

**ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
บริษัทค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานคร (ในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19)**
Factors Effecting Work Efficiency of Employees the Retail Company in Bangkok
During the Covid -19 Crisis

นางสาวดนยา จันทศาสตร์พงศ์

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Donya Chantrasartpong

E-mail: donya.dew@gmail.com

Industrial Management, Master of Business Administration Program

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานคร (ในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19) ระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยข้างต้นกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานคร (ในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัยและใช้กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานบริษัทค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 310 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent Samples t-test, One-Way ANOVA, LSD และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี สถานภาพส่วนใหญ่โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับพนักงานส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง อายุงานอยู่ระหว่าง 1-3 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 10,000-15,000 บาท/เดือน มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในทุกด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในงาน, ด้านความสำเร็จในการทำงาน, ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน, ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ชีวิตส่วนตัว, ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ และด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ และประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ สถานภาพ ระดับพนักงาน อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน สำหรับ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และปัจจัยจูงใจในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์น้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการทำงาน; แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

Abstract

The purpose of this independent study was to study the factors affecting work efficiency of employees a retail company in Bangkok During the Covid -19 crisis, the levels of the effects on work efficiency of employees, and the relationships between the motivation factor and work efficiency of employees a retail company. The questionnaire was used as an instrument for data collection, and the samples consisted of 310 participants who were employees of the retail company. Descriptive statistics used for data analysis were Percentage, Mean, and Standard Deviation. For the hypothesis testing, inferential statistics included the Independent Samples t-test, One-way ANOVA, Least Significant Difference (LSD), and the Pearson Correlation Coefficient.

The employee's questionnaire respondents were mostly female, aged up to 30 years, Single, had a Bachelor's degree, the employees most of the employees are employed. Ages of work are between 1-3 years. Estimated average monthly income 10,000-15,000 baht/monthly. There were motivating factors for performance in all aspects at the very opinion level. Including Job responsibilities, work achievement, Interpersonal Relations with people at work, work itself, work environment, personal life, compensations or benefits/Welfares. Advancement, respectively. And Working efficiency All 3 aspects are in the very opinion level. When considering each aspect, it was found that they were at

high level in all aspects. Including, the length of time spent in the work, the quality of work and The Workload that is assigned.

The results of the hypothesis testing indicated that different genders, marital statuses, employee level, periods of work experience and incomes had different effect on work efficiency had no different. For aged, Education level and ages of work had different effect on work efficiency had different. With a statistical significance of 0.05 and motivating factors in all aspects of work were related in the same direction with work efficiency. Which has a low level of correlation significantly at 0.01

Keywords: Work efficiency; Work Motivation

บทนำ

สถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด-19 (COVID-19) นับเป็นวิกฤตที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหันโดยที่ไม่มีการเตรียมการในเชิงการคาดการณ์และเตรียมระบบสุขภาพที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น จากการแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัสสายพันธุ์ใหม่ (SARS-CoV-2) หรือเรียกกันว่า โควิด-19 (COVID-19) ที่แพร่กระจายในทุกทวีปทั่วโลก ทำให้มีผู้ติดเชื้อแพร่ระบาดขยายเป็นวงกว้าง จากการติดต่อทางระบบทางเดินหายใจ เนื่องจากไวรัสตัวนี้ติดต่อจากคนสู่คนได้ง่าย จำนวนผู้ติดเชื้อจึงเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ในหลายๆ ประเทศได้มีมาตรการต่างๆ เพื่อชะลอการระบาด บางประเทศ เช่น จีน สามารถเพิ่ม supply ได้อย่างรวดเร็วโดยการสร้างโรงพยาบาลใหม่ แต่ประเทศอื่นๆ รวมถึงประเทศไทย มักต้องใช้มาตรการลดการแพร่ระบาด ไม่ว่าจะเป็นการไม่รับชาวต่างชาติเข้าประเทศ เช่น ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย มาตรการกักกันบริเวณของบุคคลกลุ่มเสี่ยง เช่น นิวซีแลนด์ ซึ่งให้ผู้ที่เดินทางมาจากต่างประเทศทั้งหมดกักตัวอยู่ในบริเวณที่รัฐจัดให้ อย่างไรก็ตาม มาตรการที่หลายๆ ประเทศใช้ร่วมกับมาตรการอื่น ๆ ในปัจจุบัน คือ การล็อกดาวน์ (lockdown) หรือ ปิดเมือง ซึ่งเป็นการระงับกิจกรรมหลายประเภทที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสทันที เพื่อจำกัดการเคลื่อนที่ของกลุ่มคนและลดการสัมผัสใกล้ชิด เมื่อการปิดเมืองกระทบกิจกรรมทางเศรษฐกิจหลายๆ ประเภท การปิดเมืองจึงส่ง “ผลกระทบ” โดยตรงต่อบุคคลที่อยู่ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างกะทันหัน (supply-side effect) และยังสามารถส่งผลกระทบทางอ้อมต่อกิจกรรมอื่นๆ ที่ไม่ได้โดนล็อกดาวน์ด้วย เช่น เมื่อไม่มีคนมาทำงาน การบริโภคจับจ่ายสินค้าในบริเวณใกล้เคียงที่ทำงานลดลง ความต้องการใช้ทรัพยากรจะน้อยลง (demand-side effect) และ/หรือ ส่งผลต่อเนื่องไปยังภาคธุรกิจอื่น ๆ ที่มีความเชื่อมโยงกัน (supply-chain effect)

