

ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร
MOTIVATION AND HYGIENE FACTORS AFFECTING PERFORMANCE
THE EMPLOYEES OPERATIONAL LEVEL OF CENTRAL DEPARTMENT STORE
CHIDLUM BRANCH BANGKOK

บัณฑิตา ลาภพันธ์¹
เศรษฐวิษฐ์ พรหมสิทธิ์²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร จำนวน 287 คน โดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-29 ปี ทำงานแผนกแผนกเสื้อผ้าวัยรุ่นชาย ตำแหน่งพนักงานขาย และมีอายุการทำงาน 4-6 ปี เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า 1.)ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2.)ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน และผลประโยชน์มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความใส่ใจในการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความใส่ใจในการบริการได้ร้อยละ 24.5 3.)ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่นได้ร้อยละ 19.1

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน

¹สาขาวิชาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

²อาจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ABSTRACT

The objectives of this research are to study and to compare the performances of employees at the operating level at the Central Department Store in Chidlom, Bangkok, as classified by personal factors, the influence of the motivating and supporting factors for the performances of employees at the operating level at the Central Department Store in Chidlom, Bangkok. The samples used in the research consisted of the operational staff at the Central Department Store in Chidlom Branch, Bangkok, consisting of a total of 287 people using a questionnaire with a confidence value of 0.95, as a tool to collect data. The statistics used in the data analysis were percentage, mean, frequency, standard deviation, a t-test, One-Way ANOVA and multiple regression analysis. The research found the following: most of the respondents were female, aged 20-29, worked in the clothing department for adolescent boys as salespeople, and had a working life of 4-6 years. Following the hypothesis testing, it was found that: (1) with regard to the personal factors of the operational staff at the Central Department Store in Chidlom, Bangkok, there were no differences in terms of performance, with a statistical significance of 0.05 and Chidlom had a positive influence on the performance of service attention. The statistical significance at a level of 0.05 was able to predict the efficiency of service attention performance by 24.5%. The aspect of working as a team and working in cooperation with others was statistically significant at a level of 0.05 and predicted the efficiency of team performance and cooperative performance by 19.1%.

Keywords: Operational Efficiency, Motivating Factors, Supporting Factor

บทนำ

การสรรหาและรักษาบุคลากรที่มีความรู้ และความสามารถให้มีความสุขในการปฏิบัติงานและพร้อมที่จะทุ่มเทและสร้างสรรค์ผลงานที่ดีให้กับองค์กรนั้นเป็นประเด็นที่กระทบกับการดำเนินงานอย่างยิ่งยอนอย่างมีนัยสำคัญพนักงานภายในองค์กรมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ เป็นตัวแปรสำคัญที่สามารถช่วยให้องค์กรพัฒนาและสามารถบรรลุเป้าหมายองค์กรได้สิ่งที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีคุณภาพคือปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค่าจูน ปัจจุบันห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล สาขาชิดลมเป็นสาขาเดียวที่มีแคมเปญการบริการที่เป็นเลิศ (Service Ceremony) มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และมีการจ่ายค่าตอบแทนพิเศษ (Hardship Allowance) ซึ่งการจ่ายค่าตอบแทนพิเศษ (Hardship Allowance) ให้กับพนักงานซึ่งจะไม่ถือเป็นค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน แต่เพื่อเป็นแรงจูงใจในการบริหารจัดการงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อนอย่างมีประสิทธิภาพตามความคาดหวังของบริษัท

ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมเป็นสาขาสำคัญ เพราะเป็นที่ตั้งสำนักงานใหญ่ของเซ็นทรัลกรุ๊ป และเซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น (CRC) ซึ่งเป็นบริษัทแกนนำของกลุ่มค้าปลีก ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมถือเป็นสาขาต้นแบบให้กับสาขาอื่น ๆ ที่ก่อตั้งขึ้นมาภายหลัง และสาขานี้ได้กลายเป็นสาขาสำคัญในการต่อสู้กับการแข่งขันของห้างสรรพสินค้าคู่แข่ง ที่เป็นสาขาที่สามารถสร้างรายได้ให้กับกลุ่มค้าปลีกของเซ็นทรัลได้อย่างเป็นกอบเป็นกำ จึงทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดทำเพื่อช่วยเสริมเสริม

ประสิทธิภาพของพนักงานจะเริ่มที่สาขาชิดลมก่อนเสมอหลังจากนั้นจะค่อยๆกระจายไปที่สาขาอื่น ๆ ในกรุงเทพมหานครและสาขาต่างจังหวัดตามลำดับ

