าน (Home Delivery) เป็นช่องทางเพิ่มยอดขายของสินค้าอีกช่องทางหนึ่งมีการเติบโตขึ้นมากเนื่องจากปัจจัยที่สามารถตอบสนองต่อความสะดวกสบายของผู้บริโภคยุคใหม่ โดยเฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในเมืองใหญ่ ผู้ที่เหน็ดเหนื่อยจากการทำงานที่ต้องการเลี่ยงสภาวะการจราจร จากผลสำรวจพบว่าประเทศไทยใช้เวลาในการเดินทางไปทำงาน 7.6 ชั่วโมง/สัปดาห์ [1] ความเร่งรีบในชีวิตประจำวันทำให้ไม่มีเวลาในการทำอาหารเอง ตลอดจนสภาพดินฟ้าอากาศที่เป็นสาเหตุให้ไม่ต้องการเดินทางออกนอกบ้าน ที่พัก หรือที่ทำงาน มีผลให้ผู้บริโภคหันมาเลือกใช้บริการร้านอาหารสำเร็จรูปมากขึ้น โดยเฉพาะร้านอาหารที่มีบริการส่งตรงอาหารถึงบ้านนับว่าเป็นตัวเลือกอันดับต้นๆ ที่ผู้บริโภคจะเลือกใช้บริการ

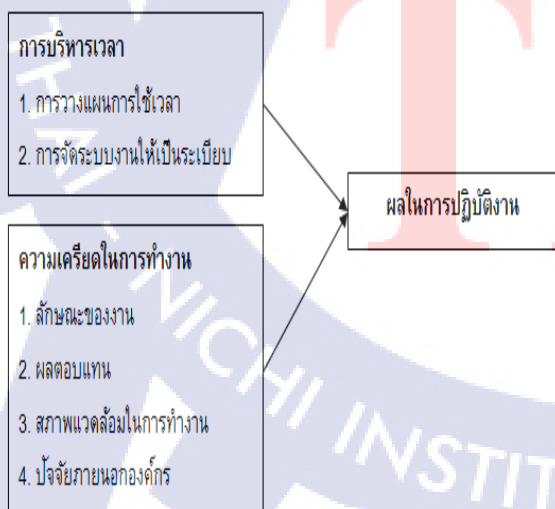
ในด้านของพนักงานจัดส่งอาหารถึงบ้านนับว่าเป็นงานที่ท้าทายอย่างมาก เนื่องด้วยหัวใจหลักของการให้บริการของธุรกิจนี้คือการบริหารเวลาที่จะส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าตามที่ตกลงกันไว้ ซึ่งแน่นอนว่าในระหว่างทางที่จะส่งอาหารย่อมมีปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ทำให้มีโอกาสเกิดความล่าช้าในการให้บริการ เช่น ฝนตก รถติด ปิดถนน หรืออุบัติเหตุทางจราจร เป็นต้น การคาดการณ์หรือการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าเพื่อบริหารเวลาในการจัดส่งจึงนับว่าเป็นความสามารถเฉพาะตัวในระดับปฏิบัติงานที่จะทำการส่งมอบสินค้าให้ทันภายในระยะเวลาที่ได้แจ้งกับลูกค้าไว้ การจัดการความเครียดในระหว่างปฏิบัติงานที่ต้องพบเจอในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การรองรับอารมณ์ของลูกค้าในการใช้บริการ ล้วนเป็นตัวอย่างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารทั้งสิ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษา การบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานส่งอาหาร ซึ่งผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและเพิ่มศักยภาพในการทำงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการบริหารเวลากับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

1. การบริหารเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Campbell. [3] ได้กล่าวถึงหลักการบริหารเวลาที่มีประสิทธิภาพดังนี้

