

แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้า
เซ็นทรัลจำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่

Motivation affecting the work efficiency of employees of Central
Department Store Company Limited,
Central Festival Hat Yai Branch

[Received: December 7, 2024; Revised: February 10, 2025; Accepted: February 17, 2025]

เพชรดาว เพชรสันทัต

สาขาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

Pechdau Personated

Department of Politics and Government,
Faculty of Political Science,
Hatyai University

สุทธิชัย รักจันทร์

สาขาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

Suttichai Rakjan

Department of Politics and Government,
Faculty of Political Science,
Hatyai University

คทาทธ ขังคะมะโน

นักศึกษาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

Khathathon Khangkhamano

Student in Bachelor of Political Science
Program (Politics and Governments),
Faculty of Political Science,
Hatyai University

CORRESPONDING AUTHOR

Pechdau Personated. Department of Politics and Government, Faculty of Political Science,
Hatyai University, Thailand. Email: pechdau@hu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัดสาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่ จำนวน 108 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย วิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) ผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.46$, S.D. = 0.313) โดยมีปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุดและปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยสุขศาสตร์อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}=4.73$, S.D. = 0.345) และแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัดสาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่ ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการส่งเสริมให้พนักงานรับผิดชอบต่อหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถกระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น และส่งผลให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าและพร้อมที่จะทุ่มเทในการทำงาน ส่วนปัจจัยด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานสะท้อนถึงบทบาทของปัจจัยสุขศาสตร์ (Hygiene Factors) มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน หากไม่มีความสัมพันธ์ที่ดี จะเกิดความไม่พอใจและส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพัฒนากลยุทธ์สร้างบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการ คือ การนำไปขยายองค์ความรู้ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการประยุกต์ใช้ทฤษฎีปัจจัยจูงใจและสุขศาสตร์ (Two-factor Theory) ในบริบทของพนักงานสาขาธุรกิจค้าปลีก

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน; ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน; บริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัดสาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่

Abstract

This study aims to examine the motivational factors affecting the performance efficiency of 108 employees at Central Department Store, Central Festival Hatyai Branch. Data collection was conducted using a structured questionnaire. The statistical methods employed for data analysis included frequency, percentage, mean, and stepwise multiple regression analysis. The findings revealed that the employees exhibited a high level of overall work motivation ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.313). Both motivational factors and hygiene factors were rated at the highest levels. The overall performance efficiency of the employees was also found to be at a very high level ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.345). Key motivational factors that significantly influenced employee performance efficiency included responsibility and positive relationships with colleagues. Encouraging employees to take responsibility for their tasks and duties was found to significantly enhance work performance, making employees feel valued and motivated to dedicate themselves to their work. Good relationships with colleagues, classified as hygiene factors, played a crucial role in job satisfaction. In the absence of positive relationships, dissatisfaction may arise, negatively impacting work performance. The findings provide practical implications for management, offering a strategic approach to fostering a positive work environment that promotes high performance. Furthermore, this study contributes to the academic domain by expanding knowledge on work motivation, particularly through the application of Herzberg's Two-Factor Theory in the context of retail business employees.

Keywords: Work Motivation; Performance Efficiency; Central Department Store Central Festival Hatyai Branch

บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชนได้ให้ความสำคัญกับบุคลากร เพราะบุคลากรเป็น ปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการทำงานที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ อีกทั้งยังมีผลต่อความก้าวหน้าและเสื่อมถอยขององค์กร บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีบทบาทสำคัญต่อการผลักดันภารกิจให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ สิ่งสำคัญนี้ คือจะอย่างไรให้ทรัพยากรบุคคลขององค์กรทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีความจงรักภักดีในองค์กร ทำงานได้มีอย่างมีประสิทธิภาพ (HR Note Asia, 2019) และเพื่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งเพิ่มปริมาณองค์กรจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจเนื่องจากแรงจูงใจนั้นมีอิทธิพลต่อผลิตผลของงาน ซึ่งจะมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ขึ้นอยู่กับการจูงใจในการทำงาน ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายนักที่พนักงานจะตอบสนองต่องานโดยที่ขาดแรงจูงใจ และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงในปัจจุบัน ดังนั้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานถือเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จอย่างยั่งยืนให้กับองค์กร (Robbins & Judge, 2019) หนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานคือแรงจูงใจ ซึ่งช่วยกระตุ้นให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Deci & Ryan, 2000) แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1966) ได้เน้นและให้ความสำคัญว่าทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมพฤติกรรมในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับธุรกิจค้าปลีกโดยเฉพาะห้างสรรพสินค้า การบริหารพนักงานให้มีประสิทธิภาพสูงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้าและผลประกอบการของธุรกิจขึ้นอยู่กับคุณภาพการให้บริการของพนักงานซึ่งเป็นหัวใจหลัก (Kotler & Keller, 2016) และบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่ เป็นหนึ่งในห้างสรรพสินค้าชั้นนำที่ต้องการพนักงานที่มีประสิทธิภาพสูงในการปฏิบัติงาน และพนักงานมีบทบาทสำคัญในการให้บริการและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

ดังนั้น การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่ จึงมีความสำคัญในการนำข้อมูลที่ได้มาช่วยปรับปรุงแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์และส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล
จำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่

3. เพื่อเสนอแนวทางในการส่งเสริมแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่ มีประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

2. แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัด
สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดการจูงใจ (Motivation)

แนวคิดของ Deci และ Ryan (2000) แรงจูงใจภายในเป็นผลมาจากความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง การ
ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น และความรู้สึกที่ได้ทำงานที่มีความหมาย โดยที่แรงจูงใจภายนอกมาจากปัจจัย
ภายนอก เช่น การได้รับรางวัล ค่าตอบแทน หรือการยกย่องจากผู้บังคับบัญชา สิ่งเหล่านี้มีบทบาทในการ
กระตุ้นให้บุคคลมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และนอกจากนี้ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1966) ยังได้แบ่ง
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานออกเป็นสองกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivators) ซึ่งเป็นปัจจัยที่
ส่งเสริมความพึงพอใจและแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มีความคิดสร้างสรรค์และทุ่มเทในการทำงาน
และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ที่แม้จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ในระดับสูงสุด แต่หากขาดไปจะ
ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

ในบริบทขององค์กร การสร้างแรงจูงใจที่มีประสิทธิภาพจึงไม่เพียงแต่ขึ้นอยู่กับการจัดหาปัจจัย
ภายนอกที่เป็นตัวกระตุ้นเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับการพัฒนาปัจจัยภายในที่ทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าและ
ได้รับการยอมรับในบทบาทของตนเอง การผสมผสานระหว่างแรงจูงใจภายในและภายนอกนี้จึงเป็นกุญแจ
สำคัญที่จะช่วยให้บุคลากรสามารถแสดงศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่

การจูงใจจึงถือเป็นพลังที่สำคัญที่ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายของ
องค์กรได้ องค์กรจึงมีความจำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจในการทำงานให้แก่พนักงาน พร้อมทั้ง
ส่งเสริมให้เกิดความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการ (นิติพล ภูตะโชติ, 2559: 184) หากพนักงานที่มี

ความสามารถขาดแรงจูงใจ อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารมีหน้าที่เพิ่มแรงจูงใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลการผลิต ช่วยลดต้นทุน และเพิ่มคุณภาพของงาน (นิติพล ภูตะโชติ, 2559: 19)

ความหมายของการจูงใจ

การจูงใจหมายถึงพลังที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล และเป็นแรงผลักดันให้แสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ หรือการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยกระบวนการจูงใจเริ่มต้นจากความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งทำให้เกิดความเครียด และตามมาด้วยแรงขับที่ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมเพื่อแสวงหาสิ่งตอบสนองที่ต้องการ เมื่อบรรลุเป้าหมายก็จะเกิดความพึงพอใจ และช่วยลดความตึงเครียดได้ (DeCenzo (2002), Koontz (1998) & Schermerhorn (2003) อ้างถึงใน นิติพล ภูตะโชติ, 2559: 185-188)