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยการจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร เพื่อการสร้างระบบพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไปพร้อมกับพนักงานที่มีประสิทธิภาพ มีความตั้งใจพร้อมที่จะเปลี่ยนนโยบายขององค์กรให้กลายเป็นภาคปฏิบัติได้ องค์กรกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน และสถานที่ทำงานให้เหมาะสม รวมทั้งบริหารจัดการ สร้างความผูกพัน พัฒนาบุคลากร และความมุ่งหวังเฉพาะบุคคล ให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายขององค์กรมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

กรอบความคิดวิจัย

1. ตัวแปรอิสระได้แก่
 - 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล
 - 1.1.1 เพศ
 - 1.1.2 อายุ
 - 1.1.3 แผนกที่ปฏิบัติงาน
 - 1.1.4 ตำแหน่ง
 - 1.1.5 อายุการทำงาน
 - 1.2 ปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.2.1 ค่าตอบแทน และผลประโยชน์
 - 1.2.2 ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล
 - 1.2.3 สภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น
 - 1.2.4 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
 - 1.2.5 ความเจริญก้าวหน้า
 - 1.3 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน
 - 1.3.1 การได้รับการยอมรับ
 - 1.3.2 ความรับผิดชอบในงาน
 - 1.3.3 ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน
 - 1.3.4 นโยบายและการบริหารงาน
 - 1.3.5 สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน

1.3.6 วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา

2. ตัวแปรตามได้แก่

2.1 ความใส่ใจในการบริการ

2.2 การปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น

2.3 ความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยค่าตอบแทน และผลประโยชน์ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล สภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความเจริญก้าวหน้า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

3. ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบในงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

ทบทวนวรรณกรรม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Harrington H, 1996) ให้คำนิยามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาพรวมขององค์กร ระบุว่าควรให้ความสำคัญกับโครงสร้าง และเป้าหมายขององค์กร สามารถสะท้อนความสัมพันธ์เกี่ยวกับบุคคล และการบริหาร การจัดการที่มีระบบ โดยมุ่งที่การปฏิบัติงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสับสนเปลืองในด้านต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน ผู้บริหารควรที่จะต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการ เพื่อลดความไม่ชัดเจน และความไม่แน่นอนต่างๆ

ใช้หลักเหตุผลทั่วไป ผู้บริหารต้องสามารถพัฒนาความรู้ ทักษะการทำงาน ความสามารถด้านต่างๆ ควรที่จะสร้างความแตกต่างโดยเพิ่มพูนประสบการณ์ ความรู้ และคำแนะนำต่างๆให้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้

คำแนะนำที่ดี ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น

วินัย ผู้บริหารควรกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัย

ความยุติธรรม ผู้บริหารจะต้องสามารถให้ความเหมาะสม และความยุติธรรม มีข้อมูลที่เชื่อถือได้ และแน่นอน ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงของข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจต่างๆ ป้องกันการผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้

ความฉับไวของการจัดส่ง ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย

มาตรฐาน และตารางเวลา ผู้บริหารต้องสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร และสามารถกำหนดเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละระดับ หน้าที่ในองค์กร

การปฏิบัติการมีมาตรฐาน ผู้บริหารสามารถกำหนดวิธีการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐานที่ตัวอย่างเสียมีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ ผู้บริหารต้องระบุการปฏิบัติงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร

ปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน (McCaslin, 2003)

1. แรงจูงใจภายใน ทุกสิ่งทีกระตุ้นโดยอาศัยรางวัลภายใน เช่นการพัฒนาตนเองหรือการช่วยเหลือเพื่อนที่ต้องการความช่วยเหลือ เช่น บุคคลอาจได้รับการส่งเสริมทักษะด้านการขายเพราะจะได้เรียนรู้ทักษะที่มีคุณค่า ในทางกลับกันอาจถูกกระตุ้นให้ประสบความสำเร็จเพราะต้องการให้เกิดผลดีต่อชีวิตของคนอื่น ๆ รอบตัว แต่แรงจูงใจที่แท้จริงอาจมีตัวขับเคลื่อนเชิงลบ เช่น บุคคลสามารถกระตุ้นตัวเองให้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพราะไม่เช่นนั้นจะรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ ผลลัพธ์ของการกระทำเป็นไปในทางบวก แต่แรงจูงใจประเภทเฉพาะที่สามารถใช้นั้นมุ่งเน้นไปที่การหยุดผลลัพธ์เชิงลบแทนที่จะสร้างผลลัพธ์เชิงบวก ด้วยเหตุนี้และอื่น ๆ จึงมีแรงจูงใจภายในหลายประเภทที่มุ่งเน้นไปที่รางวัลสร้างแรงบันดาลใจหรือตัวขับเคลื่อนที่เฉพาะเจาะจง