1. มีเป้าหมายในการทำงาน หาแนวทางที่จะดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้
2. การจัดลำดับความสำคัญของงานที่จะทำ การจัดสรรลำดับความสำคัญของงานที่ได้รับผิดชอบ โดยลำดับงานว่าสิ่งใดควรทำก่อน สิ่งใดควรทำต่อมา
3. จัดสรรเวลาว่าเวลาใดควรจะทำอะไร การจัดสรรเวลาว่าเวลาใดควรทำกิจกรรมใด เพื่อให้เกิดความสำเร็จของงานได้อย่างครบถ้วน
4. วางแผนการใช้เวลา การประเมินปริมาณงานและความยากของงาน เพื่อวางแผนในการกำหนดระยะเวลาที่ต้องใช้ในการทำงาน
5. วิธีในการจัดเวลาหรือลดตัวการที่ทำให้เสียเวลา เมื่อมีเหตุทำให้งานที่ดำเนินอยู่เกิดความล่าช้ากว่าแผนที่กำหนดไว้ จึงต้องหาวิธีในการจัดเวลา หรือลดสาเหตุที่ทำให้เกิดการเสียเวลาในการทำงาน
6. ติดตามผลการใช้เวลา การตรวจสอบผลการใช้เวลาจะทำให้ทราบว่าใช้เวลาไปกับงานใดมากเกินจำเป็น เพื่อที่จะหาสาเหตุและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานต่อไป

นาฏยา มณีรุ่ง [4] ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานไว้ว่า ความเครียดจากการทำงานเป็นการตอบสนองของร่างกายและจิตใจที่เป็นผลมาจากการปฏิบัติงาน ภาวะความกดดันภายในงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน รวมทั้งโครงสร้างต่างๆ ภายในองค์กร ความเครียดจากการทำงานหากมีอยู่ในระดับที่ปกติจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการพัฒนา มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน แต่หากเกิดความเครียดจากการทำงานในระดับที่มากเกินไปอาจส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงาน หรือเกิดความผิดพลาดหรืออุบัติเหตุในงานได้

สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน [5] คือ

1. ลักษณะงาน ในด้านสภาพการทำงาน เช่น การต้องทำงานอย่างเร่งรีบ ต้องใช้ความพยายามสูง ชั่วโมงการทำงานที่มากเกินไป หรืองานลำบากเกินไป
2. ผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ใดๆ ได้แก่ การบริการ การรักษาพยาบาล และสวัสดิการต่างๆ อาจจะไม่เพียงพอต่อความต้องการกับค่าใช้จ่ายที่มีในแต่ละวัน
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การคุกคามต่ออิสรภาพของแต่ละบุคคล เช่น การไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การขาดการให้คำแนะนำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจากผู้บังคับบัญชา การสื่อสารที่ไม่ดี และการแสดงออกของพฤติกรรมที่ถูกจำกัด
4. ปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ ปัญหาครอบครัว วิกฤติของชีวิต ความยุ่งยากทางการเงิน ความขัดแย้งในความเชื่อของบุคคลกับองค์กร และองค์กรกับความต้องการของครอบครัว

สรรัช ลิ้มสุข [6] ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานไว้ว่า ผลการปฏิบัติงานคือ ความสามารถของบุคคลรวมถึงพฤติกรรมที่ใช้ใน

การปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม นำมาซึ่งการบรรลุเป้าหมายที่วางไว้หรือมีผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

6. วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาการบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

6.1 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากข้อมูลด้านจำนวนพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นข้อมูลที่ไม่ได้มีการรวบรวม รวมทั้งแต่ละองค์กรยังไม่ได้มีการเปิดเผยตัวเลขจำนวนพนักงานขับรถส่งอาหารสู่สาธารณะ ดังนั้นผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามรูปแบบกรณีที่ไม่ทราบขนาดประชากรของCochran [7] โดยได้กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% [8] โดยสามารถคำนวณหาขนาดของประชากรได้ 400 คน

6.2 แผนการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลากเลือกเขตในกรุงเทพมหานคร โดยกรุงเทพมหานครได้มีการแบ่งเขตการบริหารออกเป็น 6 กลุ่ม โดยพื้นที่ฝั่งพระนครแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม และฝั่งธนบุรีแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม แต่ละกลุ่มประกอบด้วย 7-9 เขตเพื่อให้มีขนาดและจำนวนประชากรที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบของผู้บริหารท้องถิ่น [9]

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยจึงได้ทำการจับฉลากเลือกตัวแทนกลุ่มที่จะศึกษาการบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครตามการแบ่งกลุ่มการบริหารของกรุงเทพมหานครได้จำนวน 6 เขต ได้ดังนี้