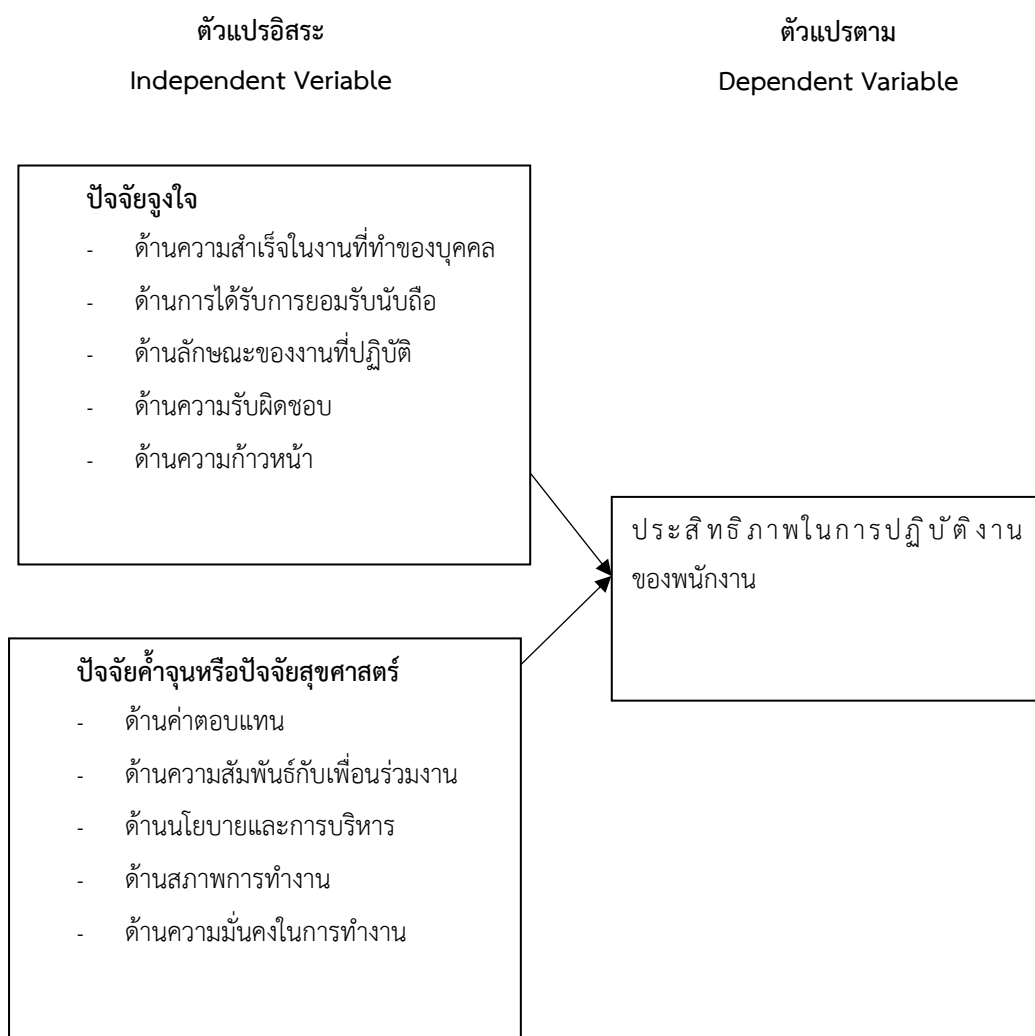
กลุ่มทฤษฎีแรงจูงใจตามเนื้อหา มีหลายทฤษฎี ได้แก่ 1) ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow 2) ทฤษฎีแรงจูงใจ ERG ของ Alderfer 3) ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของ McGregor 4) ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg และ 5) ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์หรือทฤษฎีความต้องการสามประการของ McClelland (เปรม ภัทร์ นามโฮง, ภูษิตย์ จารุจินดา, และปัทมา รักพงษ์, 2565 : 45-50)