ซึ่งไม่ว่าจะเป็นผลลัพธ์บวกหรือผลลัพธ์ลบ แรงจูงใจภายในมักจะมีแนวโน้มที่แรงจูงใจภายในมักจะมุ่งเน้นไปที่สิ่งที่เป็นบวกหรือเห็นแก่ผู้อื่นที่สามารถควบคุมได้ ในทางกลับกันแรงจูงใจภายในมักจะมุ่งเน้นไปที่สิ่งที่คุณคนอื่นมอบให้ตนเองดังนั้นจึงไม่ได้ใช้ในการควบคุมของตนเองโดยตรง แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ ความพอใจ ความต้องการอื่น ๆ สิ่งต่างๆดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่างๆของพนักงานภายในองค์กรอย่างค่อนข้างถาวร เช่น พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในองค์กรที่เห็นองค์กรนั้นเป็นสถานที่ที่ให้โอกาสแก่เขา พนักงานคนนั้นๆก็จะมีแรงจูงใจรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งบางครั้งองค์กรมีผลการดำเนินงานขาดทุนจึงไม่สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้พนักงานภายในองค์กรได้ แต่ด้วยความผูกพันพนักงานก็ร่วมกัน ลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่

2. แรงจูงใจภายนอก ทุกสิ่งทีกระตุ้นคุณโดยอาศัยรางวัลภายนอก เช่นเงิน ค่าชม แรงจูงใจประเภทนี้พบได้บ่อยกว่าแรงจูงใจภายในและรวมถึงการบรรลุสิ่งต่าง ๆ อันเนื่องมาจากแรงจูงใจ ความกลัวหรือความคาดหวังที่จับต้องได้ซึ่งทั้งหมดนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอก เช่นผู้คนที่ต้องการได้รับการส่งเสริมทักษะด้านการขายเนื่องจากเกิดการตั้งความหวังจากบุคคลอื่น เช่นเดียวกับแรงจูงใจภายในบางครั้งแรงจูงใจภายนอกอาจเป็นลบ เช่นคุณสมารถถูกกระตุ้นให้ทำงานได้ดีขึ้นเนื่องจากกลัวว่าจะถูกไล่ออก สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจภายนอกมีแรงบันดาลใจหลายประเภทที่เน้นตัวขับเคลื่อนที่สร้างแรงบันดาลใจจากภายนอกที่เฉพาะเจาะจง และอธิบายว่าแรงจูงใจนั้นมีประสิทธิภาพเพียงใด

ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน Herzberg (1991) วาดเส้นขนานที่เป็นเอกลักษณ์ระหว่างปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยด้านสุขอนามัย รวมเข้าด้วยกันเพื่อสร้างทฤษฎีแรงจูงใจ และสุขอนามัย ในการวิจัยของ Herzberg ได้สัมภาษณ์พนักงานเพื่อพิจารณาว่าสิ่งที่พวกเขารู้สึกเป็นที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจในที่ทำงาน Herzberg พิจารณาแล้วว่าผู้ที่พึงพอใจคือแรงจูงใจในที่ทำงานและความไม่พอใจเป็นปัจจัยด้านสุขอนามัย สิ่งที่น่าสนใจตาม Herzberg ปัจจัยด้านสุขอนามัยที่นำไปสู่ความไม่พอใจของพนักงานคือความคงที่ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ นโยบาย ค่าจ้าง และสถานที่ทำงาน สภาพการปฏิบัติงานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน และการกำกับดูแลโดยรวมหรืออยู่ในตำแหน่งผู้ใต้บังคับบัญชา (Herzberg, 1991)

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยกระตุ้นที่อยู่ในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน และสถานการณ์การปฏิบัติงาน ความพึงพอใจคือหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบ และการมีโอกาสเติบโตในการปฏิบัติงาน และโอกาสสำหรับความก้าวหน้า ความสำเร็จ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน การค้นพบของ Herzberg ค่อนข้างยืนยันทฤษฎีที่ว่าพนักงานไม่ได้ลาออกจางานเพราะได้รับค่าจ้างต่ำหรือได้รับผลตอบแทนน้อยลง ผลสำรวจของทรัพยากรบุคคล Leigh Branham หนังสือ The 7 พนักงานเกือบ 20,000 คนของ Branham พบว่าพนักงานมองหางานที่อื่นเพราะพนักงานเกิดความรู้สึกว่างานของตนเองขาดคุณค่าขาดความเป็นผู้นำ และหัวหน้างานก็ไม่ได้ให้การสนับสนุนเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน(Khillah, 1986)

วิธีการดำเนินงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร โดยประชากรมีจำนวน 1,015 คน (อ้างอิงจาก ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประชากรมีจำนวน 1,015 คน (อ้างอิงจาก ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม 2563) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างทราบขนาดของประชากร (Yamane. 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 การวิจัยครั้งนี้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 287 ตัวอย่าง รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 287 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างพนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 287 ตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) กับกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริงจำนวน 1,015 คน จำแนกพนักงานภายในองค์กรออกเป็น 7 แผนก จากนั้นสุ่มตัวอย่างจากประชากรแต่ละแผนกโดยใช้สัดส่วนของกลุ่มประชากรตัวอย่างแต่ละชั้น โดยใช้สูตร $\frac{\text{ประชากรในแผนก}}{\text{ประชากรทั้งหมด}} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$ และกำหนดให้ทุกแผนกได้กลุ่มตัวอย่างรวมจำนวน 287 ตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการเก็บจากแบบสอบถามจากที่เตรียมไว้ผ่าน ภูเก็ตฟอร์ม (Google forms) เพื่อสร้างคิวอาร์โค้ด (QR Code) และดำเนินการจัดเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างในแผนกต่างๆที่เต็มใจให้ข้อมูลจำนวน 287 ตัวอย่าง ในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้มีลักษณะที่ง่ายต่อการตอบ และยังคงครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยตั้งเอาไว้โดยแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเป็นลักษณะด้านประชากรศาสตร์ซึ่งเป็นลักษณะแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Question) มีจำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศประกอบไปด้วยคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Question) และใช้ระดับการวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) อายุ แผนกที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่ง อายุการปฏิบัติงานห้างเซ็นทรัล สาขาชิดลม ลักษณะของแบบสอบถามประกอบไปด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Question) และมาตราอันดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยมีจำนวน 15 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว เป็นลักษณะ Likert Scale และวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยให้คะแนนแบบมาตราส่วนการประมาณค่า (Rating Scale Method) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน โดยมีจำนวน 18 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว เป็นลักษณะ Likert Scale และวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยให้คะแนนแบบมาตราส่วนการประมาณค่า (Rating Scale Method) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยมีจำนวน 15 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว เป็นลักษณะ Likert Scale และวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยให้คะแนนแบบมาตราส่วนการประมาณค่า (Rating Scale Method) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนน

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามให้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิด ให้แสดงข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic)

1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถาม
ในส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านข้อมูลส่วนบุคคล

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะของข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ปัจจัยการจูงใจใน
การปฏิบัติงาน ส่วนที่ 3 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน และส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานห้างสรรพสินค้า
เซ็นทรัล สาขาชิดลม

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะของข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วน
ที่ 2 ปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 3 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน และส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
พนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

1.4 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ทดสอบสมมติฐาน

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic)

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมที่แตกต่างกันมี
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน Independent t-test และ One-way Analysis of Variance (One-Way ANOVA) ใน
การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยค่าตอบแทน และผลประโยชน์ ความสำเร็จในการ
ปฏิบัติงานของบุคคล สภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความเจริญก้าวหน้า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม โดยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple
Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบในงาน ความมั่นคง
ในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา มี
อิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม โดยใช้สถิติถดถอยเชิง
พหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง "ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าสาขาชิดลม" สรุปได้ดังนี้

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 มีอายุ
20-29 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 ทำงานแผนกแผนกเสื้อผ้าวัยรุ่นชาย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 มี
ตำแหน่งพนักงานชาย จำนวน 103คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 มีอายุการปฏิบัติงานอายุ 4-6 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8

ปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน และผลประโยชน์ โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.61 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน พบว่า เงินเดือน และค่าตอบแทนพิเศษที่ท่านได้รับจากองค์กร เหมาะสมกับ
ตำแหน่งและความรับผิดชอบของท่าน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของ

บุคคล โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน พบว่า ได้นำเอาความรู้ และความสามารถในการขาย และประสบการณ์การนำเสนอสินค้ามาใช้อย่างเต็มที่ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ด้านสภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน พบว่า องค์กรมีความยืดหยุ่นในเวลากิจการปฏิบัติงาน เพื่อให้ท่าน สามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานกับเวลาส่วนตัวได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน พบว่า ลักษณะงานขายที่ท่านปฏิบัติไม่สามารถรับผิดชอบโดยเบ็ดเสร็จ ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จด้วยตัวเอง อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ด้านความเจริญก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน พบว่า ได้รับโอกาสก้าวหน้าหรือได้รับการพิจารณาผลงาน อย่างยุติธรรม โดยดูความสามารถในการหาลูกค้าใหม่ การได้ยอดซื้อซ้ำจากลูกค้าที่มี และการติดตามงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ด้านการได้รับการยอมรับ โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความเชื่อถือในการปฏิบัติงานของท่าน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน พบว่า เข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน พบว่า คิดว่าหน่วยงานของท่านมีความยั่งยืนต่อไปในอนาคต อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน พบว่า องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่สอดคล้อง กับงานขายที่ท่านปฏิบัติ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน พบว่า สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อยสวยงาม และสะดวกสบายต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน พบว่า ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง และรับฟังความคิดเห็นตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน สื่อสารกับลูกค้าได้อย่างชัดเจน ให้ข้อมูลข่าวสาร ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ตรงประเด็น อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน พบว่า ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ เพื่อให้งานของทีมสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน พบว่า ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคหรือข้อจำกัด ที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และไม่นำปัญหาหรือข้อจำกัดมาเป็นข้ออ้าง อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.3 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล สาขาชิดลม

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้า สาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. จากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล สาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล สาขาชิดลมที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล สาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร พนักงานทุกคนมีความกระตือรือร้นในการทำงานและมีความใส่ใจต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากการปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเป็นงานประเภทการบริการจึงจะต้องตั้งใจรับฟังและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้องแสดงความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าด้วยรอยยิ้ม อย่างรวดเร็วและถูกต้องทำให้พนักงานทุกวัยจะต้องเป็นผู้ที่มีอัธยาศัยดีเป็นมิตรกับลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพร พุกษะศรี (2557) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา จำนวนผู้ที่อยู่ใต้อุปการะ หน่วยงานรายได้ประจำต่อเดือนไม่มีผลต่อปัจจัยค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงินของพนักงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นนธิรัฐ โฉมวัฒนา (2564) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน บริษัทแพลท เนรา จำกัด พบว่า และประสบการณ์การทำงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน บริษัทแพลท เนรา จำกัด ต่างกัน และพนักงาน บริษัทแพลท เนรา จำกัด ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน บริษัทแพลท เนรา จำกัด ไม่ต่างกัน

2. จากการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล สาขาชิดลม กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ความใส่ใจในการบริการ การทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมมือกับผู้อื่น และความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล สาขาชิดลม อาจเป็นเพราะ ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล สาขาชิดลม เป็นห้างสรรพสินค้าชั้นนำของประเทศไทย จึงทำการคัดเลือกพนักงานในการปฏิบัติงานทางความใส่ใจในการบริการ การทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมมือกับผู้อื่น และความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ เพื่อเป็นการทดสอบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงการทำงานเป็นทีมของพนักงาน หากมีการวางแผนในการปฏิบัติงานที่ดีก็จะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เยาวลักษณ์ อิทธิพร (2564) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เซ็นทรัล พัฒนา จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติความสำเร็จในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เซ็นทรัล พัฒนา จำกัด (มหาชน) อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวา หลาบคำ และกล้าหาญ ภู น่าน (2564) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. จากการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ความใส่ใจในการบริการ การทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมมือกับผู้อื่น และความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม อาจเป็นเพราะ ความสามารถในการขายสินค้าจะได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานทำให้พนักงานมีความใส่ใจในการปฏิบัติงาน และมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานทั้งการปฏิบัติงานเดี่ยวและการปฏิบัติงานเป็นทีมเพื่อทำให้ผลการปฏิบัติงานที่ดีมากยิ่งขึ้นและเป็นที่ยอมรับของพนักงานหรือเพื่อนร่วมงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จริญญา สากร สุธรรม พงษ์สำราญ และปราณี คงชนสมุทร (2564) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เพอร์ซิเดนท์ เบเกอร์ จำกัด(มหาชน) พบว่า ปัจจัยค้ำจุนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายธุรกิจ1บริษัท เพอร์ซิเดนท์ เบเกอร์ จำกัด (มหาชน) อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวา หลาบคำ และกล้าหาญ ณ น่าน (2564) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยค้ำจุนโดยรวมมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงานทางสภาพการทำงานที่ยืดหยุ่น ผู้ประกอบการหรือผู้ที่มีส่วนที่เกี่ยวข้องควรมีการพัฒนาเกี่ยวกับสภาพการทำงาน of พนักงานโดยมีการโอกาสให้พนักงานสามารถทำงานในหรือนอกสำนักงาน ซึ่งสามารถเอื้ออำนวยกับการทำงานของพนักงานได้เป็นอย่างดี เพื่อเป็นการทำให้พนักงานรู้สึกถึงความเอาใจของผู้ประกอบการ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขมากยิ่งขึ้น

2. จากการศึกษาปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานผู้ประกอบการหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรมีการพัฒนาเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความคิดว่างานที่ได้รับมอบหมายส่งเสริมทำให้ท่านก้าวหน้าต่อไปได้ และทำให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะทำงานในหน่วยงานนี้จนเกษียณอายุ เป็นต้น

3. จากการศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมจะต้องมีการพัฒนาเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมมือกับผู้อื่นควรมีรับฟังความคิดเห็น of ผู้อื่น และนำมาพิจารณาประกอบการคิดของตนเองได้อย่างมีเหตุผล รวมถึงการแสดงความคิดเห็น หรือ กล่าวชมเชยกับความสำเร็จร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานหรือทีมงาน เมื่อผลการปฏิบัติงานออกมาเป็นที่น่าพอใจ เพื่อเป็นการสร้างมิตรภาพให้แก่เพื่อนร่วมงานให้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร ควบคู่ไปกับการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ผู้วิจัยทราบถึงปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร ได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. ควรทำการศึกษาซ้ำในเรื่องนี้และติดตามผลเป็นระยะเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มี ความทันสมัยตรงตามความต้องการของพนักงาน เนื่องจากแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานเป็นเรื่องของความรู้สึกและทัศนคติของแต่ละคนที่จะเปลี่ยนแปลงได้ตามระยะเวลาและสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก อาจารย์ ดร.เศรษฐวิสุภุ พรมสิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา ตลอดจนข้อแนะนำต่างๆ ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.ชื่นสมล บุนนาค ประธานการควบคุมสารนิพนธ์ ผศ.ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล และ อาจารย์ ดร.ณัฐพัชร์ มณีโรจน์ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถาม และเป็น คณะกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ ซึ่งได้สละเวลาในการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัยชิ้นนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ครอบครัว ญาติพี่น้อง ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจ ขอขอบคุณเพื่อน ร่วมงานที่คอยดูแล ช่วยเหลือในทุก ๆ เรื่อง รวมถึงรุ่นพี่ MBA สาขาวิชาการจัดการรุ่นที่ 21 (นอกเวลาราชการ) สำหรับคำแนะนำ และความช่วยเหลือที่ดีเสมอมา ขอขอบคุณเพื่อนนิสิต MBA สาขาวิชาการจัดการรุ่นที่ 21 (นอกเวลาราชการ) สำหรับน้ำใจ มิตรภาพ คำแนะนำต่างๆ ที่มีส่วนช่วยให้สารนิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาให้ความร่วมมือในการ ตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณผู้มีส่วนช่วยเหลือทุกท่านที่มีได้เอื้ออำนวย ณ ที่นี้

เอกสารอ้างอิง

- จรัญธร สาคร สุธรรม พงษ์สำราญ และปราณี คงนสมุท. (2564). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เพอร์ซิเดนซ์ เบเกอร์ จำกัด (มหาชน). *วารสารนาคบุตรปริทรรศน์*, 13(1): 216-230.
- นนธิรัฐ โฉมวัฒนา. (2564). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทแพลท เนรา จำกัด กรุงเทพฯ.* การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประภาพร พลฤกษ์ศรี. (2557). *ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เยาวลักษณ์ อธิธิพร. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน).* การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิวา หลาบคำ และกล้าหาญ ณ น่าน. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท โสม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน). *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 7(2): 26-33.
- CENTRAL PATTANA. (2019). *การบริหารจัดการและสร้างความผูกพันกับบุคลากร.* Retrieved from <https://www.cpn.co.th/th/sustainability/stakeholder-engagement/employee-engagement>
- Harrington H. (1996). James and James S. Harrington. *High performance benchmarking*, 1853-1931.
- Herzberg, F. (1991). *The Motivation to work*. New York : John Wiley and Sons.
- McCaslin, M. (2003). New directions in motivation research: Implications for practice - Introduction. *Elementary School Journal*, 103(4): 313-316.