- 1.เขตพญาไท (ตัวแทนจากกลุ่มรัตนโกสินทร์)
- 2.เขตลาดพร้าว (ตัวแทนจากกลุ่มบูรพา)
- 3.เขตสวนหลวง (ตัวแทนจากกลุ่มศรีนครินทร์)
- 4.เขตวัฒนา (ตัวแทนจากกลุ่มเจ้าพระยา)
- 5.เขตคลองสาน (ตัวแทนจากกลุ่มกรุงธนใต้)
- 6.เขตบางกอกใหญ่ (ตัวแทนจากกลุ่มกรุงธนเหนือ)

ขั้นตอนที่ 3 ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

6.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

- 1) ตัวแปรอิสระ คือ การบริหารเวลา และความเครียดในการทำงาน
- 2) ตัวแปรตาม คือ ผลการปฏิบัติงาน

6.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร

ตอนที่ 3 ความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร

ตอนที่ 4 ผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน

6.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

7. สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของข้อมูลและนำผลลัพธ์ที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผล แบ่งการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 พนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย ร้อยละ 58.25 มีอายุระหว่าง 20-24 ปี ร้อยละ 38 มีสถานภาพการสมรสเป็นโสด ร้อยละ 79 มีระดับการศึกษา ปวช./มัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 51.25 มีสภาพการจ้างงานเป็นพนักงานรายวัน ร้อยละ 77.75 มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-2 ปี ร้อยละ 41.75 และมีรายได้ต่อเดือนระดับ 12,001-15,000 บาท ร้อยละ 27.75

ส่วนที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรโดยการนำเสนอเป็นค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความหมายของค่าเฉลี่ย สรุปผลจากการศึกษาการบริหารเวลา พบว่า ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนความเครียดในการทำงาน พบว่า ทุกด้านมีระดับความเห็นในระดับมาก และผลการปฏิบัติงาน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

8. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. การบริหารเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร	สอดคล้อง
2. ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร	สอดคล้อง

9. อภิปรายผลการวิจัย

1. การบริหารเวลาในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ผลที่ได้จากการวิจัยพบว่าควรให้ความสำคัญในเรื่องของการวางแผนและกำหนดการใช้เวลา มากที่สุด การบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ [10] ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารเวลา ความเครียดในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร จากงานวิจัยดังกล่าวพบว่าประสิทธิภาพการบริหารเวลาด้านการจัดระบบงานให้เป็นระเบียบและการปรับปรุงความมีวินัยในตนเองมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

2. ความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ผลที่ได้จากการวิจัยพบว่าควรให้ความสำคัญในเรื่องของการทำงานอย่างเร่งรีบเพื่อส่งอาหารให้ทันเวลา ความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ [11] ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานคร จากงานวิจัยดังกล่าวพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่กดดัน, ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่เหมาะสม, ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน, ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ที่กดดัน, ปัจจัยด้านโครงสร้าง นโยบาย บรรยากาศขององค์กรที่ไม่เหมาะสม

3. ผลในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ผลที่ได้จากการวิจัยพบว่าควรให้ความสำคัญในเรื่องของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่มากที่สุด การบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ [12] ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง ได้ผลจากการศึกษาว่า อิทธิพลของปัจจัยความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความกดดันด้านเวลาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่งในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการศึกษาที่สอดคล้องกับงานวิจัยการบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานครเช่นกัน

10. ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

1. การบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร พบว่าพนักงานให้ความคิดเห็นในด้านการวางแผนการใช้เวลาว่า ได้วางแผนและกำหนดเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดระบบงานให้เป็นระเบียบพบว่าการจัดเตรียมอุปกรณ์และพาหนะ ให้พร้อมต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสามารถดำเนินได้อย่างราบรื่นตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้นธุรกิจหรือองค์กรที่ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการจัดส่งอาหารถึงบ้าน (Home Delivery) ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการวางแผนและการกำหนดระยะเวลาในการทำงาน ตลอดจนการจัดหาอุปกรณ์และพาหนะ ให้เพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมต่อการนำไปใช้งาน เพื่อเป็นปัจจัยในการส่งเสริมให้พนักงานสามารถวางแผนงาน ควบคุมปริมาณและผลการปฏิบัติงานออกมาอย่างมีคุณภาพ ตรงต่อเวลาตามที่ได้วางแผนไว้