Taylor มีความเชื่อว่าการจ่ายค่าตอบแทนต่อหน่วยการผลิตเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการจูงใจคนงาน โดยคนงานที่ได้รับค่าตอบแทนสูงจะทุ่มเทความพยายามในการผลิตผลงานจำนวนมากขึ้น เพื่อให้ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความคุ้มค่าต่อความเหน็ดเหนื่อยของตน แนวคิดนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่า "เงิน" เป็นปัจจัยหลักที่สามารถจูงใจคนงานได้ ทั้งนี้ คนงานมักไม่ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน หากปราศจากแรงจูงใจที่เหมาะสม (นิติพล ภูตะโชติ, 2559: 12)

ในส่วนของ Maslow (1943) ได้เน้นว่าความคาดหวังของบุคคลอาจเกิดขึ้นจากการกระตุ้นด้านต่าง ๆ ทั้งทางบวกและทางลบ โดยความต้องการของมนุษย์มีความหลากหลายและแบ่งออกเป็นลำดับขั้น บุคคลจะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังดังกล่าว การกระตุ้นนี้มักเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางจิตวิทยาและความต้องการในระดับที่แตกต่างกัน และในขณะเดียวกัน Herzberg ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ในช่วงปี ค.ศ.1960-1969 ซึ่งอธิบายถึงความพึงพอใจในการทำงานผ่านสองแนวคิดหลัก ได้แก่ 1) ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ส่งเสริมความพึงพอใจและกระตุ้นให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงาน เช่น ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ และโอกาสในการเติบโตในสายอาชีพ 2) ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในที่ทำงาน เช่น สภาพแวดล้อมการทำงาน นโยบายขององค์กร และค่าตอบแทน โดยชี้ให้เห็นว่าการเพิ่มปัจจัยสุขอนามัยสามารถช่วยลดความไม่พึงพอใจ แต่การเพิ่มปัจจัยจูงใจเท่านั้นที่จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและประสิทธิผลในการทำงานสูงสุด (ธัญญพัฒน์ โชติวรระสิริ, 2566: 4)

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัด สาขา เซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่ ภายใต้แนวคิดแรงจูงใจของ Herzberg



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : คณะผู้วิจัย (2567)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่ โดยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนคือ 147 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการกำหนดขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรของ (Taro Yamane, 1973: 1088) ด้วยระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ซึ่งจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรได้ผลของขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 107.49 คน ดังนั้น ต้องเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างให้ได้อย่างน้อยที่สุดจำนวน 108 คน โดยผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Method) โดยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) เนื่องจากเป็นการสุ่มตัวอย่างที่ประหยัดเวลาและสามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ง่าย โดยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างดังนี้

- (1) **กำหนดกลุ่มเป้าหมาย** โดยกำหนดกลุ่มพนักงานที่ต้องการศึกษา เช่น พนักงานในแผนกขาย พนักงานบริการลูกค้า หรือพนักงานในส่วนงานอื่นๆ
- (2) **เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย** โดยติดต่อหัวหน้าแผนกหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงาน
- (3) **คัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง** คัดเลือกพนักงานที่ยินดีให้ข้อมูลและตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จนครบตามจำนวนที่ต้องการ (อย่างน้อย 108 คน)
- (4) **เก็บรวบรวมข้อมูล** ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการคัดเลือกแล้ว

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การพัฒนาแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้เป็นการนำแนวคิดและทฤษฎีทางแรงจูงใจมาปรับใช้กับบริบทขององค์กรและพนักงานบริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่ โดยสามารถวัดและวิเคราะห์ผลกระทบของปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูงที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยผู้วิจัย แบ่งแรงจูงใจออกเป็นสองประเภทหลักคือแรงจูงใจภายใน (intrinsic motivation) และแรงจูงใจภายนอก (extrinsic motivation) ในแต่ละประเภทจะมีลักษณะเฉพาะ เช่น ความรู้สึกมีคุณค่าใน

