



ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร

MOTIVATION AND HYGIENE FACTORS AFFECTING PERFORMANCE THE EMPLOYEES

OPERATIONAL LEVEL OF CENTRAL DEPARTMENT STORE CHIDLUM BRANCH

BANGKOK

บัณฑิตา ลาภาพันธุ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2564

ปัจจัยสูงใจ และปัจจัยค่าจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร



บัณฑิตา ลาภพันธ์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

MOTIVATION AND HYGIENE FACTORS AFFECTING PERFORMANCE THE EMPLOYEES
OPERATIONAL LEVEL OF CENTRAL DEPARTMENT STORE CHIDLOM BRANCH
BANGKOK



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
(Business Administration(Management))
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University
2021
Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ห้างสรรพสินค้าสาขาศิดลม กรุงเทพมหานคร

ของ

บัณฑิตา ลาภาพันธ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ที่ปรึกษาหลัก

(อาจารย์ ดร.เศรษฐวัสส์ พรมลิต์)

ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชินสุมล บุญนาค)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อักษรกุล)

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย	บัณฑิตา ลาภาพันธ์
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2564
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. เศรษฐวัชร พรมสิทธิ์

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

Title	MOTIVATION AND HYGIENE FACTORS AFFECTING PERFORMANCE THE EMPLOYEES OPERATIONAL LEVEL OF CENTRAL DEPARTMENT STORE CHIDLOM BRANCH BANGKOK
Author	BANTITA LAPAPAN
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2021
Thesis Advisor	Professor Dr. Sedtawat Prommasit

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%.

Keyword : Operational efficiency Motivating factors Supporting factors

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก อาจารย์ ดร.เศรษฐสุภุสก์ พรหมสิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลา ให้คำปรึกษา ตลอดจนข้อแนะนำต่างๆ ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผศ.ดร. ชื่นสมุล บุนนาค ประธานการควบคุมสารนิพนธ์ ผศ.ดร. กาญจน์ระวี อนันต์อัศรกุล และ อาจารย์ ดร. ณัฐฐพัชร มณีโรจน์ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถาม และเป็นคณะกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ ซึ่งได้สละเวลาในการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัยชิ้นนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณาจารย์โครงการพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ให้ความเมตตา ให้ความรู้ ทั้งในภาคทฤษฎี รวมถึงการประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ช่วยประสานงานและอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำเรื่องระบบ -Thesis และความช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ครอบครัว ญาติพี่น้อง ที่ให้การสนับสนุนและเป็นที่กำลังใจ ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานที่คอยดูแล ช่วยเหลือในทุก ๆ เรื่อง รวมถึงรุ่นพี่ MBA สาขาวิชาการจัดการรุ่นที่ 21 (นอกเวลาราชการ) สำหรับคำแนะนำ และความช่วยเหลือที่ดีเสมอมา ขอขอบคุณเพื่อนนิสิต MBA สาขาวิชาการจัดการรุ่นที่ 21 (นอกเวลาราชการ) สำหรับน้ำใจ มิตรภาพ คำแนะนำต่างๆ ที่มีส่วนช่วยให้สารนิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลา ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณผู้มีส่วนช่วยเหลือทุกท่านที่ได้เอื้อยมนาม ณ ที่นี้

บัณฑิตา ลาภาพันธ์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
สมมติฐานการวิจัย.....	12
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
1. ประวัติบริษัท Central Group.....	13
2. แนวคิดและทฤษฎีของประชากรศาสตร์.....	15
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	17

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	18
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน	26
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยขอบเขตการวิจัย	34
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	36
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	44
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
1. สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47
2. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	100
ความมุ่งหมายของวิจัย.....	100
สมมติฐานการวิจัย.....	100
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	101
สรุปผลการวิจัย.....	101
อภิปรายผลการวิจัย	107
ข้อเสนอแนะ	109
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	109
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	109

วิธีการสุ่มตัวอย่าง	110
บรรณานุกรม	111
ภาคผนวก.....	114
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	115
ประวัติผู้เขียน.....	123



สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 จำนวนประชากรทั้งหมด และกลุ่มตัวอย่างที่ได้.....	4
ตาราง 2 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	36
ตาราง 3 แสดงความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 287 คน	49
ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน และผลประโยชน์	51
ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล	52
ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น	53
ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	54
ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความเจริญก้าวหน้า	55
ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับ	56
ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน	57
ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	57
ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน	58

ตาราง 13แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน	59
ตาราง 14แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงาน ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา	60
ตาราง 15แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม ด้านความใส่ใจในการบริการ	61
ตาราง 16แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น	63
ตาราง 17แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ	64
ตาราง 18แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามเพศ)	65
ตาราง 19แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามเพศ) ...	66
ตาราง 20แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามอายุ)	68
ตาราง 21แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามอายุ) โดยใช้ Brown-Forsythe	69
ตาราง 22แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามอายุ) โดยใช้ F-test	70
ตาราง 23แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามแผนก)	71
ตาราง 24แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามแผนก) โดยใช้ F-test	72
ตาราง 25แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามตำแหน่ง)	75

ตาราง 26 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามตำแหน่ง) โดยใช้ Brown-Forsythe	76
ตาราง 27 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน)	78
ตาราง 28 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน) โดยใช้ Brown-Forsythe	79
ตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)	81
ตาราง 30 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการ บริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม	81
ตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของ พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอย พหุคูณ (Multiple Regression)	84
ตาราง 32 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็น ทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขา ชิดลม	85
ตาราง 33 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)	87

ตาราง 34แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม	88
ตาราง 35แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)	90
ตาราง 36แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม	91
ตาราง 37แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)	93
ตาราง 38แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม	94
ตาราง 39แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)	96
ตาราง 40แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม	97

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
ภาพประกอบ 2 การปฏิบัติงานเป็นหน้าที่ของปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจความสามารถและ สภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล.....	20
ภาพประกอบ 3 Maslow's Hierarchy of Needs	22
ภาพประกอบ 4 ERG theory includes existence, relatedness, and growth.....	23
ภาพประกอบ 5 ทฤษฎีความคาดหวัง	24
ภาพประกอบ 6 Herzberg's Motivation Theory – Two Factor Theory	28

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การสรรหาและรักษาบุคลากรที่มีความรู้ และความสามารถให้มีความสุขในการปฏิบัติงานและพร้อมที่จะทุ่มเทและสร้างสรรค์ผลงานที่ดีให้กับองค์กรนั้นเป็นประเด็นที่กระทบกับการดำเนินงานอย่างยั่งยืนอย่างมีนัยสำคัญ (CENTRAL PATTANA, 2019) พนักงานภายในองค์กรมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ เป็นตัวแปรสำคัญที่สามารถช่วยให้องค์กรพัฒนาและสามารถบรรลุเป้าหมายองค์กรได้ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม เป็นสตรีที่ใหญ่ที่สุดในกรุงเทพมหานคร เป็นสาขานำร่องกิจกรรมส่งเสริมการขายทุกกิจกรรมที่จะเริ่มในสาขาอื่น ๆ กลุ่มลูกค้าของห้างนั้นคือชนชั้นกลางระดับสูง (upper-middle class) ไปถึงระดับสูงอย่างสูง (upper-upper class) ทั้งคนไทย และต่างชาติที่เป็นนักท่องเที่ยว จึงทำให้ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมใส่ใจในประสิทธิภาพของพนักงานเป็นพิเศษ องค์กรจะบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลภายในองค์กรได้นั้นส่วนหนึ่งมาจากบุคลากร มีขวัญ กำลังใจ และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งต้องอาศัยการจูงใจและปัจจัยค่าจูงเป็นองค์ประกอบสำคัญ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมาก สิ่งที่จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีคุณภาพคือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจูง ปัจจุบันห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมเป็นสาขาเดียวที่มีแคมเปญการบริการที่เป็นเลิศ (Service Ceremony) มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และมีการจ่ายค่าตอบแทนพิเศษ(Hardship Allowance) ซึ่งการจ่ายค่าตอบแทนพิเศษ (Hardship Allowance) ให้กับพนักงานซึ่งจะไม่ถือเป็นค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน แต่เพื่อเป็นแรงจูงใจในการบริหารจัดการงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อนอย่างมีประสิทธิภาพตามความคาดหวังของบริษัท ดังนั้นพนักงานทุกคนต้องทำความเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเอง และปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในความรับผิดชอบของตนอย่างรอบคอบโดยถือว่าเป็นหน้าที่ร่วมกันของทุกคน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างดีที่สุด

พนักงานจึงเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจ เป้าหมายองค์กรอาจไม่ประสบผลสำเร็จได้หากไม่มีทีมพนักงานที่ดี ซึ่งประสิทธิภาพของพนักงานมีบทบาทสำคัญในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร เพราะอุตสาหกรรมห้างสรรพสินค้าเป็นอุตสาหกรรมที่ใช้กำลังคนมากในการขับเคลื่อนธุรกิจ ประสิทธิภาพของพนักงานและการปฏิบัติงานของพนักงานจึงเป็นสิ่งที่ห้างสรรพสินค้าจะต้องให้ความสำคัญ (Peidi Zhang, 2016) ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมเป็นสาขา

สำคัญ เพราะเป็นที่ตั้งสำนักงานใหญ่ของเซ็นทรัลกรุ๊ป และเซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น (CRC) ซึ่งเป็นบริษัทแกนนำของกลุ่มค้าปลีก ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมถือเป็นสาขาต้นแบบให้กับสาขาอื่น ๆ ที่ก่อตั้งขึ้นมาภายหลัง และสาขานี้ได้กลายเป็นสาขาสำคัญในการต่อสู้กับการแข่งขันของห้างสรรพสินค้าคู่แข่ง ที่เป็นสาขาที่สามารถสร้างรายได้ให้กับกลุ่มค้าปลีกของเซ็นทรัลได้อย่างเป็นกอบเป็นกำ จึงทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดทำเพื่อช่วยเสริมเสริมประสิทธิภาพของพนักงานจะเริ่มที่สาขาชิดลมก่อนเสมอหลังจากนั้นจะค่อยๆกระจายไปที่สาขาอื่น ๆ ในกรุงเทพมหานครและสาขาต่างจังหวัดตามลำดับ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม จึงเป็นตัวอย่างในการให้บริการหรือการทำแคมเปญต่าง ๆ ทำให้ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมากโดยมีการกำหนดปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนต่าง ๆ ให้กับพนักงานภายในสาขาซึ่งในบางปัจจัยที่บริษัทกำหนดขึ้นมีเพียงสาขาเซ็นทรัลชิดลมเท่านั้นที่ได้ผลประโยชน์เนื่องจากเป็นสาขาใหญ่และสาขานำร่องของสาขาอื่น ๆ ดังนั้นประสิทธิภาพของพนักงานจะส่งผลให้ประสิทธิผลการดำเนินงานของห้างสรรพสินค้าดีขึ้น และบรรลุเป้าหมายที่ห้างสรรพสินค้าได้กำหนดไว้