2. ความเครียดในการทำงานของพนักงานขับรถส่งอาหาร พบว่าพนักงานให้ความคิดเห็นในด้านลักษณะของงานว่า ต้องทำงานอย่างเร่งรีบเพื่อส่งอาหารให้ทันเวลา ด้านผล ตอบแทนพบว่า เมื่อมีการทำงานเกินเวลา มีการจ่ายค่าล่วงเวลาตอบแทนเพิ่มเติม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานพบว่า อุปกรณ์ที่ใช้งานมีเพียงพออยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้าให้ความไว้วางใจในการทำงาน และด้านปัจจัยภายนอกองค์กรพบว่า การจราจรที่ติดขัดมีผลต่อความเครียดในการทำงาน ไว้ ดังนั้นธุรกิจหรือองค์กรที่ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการจัดส่งอาหารถึงบ้าน (Home Delivery) ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับสภาพอุปกรณ์ในการทำงานให้เพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมต่อการใช้งาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับ

ลูกน้อง การจ่ายค่าตอบแทนเมื่อมีการตกลงกันในเรื่องของการทำงานเกินเวลาจากเวลางานปกติ การจัดการลำดับขั้นตอนการทำงานสำหรับลดปัญหาความเร่งรีบในการทำงาน เพื่อลดปัจจัยความเครียด และเป็นการสร้างบรรยากาศในการทำงาน ตลอดจนความสัมพันธ์ของพนักงานขับรถส่งอาหารที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน

11. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มประชากร/กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มอื่นๆ ที่แตกต่างกัน เช่น พนักงานส่งเอกสาร (Messenger) เพื่อนำมาศึกษาว่ามีความแตกต่างจากงานวิจัยฉบับนี้หรือไม่ และใช้ในการเปรียบเทียบของรูปแบบธุรกิจได้

2. ศึกษาการบริหารเวลาและความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานในธุรกิจอื่น เช่น ธุรกิจบริการส่งพัสดุ หรือธุรกิจบริการอื่นๆ เป็นต้น เพื่อศึกษาเชิงยืนยันกับผลการวิจัยครั้งนี้

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอขอบพระคุณ ดร.สุรสิทธิ์ อุดมธนาวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้คำแนะนำ ชี้แนะ และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ รวมถึงขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในเก็บข้อมูลครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- [1] จีเอฟเค ประเทศไทย. (2558). คนไทยทำงานหนักที่สุดในเอเชีย 51 ชั่วโมง/สัปดาห์. สืบค้นเมื่อ 12 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.manager.co.th>
- [2] ชญาณต์ นิมร. (2559). ความเครียดและวิธีแก้ความเครียด. สืบค้นเมื่อ 12 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.pharmacy.mahidol.ac.th>
- [3] Campbell. (1973). *Introduction Administration*. 5th ed. Boston: Allyn and Bacon,
- [4] นาฎยา มณีรุ่ง. (2558). ความเครียดจากการทำงาน และบุคลิกภาพของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [5] Brown, W.B; & Moberg.J.D. (1990). *Organization Theory and Management: A Macro Approach*. New York: John Wiley and Sons.
- [6] สรรชัย ลีสุขสม. (2557). ความสามารถในการปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [7] Cochran. (1977). *Sampling Techniques*. New York : Wiley.
- [8] กัลยา วาณิชขัญญา. สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ, 2549.
- [9] ประดิษฐ์ ตีพัฒนกุล. (2559). รูปแบบกรุงเทพมหานครในทศวรรษหน้า. *วารสารสมาคมนักวิจัย*. 21(2) : 194-195.
- [10] จิราภรณ์ แก้วสดา; จินดารัตน์ ปิรมณี; และกาญจนา ประทุม. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารเวลา ความเครียดในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของนักบัญชีธุรกิจโรงแรมในกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- [11] พิมพ์ภัทรา พุฒิพัฒน์. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [12] พิมพ์ ศรีทองคำ. (2557). ความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทเอกชนที่นำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่นแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.