ตนเองและการได้รับการยอมรับ (แรงจูงใจภายใน) กับการได้รับรางวัลหรือค่าตอบแทน (แรงจูงใจภายนอก) ในทำนองเดียวกัน ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1966) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ออกเป็น ปัจจัยจูงใจ (Motivators) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นแนวทางในการระบุและ กำหนดรายการคำถามที่สอดคล้องกับแต่ละปัจจัย ดังนั้นผู้วิจัยแบ่งองค์ประกอบของแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ลักษณะคำถามส่วนที่ 1 เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check-list) มีจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามส่วนที่ 2 แบ่งเป็น 2 ปัจจัย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ มีจำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามส่วนที่ 3 เป็น แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีจำนวน 5 ข้อ

ลักษณะคำถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating Scale) ของ Likert ซึ่งจัดระดับการ วัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การแปลผล ความหมายคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาจัดระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ คือ

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 อยู่ในเกณฑ์เห็นด้วยน้อยที่สุด

4. การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยศึกษาแบบวัดจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี นิยามคำศัพท์ จาก งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ขั้นที่ 2 รวบรวมเนื้อหาสาระที่ศึกษาเพื่อกำหนดขอบเขตในการสร้างข้อคำถามให้ ครอบคลุม วัตถุประสงค์การวิจัย พร้อมกับศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร และงานวิจัย

ขั้นที่ 3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามโดยพัฒนาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเสนอต่อ อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและให้คำแนะนำ พร้อมแก้ไขปรับปรุง แบบสอบถามให้สมบูรณ์หลัง

จากนั้นนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความสมบูรณ์ถูกต้อง และตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา แล้วนำผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและภาษา ด้วยวิธีการหาดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหาตามโครงสร้าง (Index of Item objective Congruence : IOC) และได้ให้คำแนะนำในการแก้ไขแบบสอบถามให้มีความตรงตามเนื้อหาเพื่อนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างคือเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขซึ่งมีความคล้ายคลึงกับกลุ่มที่ทำการศึกษา (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561: 13-16)

โดยเกณฑ์ในการพิจารณา ค่า IOC ของข้อคำถามต้องมีค่า 0.67 ขึ้นไป (ไพศาล วรรคำ, 2561: 250-251) ข้อคำถามนั้นจึงสามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์สามารถนำมาใช้ได้ หากค่า IOC ต่ำ กว่า 0.67 ต้องตัดข้อคำถามนั้น ๆ ทิ้ง หรือต้องแก้ไขตามคำแนะนำ ของผู้เชี่ยวชาญ สำหรับ งานวิจัยนี้ ค่า IOC ของข้อคำถามในแต่ละข้อมีค่าระหว่าง 0.67 – 1.0

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยอีกครั้ง เพื่อพิจารณาความถูกต้อง และปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว ไปทำการทดลองใช้กับกลุ่มบุคลากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำวิจัย จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบาค (α -Coefficient) จะต้องได้ค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไป (บุญชม ศรีสะอาด, 2560: 121) แสดงว่าแบบสอบถามมีคุณภาพเพียงพอที่จะใช้ในการวิจัยได้สำหรับงานวิจัยนี้ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ 0.972 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่ามากกว่า 0.7 ดังนั้นแสดงว่าแบบสอบถามมีคุณภาพเพียงพอที่จะใช้ในการวิจัยได้

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้ว มาตรวจสอบและจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลทำได้โดยนำแบบสอบถามสอบถามไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างวิจัยคือ พนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่ จำนวนตัวอย่าง 108 คน และทำการตรวจสอบข้อมูล พร้อมบันทึกจัดเก็บข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) อีกทั้งการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

หลายขั้นตอน (Stepwise multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิค การนำเข้าตัวแปรทั้งหมด ด้วยวิธี Stepwise