จากสถานการณ์ดังกล่าวยังส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชากรในประเทศไทย รวมไปถึงลูกจ้าง ผู้ประกอบการ และตลาดการจ้างงาน ทำให้หลายธุรกิจต้องมีการวางแผน และปรับตัว เพื่อให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้ องค์กรต่างๆ ต้องมีมาตรการ แนวทางการควบคุมและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพื่อลดความเสี่ยงของพนักงานในการแพร่หรือรับเชื้อโควิด-19 ภายนอกองค์กร แต่ละบริษัทต่างต้องรัดเข็มขัด ทำให้บางคนถูกเลิกจ้าง บางคนตกงานชั่วคราว บางคนถูกปรับ

ลดเงินเดือน มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าจ้างคนขององค์กร ซึ่งปัจจัยหลักที่สำคัญสำหรับการดำเนินงานขององค์กร คือ บุคลากร ที่เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจอยู่รอดและประสบความสำเร็จ การที่ค่าจ้างคนถูกจำกัดลดน้อยลง การปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงาน การปรับเปลี่ยนสถานะแวดล้อมการปฏิบัติงาน หากองค์กรใดไม่สามารถปรับตัวได้ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปก็อาจส่งผลถึงขั้นปิดกิจการ สิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานในองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม ส่งผลกระทบต่อความสุขในการทำงานเมื่อต้องเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน เช่น ทำให้พนักงานเกิดความกังวลใจ เกิดความเครียด พนักงานบางคนทำงานหนักมากขึ้น ได้รับแรงกดดันมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อรายได้ เช่น ในเรื่องของงบโบนัสหรือการปรับเงินเดือน และแรงจูงใจในการทำงานด้านต่างๆที่เปลี่ยนแปลงไป ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19 ทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรไม่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่ต้องการ องค์กรต่างๆจึงต้องมีการวางแผนการรับมือกับเหตุการณ์ดังกล่าว และไม่เพียงแต่ต้องวางแผนในการทำงานอย่างเดียวเท่านั้น ยังต้องมีมาตรการในการเยียวยาและให้ความช่วยเหลือพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 อีกด้วย

จากปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของบุคลากรในองค์กร ที่เป็นตัวขับเคลื่อนให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งผลกระทบดังกล่าวส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่ง ทั้งยังต้องทำให้สังคมการทำงานในองค์กรในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19 นี้มีความสุขมากขึ้น ดังนั้นในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการยกระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยมุ่งเน้นไปที่ตัวบุคลากร เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานคร (ในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19) มีการกำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1.2.1 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานของพนักงานบริษัท ค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานคร (ในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19) ด้านลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic)
- 1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานของพนักงานบริษัทค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานคร (ในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19)

สมมติฐานของการวิจัย

จากการกำหนดปัญหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานคร (ในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19) โดยกำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1. ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Characteristic) ด้าน เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับพนักงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานคร (ในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19)

สมมติฐานที่ 2. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าในการและทำงานความรับผิดชอบในงาน ปัจจัยค่าจ้างในการปฏิบัติงานด้าน การค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานคร (ในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19)

ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยจะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าในการและทำงาน ความรับผิดชอบในงาน และปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว และประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ประกอบด้วย ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย คุณภาพของงาน และระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2. ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียด ดังนี้

3. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานของบริษัทค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มประชากรมีจำนวน 1,220 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 302 คน แต่ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 310 คน ซึ่งเป็นพนักงานบริษัทค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานคร และทำการสุ่มเก็บตามโอกาสความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ในเดือน กันยายน-ตุลาคม พ.ศ. 2563

4. ตัวแปรที่ศึกษา

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับพนักงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2 ข้อมูลด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ความรับผิดชอบในงาน และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว

2. ตัวแปรตาม (dependent Variables) ประกอบด้วย

2.1 ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัทค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานคร (ในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19) ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย และระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัทค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานคร (ในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19)

2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ต้องปรับปรุง และพัฒนา เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานให้เหมาะสม ขจัดความเสี่ยงของปัจจัยหรืออิทธิพลที่อาจจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน เป็นผลในทั้งระยะสั้นและระยะยาว

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านประชากรศาสตร์ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัทค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานคร (ในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19)

แนวคิด และทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

ปรเม สตะเวทิน (2546 อ้างอิงใน ชัยวัฒน์ โอสดอานวยโชค, 2555, น.10) ประชากรศาสตร์ หรือปัจจัยส่วนบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญในการศึกษาช่วยให้เข้าใจเกี่ยวกับลักษณะของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกันออกไป คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกันด้วย

ด้านเพศ

ประมะ สตะเวทิน (2546 อ้างอิงใน ชัยวัฒน์ โอสธอานวยโชค, 2555, น.10) เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่อง ความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรม และสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของทั้งสองเพศไว้ต่างกัน

ด้านอายุ

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2554) กล่าวว่า องค์ประกอบด้านอายุเป็นคุณลักษณะทางประชากรอีกลักษณะหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาของการมีชีวิตอยู่ หรือตามวัยของบุคคลเป็นลักษณะประจำตัวบุคคล โดยอายุจะแสดงถึงวัยวุฒิของบุคคล และเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำความเข้าใจในเนื้อหา และข่าวสารรวมถึงการรับรู้ต่าง ๆ การมีประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมาแตกต่างกันหรืออีกประการหนึ่งคืออายุจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสนใจในประเด็น

ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประมะ สตะเวทิน (2546 อ้างอิงใน ชัยวัฒน์ โอสธอานวยโชค, 2555, น.10) การศึกษาเป็นปัจจัยทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกันเช่น ผู้ที่มีการศึกษาสูง เป็นผู้รับสารที่ดี เข้าใจได้ดี แต่ต้องมีหลักฐานหรือเหตุผลที่เพียงพอ และจะใช้เวลาวางในการแสวงหาข่าวสารจากหนังสือพิมพ์มากกว่าสื่อประเภทอื่น ซึ่งต่างจากคนที่มีการศึกษาน้อยมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์

ด้านสถานภาพการสมรส

ชัลลฐ กล่อมประเสริฐ(2559) สถานภาพครอบครัว ลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ การเข้าสู่ชีวิตสมรส การแตกแยกของชีวิตสมรส และการสมรสใหม่สถานภาพสมรสเป็นคุณลักษณะทางประชากรที่สำคัญที่เกี่ยวกับเรื่องทางเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย ประเด็นสำคัญที่สุด ในการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบสถานภาพสมรสของประชากรคือ ประเภทของสถานภาพสมรส

ระดับพนักงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

กริฟเฟท ฮอม และการ์ทเนอร์ (Griffeth; Hom; & Gaertner. 2000: 463-488 อ้างอิงใน เบญจพร แยมจำเมือง และภิญญพัชญ์ มุณีแก้ว, 2558) จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรมานานหรือผู้ที่มีอาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าด้วย รวมถึงจะมีอัตราการขาดงานน้อยและการลาออกจากงานน้อยซึ่งความเป็นผู้อาวุโสในการทำงานจะบ่งชี้ถึงผลงานได้เป็นอย่างดี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motivation) ไว้ดังต่อไปนี้

แรงจูงใจ (Motive) เป็นคำที่ได้ความหมายมาจากคำภาษาละติน

สัทญญา จันทรณ (2557, หน้า 11) แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งจูงใจที่เป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดการกระทำ หรือแสดงพฤติกรรม ด้วยความตั้งใจ เต็มใจและพึงพอใจในงานที่ทำโดยได้รับการถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจจากความคาดหวัง และความต้องการของแต่ละบุคคล เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจและมีพลังผลักดันในการทำงาน ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเพิ่มมากขึ้น อันจะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

ทฤษฎีทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

1. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Two Factors Theory)

Ferdinand Herzberg และเพื่อนร่วมงานของเขาได้เสนอทฤษฎี 2 ปัจจัย (Herzberg, 1959 อ้างถึงใน รัตนชนก จันยัง, 2556, หน้า 28-30) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจประกอบด้วย การจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation Hygiene Theory) ได้สร้างทฤษฎีขึ้นจากการศึกษาถึงสาเหตุของความพอใจในงานและลดความไม่พอใจในงาน จุดมุ่งหมายของการค้นคว้าเพื่อศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงานเพื่อที่จะให้มีหนทางเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน เพื่อประโยชน์ทั่วไปสำหรับทุกคนก็คือความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลต่างๆที่จะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงขวัญ และกำลังใจ ที่จะส่งผลให้ทุกคนมีความสุขกายสบายใจและความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น (Adison Aei, 2012)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2554) และนอกจากความหมายดังกล่าวแล้วนักวิชาการก็ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพไว้มากมาย

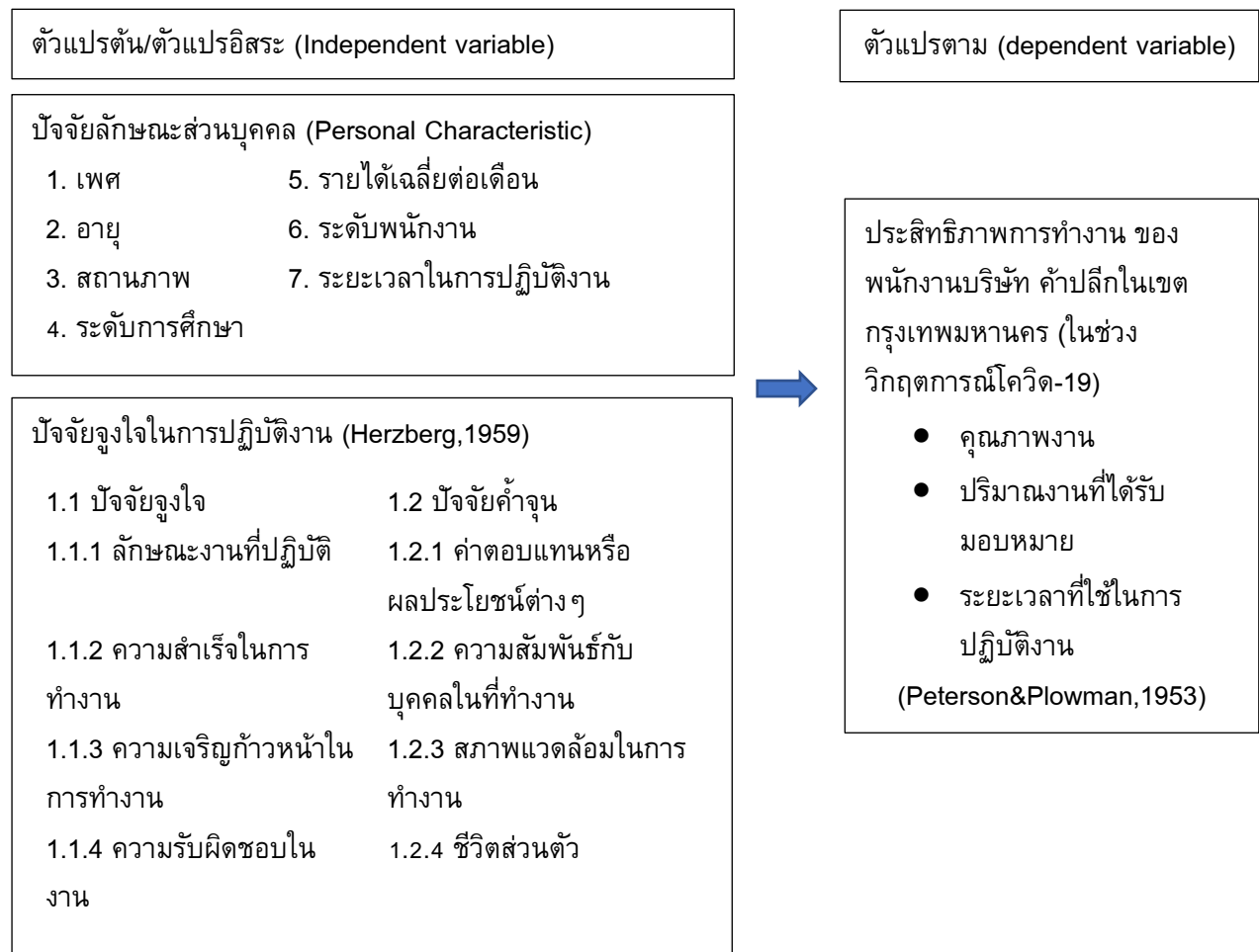
Petersen และ Plowman (1953 อ้างอิงใน รัตนชนก จันยัง, 2556, น.20-21) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีการสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ คือ คุณภาพของงาน (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลาที่ใช้งาน (Time) และค่าใช้จ่าย (Cost)