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่ ในครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทาง สถิติในการประมวลผลแบบสอบถาม จำนวน 108 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามเพศของ ผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 108)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	24	22.22
หญิง	84	77.88

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามเพศพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 77.88 และเพศชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามอายุของ ผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 108)	ร้อยละ (100.00)
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	21	19.44
31 – 40 ปี	38	35.18
41 – 50 ปี	44	40.74
51 ปีขึ้นไป	5	4.63

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 40.74 รองลงมาคืออายุ 31 – 40 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 35.18 อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 19.44 และมีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 108)	ร้อยละ (100.00)
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	83	76.85
ปริญญาตรี	25	23.15
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 76.85 รองลงมาเป็นระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 23.15 และระดับสูงกว่าปริญญาตรีไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสรรพลินค้าเซ็นทรัลจำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่

โดยการวิเคราะห์สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยสุขศาสตร์เป็นรายด้าน และรายชื่อ ปรากฏดังตารางที่ 4.4-4.15

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัย
จูงใจเป็นรายด้าน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล	4.50	0.293	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.41	0.410	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.51	0.357	เห็นด้วยมากที่สุด
4. ด้านความรับผิดชอบ	4.48	0.380	เห็นด้วยมากที่สุด
5. ด้านความก้าวหน้า	4.51	0.398	เห็นด้วยมากที่สุด
ภาพรวมด้านปัจจัยจูงใจ	4.48	0.301	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ ที่มี
ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัล
หาดใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D =
0.301)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจระดับความคิดเห็นในระดับ
สูงสุด คือ ด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D = 0.398) และด้านลักษณะของ
งานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D = 0.357) รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในงานที่
ทำของบุคคลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, S.D = 0.293) ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับเห็น
ด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D = 0.380) ด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$
= 4.41, S.D = 0.410) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัย
ค่าจูงหรือปัจจัยสุขศาสตร์โดยภาพรวม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค่าจูง		$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านค่าตอบแทน		4.11	0.631	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน		4.53	0.418	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ด้านนโยบายและการบริหาร		4.54	0.420	เห็นด้วยมากที่สุด
4. ด้านสภาพการทำงาน		4.51	0.445	เห็นด้วยมากที่สุด
5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน		4.55	0.422	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม		4.51	0.361	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรง จูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค่าจูง
หรือปัจจัยสุขศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัด
สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
ที่สุด ($\bar{X}=4.51$, S.D. = 0.361)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยสุขศาสตร์ระดับ
ความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$, S.D.
= 0.422) รองลงมา คือ ด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$, S.D. =
0.420) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}=4.53$, S.D. = 0.418) ด้าน
สภาพการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}=4.51$, S.D. = 0.445) และด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับเห็นด้วย
มากที่สุด ($\bar{X}=4.11$, S.D. = 0.631) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ภาพรวมของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ภาพรวมแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ปัจจัยจูงใจ	4.48	0.301	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยสุขศาสตร์	4.45	0.360	เห็นด้วยมากที่สุด
ภาพรวมแรงจูงใจ	4.46	0.313	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในภาพของรวมแรงงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}=4.46$, S.D. = 0.313) ภาพรวมของแรงงใจในการปฏิบัติงานระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ ปัจจัยงใจอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}=4.48$, S.D. = 0.301) รองลงมาคือปัจจัยคำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}=4.45$, S.D. = 0.360)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่

โดยการวิเคราะห์สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่ ปรากฏดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอ	4.63	0.504	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการบริการที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้อย่างดี	4.80	0.448	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ท่านมีส่วนในการสร้างภาพลักษณ์ และชื่อเสียงให้กับองค์กร	4.70	0.479	เห็นด้วยมากที่สุด
4. ท่านยึดถือประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง	4.72	0.470	เห็นด้วยมากที่สุด
5. ท่านปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงตรงโปร่งใส ปราศจากอคติ	4.80	0.420	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.73	0.345	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}=4.73$, S.D. = 0.345)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการบริการที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้อย่างดีอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.448) และท่านปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงตรงโปร่งใส ปราศจากอคติอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.80, S.D. = 0.420) รองลงมาคือ ท่านยึดถือประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้งอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.72, S.D. = 0.470) ท่านมีส่วนในการสร้างภาพลักษณ์ และชื่อเสียงให้กับองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.70, S.D. = 0.479) และ ท่านคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมออยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.63, S.D. = 0.504) ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน ด้านปัจจัยเชิงใจ

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.049	.362		8.427	.000					
ความรับผิดชอบ	.375	.080	.413	4.668	.000	.413	.413	.413	1.000	1.000

a. Dependent Variable : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 8 สรุปได้ว่าปัจจัยเชิงใจ มี 5 ด้านได้แก่ (1) ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (3) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (4) ด้านความรับผิดชอบ (5) ด้านความก้าวหน้า มีเพียง 1 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนปัจจัยเชิงใจ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้า ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน ด้านปัจจัยจำแนกหรือปัจจัยสุศาสตร์Coefficients ^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.778	.316		8.781	.000					
ความสัมพันธ์	.431	.070	.516	6.202	.000	.516	.516	.516	1.000	1.000

a. Dependent Variable : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 9 สรุปได้ว่า ปัจจัยจำแนกหรือปัจจัยสุศาสตร์มี 5 ด้านได้แก่ (1) ด้านค่าตอบแทน (2) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (3) ด้านนโยบายและการบริหาร (4) ด้านสภาพการทำงาน (5) ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีเพียง 1 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนปัจจัยจำแนกหรือปัจจัยสุศาสตร์ ด้านค่าตอบแทน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลและอภิปรายผล

การศึกษาวิจัย เรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ คือ (1)

เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่ (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่ (3) เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัลจำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่ จำนวน 147 คน ประกอบด้วย การหาจำนวนความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผล

1. แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นในภาพของรวมแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}=4.46$, S.D. = 0.313) ภาพรวมของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับความคิดเห็นในระดับสูงสุด คือ ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขศาสตร์อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่มากที่สุด ในข้อท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการบริการที่ส่งผล กระทั่งต้องคร่ำครวญได้ดี และท่านปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงตรงโปร่งใส ปราศจากอคติ รองลงมา คือการยึดถือประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง การมีส่วนในการสร้างภาพลักษณ์ และชื่อเสียง ให้กับองค์กร และการคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลหาดใหญ่ โดยพบว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในด้านปัจจัยจูงใจ พบว่า ปัจจัยความรับผิดชอบ มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg (1966) ที่กล่าวว่าความรับผิดชอบเป็นปัจจัยกระตุ้นที่สำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อพนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีอำนาจในการตัดสินใจและควบคุมงานที่ทำ พวกเขาจะเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของงานและมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จลุล่วง ส่วนผลการศึกษาพบว่าปัจจัยจูงใจอื่น ๆ ได้แก่ ความสำเร็จในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และความก้าวหน้า ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$) ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากลักษณะงานของพนักงานในบริษัทสรรพสินค้า ที่อาจมีขอบเขตจำกัดและไม่เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ หรืออาจเป็นเพราะพนักงานยังไม่เห็นความเชื่อมโยงระหว่างผลงานของตนเองกับความก้าวหน้าในอาชีพ ในส่วนของปัจจัยค่าจ้าง พบว่า ปัจจัยความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ชมพูนุช สุภาพวานิช, สุภณิดา