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับพนักงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ถือเป็นพื้นฐานในการกำหนดให้มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน คือปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และความรับผิดชอบในงาน ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว และองค์ประกอบของประสิทธิภาพตามทฤษฎีของ ได้แก่ คุณภาพงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย และระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานคร (ในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19) สามารถแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามได้ดังนี้



สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

วิธีการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และข้อมูล

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) ความเหมาะสมของภาษา และความครอบคลุมประเด็นที่ศึกษา ทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยและนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability Test) ตามวิธีของการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.963 ถือว่าอยู่ในระดับที่มีความน่าเชื่อถือ
3. นำแบบสอบถามซึ่งมีความสมบูรณ์นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานครในช่วง กันยายน-ตุลาคม พ.ศ. 2563 จำนวน 315 ชุด

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)
 - 1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ 4 ด้าน และปัจจัยค้ำจุน 4 ด้าน โดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
 - 1.3 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานคร (ในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19) ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วนดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานคร (ในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19)

จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในครั้งนี้เป็นเพศหญิง จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 มีอายุระหว่าง ไม่เกิน 30 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 สถานภาพส่วนใหญ่โสด จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 63.9 ระดับพนักงานส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 อายุงานอยู่ระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 10,000-15,000 บาท/เดือน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานคร (ในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานคร (ในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19) พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเรียงลำดับ มีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยอันดับแรก คือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ และด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Characteristic) ด้าน เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับพนักงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานคร (ในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19) ในภาพรวม พบว่า เพศ สถานภาพ ระดับพนักงาน อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน คือ ปฏิเสธสมมติฐาน สำหรับ อายุ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน คือ ยอมรับสมมติฐาน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานในด้านคุณภาพงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน คือ ยอมรับสมมติฐาน และอายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานในด้านปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน คือ ยอมรับสมมติฐาน

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานคร (ในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

จากการวิจัย พบว่า ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว และด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงานตามลำดับ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในภาพรวม ระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมด ส่วนในด้านค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในภาพรวมระดับน้อย และเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมด เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า

พบว่า ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานทั้ง 8 ด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้านปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านคุณภาพงาน และด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ที่ระดับน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมด

ซึ่งปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานคร (ในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19)

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานคร (ในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19) มีประเด็นที่สำคัญที่ได้พบจากผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี สถานภาพส่วนใหญ่โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับพนักงานส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง อายุงานอยู่ระหว่าง 1-3 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 10,000-15,000 บาท/เดือน มีปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานในทุกด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในงาน, ด้านความสำเร็จในการทำงาน, ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน, ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ชีวิตส่วนตัว, ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ และด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ และประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ สถานภาพ ระดับพนักงาน อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน สำหรับ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และปัจจัยมุ่งใจในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์น้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

1. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก อายุที่มากกว่า แสดงถึงความชำนาญและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องแม่นยำมากกว่าคนที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอดุลย์ จาตุรงค์กุล (2554) ที่กล่าวว่า อายุ แสดงถึงวุฒิของบุคคล และเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำความเข้าใจในเนื้อหา และข่าวสารรวมถึงการรับรู้ต่างๆ

ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของพนักงานที่เป็นฝ่ายปฏิบัติการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีที่ต้องใช้ความสามารถในการทำงาน และแข่งขันกับเวลาที่ได้กำหนดไว้ ต้องเป็นผู้ที่รับสารและสื่อสาร เข้าใจได้ดี และทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประมะ สตะเวทิน (2546) ที่กล่าวว่าคนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกันจึงมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์และความต้องการที่แตกต่างกัน และอายุการทำงาน (ปี) ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1-3 ปี สอดคล้องกับงานวิจัยของภุมรินทร์ ทวีศรี (2554) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

2. ศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อย โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

5.3.1 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานคร (ในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19) โดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในทางบวก ดังนั้นการที่องค์กรมีแนวทางการส่งเสริม พัฒนา ปรับปรุง ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรให้เหมาะสม ทั้ง 8 ด้าน ให้ชัดเจนมากขึ้นย่อมเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมากขึ้น ดังนั้น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางได้ดังนี้

องค์กรควรให้ความสำคัญกับความรู้ที่ติดต่อกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความน่าสนใจ ความท้าทายความสามารถในการทำงาน ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผลักดันให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ นอกเหนือจากงานที่ทำอยู่เน้นย้ำให้เกิดความเข้าใจในงานมากยิ่งขึ้น สร้างความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของแต่ละลักษณะงานถึงความสำคัญของงาน ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ให้ความเสมอภาคในการทำงานโดยดูผลลัพธ์จากผลงานเป็นหลัก มีมาตรฐานและตรวจสอบได้ ให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพ พัฒนาความรู้ความสามารถ ให้มีการเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มพูนความรู้

และคุณวุฒิให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานพยายามหาวิธีปรับปรุงแก้ไขงานที่ทำให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้

องค์กรควรทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของผลงานที่ประสบความสำเร็จนั้นๆ ช่วยผลักดันให้เกิดการแข่งขัน เกิดความรับผิดชอบ สร้างโอกาส สร้างผลงานเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน มอบหมายงาน และสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีความอิสระในการคิด และปฏิบัติ มุ่งเน้นให้พนักงานแก้ไขปัญหา มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ ตามความรับผิดชอบ

องค์กรควรพิจารณาผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ ให้กับพนักงาน ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในที่ทำงาน เพื่อลดช่องว่างระหว่างการทำงาน ให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการจัดอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ความปลอดภัยต่างๆ ให้กับพนักงาน อย่างเพียงพอและเหมาะสม เพื่อเป็นส่วนสนับสนุนให้เกิดความพร้อม ความสะดวกสบายในการทำงานให้มี ประสิทธิภาพในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19 รวมถึงการพัฒนาเทคโนโลยีให้มีความก้าวหน้าทันตามยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และควรมีการวางแผนจัดสรรเวลาการทำงาน จัดสรรทรัพยากรบุคคล ให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ในระบบการทำงาน ของ บริษัทในช่วงวิกฤตการณ์โควิด-19

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทอื่นๆ ที่เป็นธุรกิจ เดียวกัน เพื่อนำมาศึกษาเปรียบเทียบให้เห็นถึงความแตกต่างของปัจจัย

2. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขให้เหมาะสม

บรรณานุกรม

พระพงษ์ศักดิ์ สนมโน(เกษวงค์รอด). (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล

เมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อัครเดช ไม้งจันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

นางสาวศศิพร บุญชู. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยวของโครงการบ้านจัดสรร

ในพื้นที่เขตอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กร

- การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นางสาวเบญจพร แยมจำเมือง และนางกัญญพัชญ์ มณีแก้ว. (2558). การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดสมุทรสงคราม. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุกัญญา จันทรมณี. (2557). แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อการบริการของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วสิน สันทรณ. (2557). ลักษณะทางประชากร พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ และปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้ออะไหล่ ประดับยนต์ในสินค้าประเภทหลอดไฟหน้ารถยนต์. การค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รัตน์ชนก จันยัง. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงผลกำไร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชัยวัฒน์ โอสดอานวยโชค. (2555). ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อการบริการของพนักงานบริษัทที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษาพนักงานบริษัทที่ปรึกษาด้านระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ภูมรินทร์ ทวิชศรี. (2554). ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติของพนักงานบริษัทพรอดเตอร์แอนด์แกมเบล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก, [ออนไลน์].
แหล่งที่มา: <http://adisony.blogspot.com/2012/10/frederick-herzberg.html> [6 ตุลาคม 2012].
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis. Third edition.* New York: Harper And Row Publication.