หนูช่วย และสลิล อาจำแหง, 2562: 121) ที่พบว่าความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมีผลบวกต่อแรงจูงใจในการทำงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่เข้าใจและสนับสนุนจะช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีและส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขและมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น นอกจากนี้ผลการศึกษาของ (เมลดา กลิ่นมาลี, 2020: 124-134) พบว่าแรงจูงใจภายในมีผลสำคัญต่อความผูกพันและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ในภาคธุรกิจค้าปลีก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา ที่พบว่า การส่งเสริมความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและการได้รับการยอมรับในที่ทำงาน ส่งผลให้พนักงานมีแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น และผลการศึกษา ยังพบว่า ปัจจัยตัวอื่น ๆ เช่น ค่าตอบแทน นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$) ซึ่งอาจเป็นเพราะบริษัทมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการที่ได้มาตรฐาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในระดับหนึ่ง และไม่ให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้มากนัก หรืออาจเป็นเพราะปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดสำหรับพนักงานในบริษัทสรรพสินค้า

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยยังพบว่า ปัจจัยตัวอื่น ๆ เช่น ค่าตอบแทน นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (มณฑล รอยตระกูล, 2546: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขาในภาพรวมประกอบด้วย ความมั่นคงในงาน ความสำเร็จของงาน นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้า และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ดังนั้น ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยตัวอื่นมีความสำคัญในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะการมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งสามารถนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ในระยะยาว

ผลการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะว่า บริษัทควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างแรงจูงใจของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมอบหมายงานที่ท้าทายและส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของงาน นอกจากนี้ บริษัทควรส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่ดีและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้พนักงานมีความสุขและมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. การศึกษาในครั้งต่อไปควรทำการสำรวจความคิดเห็นจากพนักงานในหลากหลายระดับ เช่น ระดับปฏิบัติงานและระดับบริหาร เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นและการรับรู้เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

เพราะผลการวิจัยในครั้งนี้เน้นการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มพนักงานในภาพรวม

2. ควรมีการศึกษาผลกระทบจากปัจจัยภายนอกที่อาจมีผลต่อแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น สถานการณ์เศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี หรือความคาดหวังของลูกค้าที่อาจเปลี่ยนแปลงไปตามเวลา

3. การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในด้านการพัฒนาความสัมพันธ์และการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรและร่วมมือกัน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานส่งผลบวกต่อแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานด้านการฝึกอบรม เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำแผนการพัฒนารายบุคคลให้มีประสิทธิภาพต่อพนักงานมากยิ่งขึ้น

2. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร เพื่อที่จะได้ทราบว่า มีปัจจัยใดบ้างที่จะช่วยผลักดันให้พนักงานมีความรัก และผูกพันต่อองค์กร

3. ควรมีการศึกษาถึงผลกระทบของแรงจูงใจในหลากหลายสาขาและประเภทงานภายในบริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล เพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากแรงจูงใจที่มีต่อพนักงานในสาขาต่าง ๆ เช่น พนักงานขาย, พนักงานฝ่ายบริการลูกค้า, หรือฝ่ายบริหารการจัดการสินค้า

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: หจก.สามลดา.

ชมพูนุช สุภาพวานิช, สุณินดา หนูช่วย, และสลิลา กากำแหง. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขจังหวัดยะลา. *วารสารเครือข่ายพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้*, 6(2).

ธัญญพัฒน์ โชติวรรณนะสิริ. (2566). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(7).

นิติพล ภูตะโชติ. (2559). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์. บุญชม ศรีสะอาด, (2560). *การวิจัยเบื้องต้น*. มหาสารคาม: ตักสิลาการพิมพ์.

เปรมปภัสร นามโฮง, ภูษิตย์ จารุจินดา, และปฐมา รักพงษ์. (2565). *หลักการจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ไพศาล วรคำ. (2561). *การวิจัยทางการศึกษา*. มหาสารคาม: ตักสิลาการพิมพ์.
- มณฑล รอยตระกูล. (2546). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา* [วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม].
- เมธดา กลิ่นมาลี. (2563). ปัจจัยที่พยากรณ์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร*, 40(6).
- HR Note Asia. (2019). การให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กรช่วยส่งเสริมการเติบโตและการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้. สืบค้นจาก <https://www.hnote.asia>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78.
- Maslow, A., (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review* 50. N.Y.. McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. Cleveland: World Publishing Company.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper & Row.