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้นพนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม ต้องเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงานให้กับสาขาอื่น ๆ พนักงานจึงมีหลายหน้าที่ที่ต้องรับภาระ ปัจจุบันแนวทางการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับห้างสรรพสินค้ามีการปรับเปลี่ยนอย่างมาก จึงเกิดการปฏิบัติงานทับซ้อนและไม่สามารถแสดงโครงสร้างการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่องค์กรควรให้ความสำคัญ เนื่องจากบุคลากรภายในองค์กรคือแรงขับเคลื่อนองค์กรเป็น ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญ การใช้คนให้เกิดประโยชน์สูงสุด การพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น และการดำรงไว้ในองค์กร การที่บุคลากรมีการคงอยู่ในองค์กรสูงจึงเป็นผลดีต่อองค์กร (จำเริญวีระธรรมานนท์, 2545, หน้า 35) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยการจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร เพื่อการสร้างระบบพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไปพร้อมกับพนักงานที่มีประสิทธิภาพ มีความตั้งใจพร้อมที่จะเปลี่ยนนโยบายขององค์กรให้กลายเป็นภาคปฏิบัติได้ องค์กรกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน และสถานที่ทำงานให้เหมาะสม รวมทั้งบริหารจัดการ สร้างความผูกพันพัฒนาบุคลากร และความมุ่งมั่นเฉพาะบุคคล ให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายขององค์กรมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3.เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1.องค์กรสามารถพัฒนาแนวทางการจัดทํานโยบายที่เสริมสร้างประสิทธิภาพให้กับ
พนักงานภายในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

2.ผลการวิจัยนี้ทำให้ทราบว่าปัจจัยเชิงจิต และปัจจัยค้ำจุนใดที่มีอิทธิพลมากหรือมี
อิทธิพลน้อยต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขา
ชิดลม

3.ผลการวิจัยสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุง และการพัฒนาแนวทางการเพิ่ม
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับพนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลในสาขาอื่น ๆ

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัย
กำหนดขอบเขตการศึกษาดังนี้

ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล
สาขาชิดลม โดยประชากรมีจำนวน 1,015 คน (อ้างอิงจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของห้างสรรพสินค้า
เซ็นทรัล สาขาชิดลม 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรมีจำนวน 1,015 คน (อ้างอิงจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของห้างสรรพสินค้า
เซ็นทรัล สาขาชิดลม 2563) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างทราบ
ขนาดของประชากร (Yamane. 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ
5 การวิจัยครั้งนี้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 287 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มดังนี้

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม 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

ตาราง 1 จำนวนประชากรทั้งหมด และกลุ่มตัวอย่างที่ได้

ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร		
แผนก	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
แผนกเสื้อผ้าวัยรุ่นสตรี	198	56
แผนกเครื่องประดับสตรี	236	67
แผนกชุดชั้นในสตรี	49	14
แผนกเสื้อผ้าวัยรุ่นชาย	249	70
แผนกเสื้อผ้าเด็ก/ของใช้เด็ก	70	20
แผนกของใช้ในบ้าน	177	50
แผนกของเล่นเด็ก	36	10
รวม	1,015	287

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

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1. ชาย
2. หญิง

1.1.2 อายุ

1. อายุ 20-29 ปี
2. อายุ 30-39 ปี
3. อายุ 40 ปีขึ้นไป

1.1.3 แผนกที่ปฏิบัติงาน

1. แผนกเสื้อผ้าวัยรุ่นสตรี
2. แผนกเครื่องประดับสตรี
3. แผนกชุดชั้นในสตรี
4. แผนกเสื้อผ้าวัยรุ่นชาย
5. แผนกเสื้อผ้าเด็ก/ของใช้เด็ก
6. แผนกของใช้ในบ้าน
7. แผนกของเล่นเด็ก

1.1.4 ตำแหน่ง

1. พนักงานขาย
2. PC/BA

3. Department Sale Manager

4. Store Merchandising Manager

1.1.5 อายุการปฏิบัติงานห้างเซ็นทรัล สาขาชิดลม

1. อายุ 1 - 3 ปี

2. อายุ 4 - 6 ปี

3. อายุ 7 - 9 ปี

4. อายุ 10 ปีขึ้นไป

1.2 ปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน

1. ค่าตอบแทน และผลประโยชน์

2. ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล

3. สภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น

4. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

5. ความเจริญก้าวหน้า

1.3 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน

1. ได้รับการยอมรับ

2. ความรับผิดชอบในงาน

3. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

4. นโยบายและการบริหารงาน

5. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน

6. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

2.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้า
เซ็นทรัล สาขาชิดลม

1. ความใส่ใจในการบริการ

2. การปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น

3. ความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ

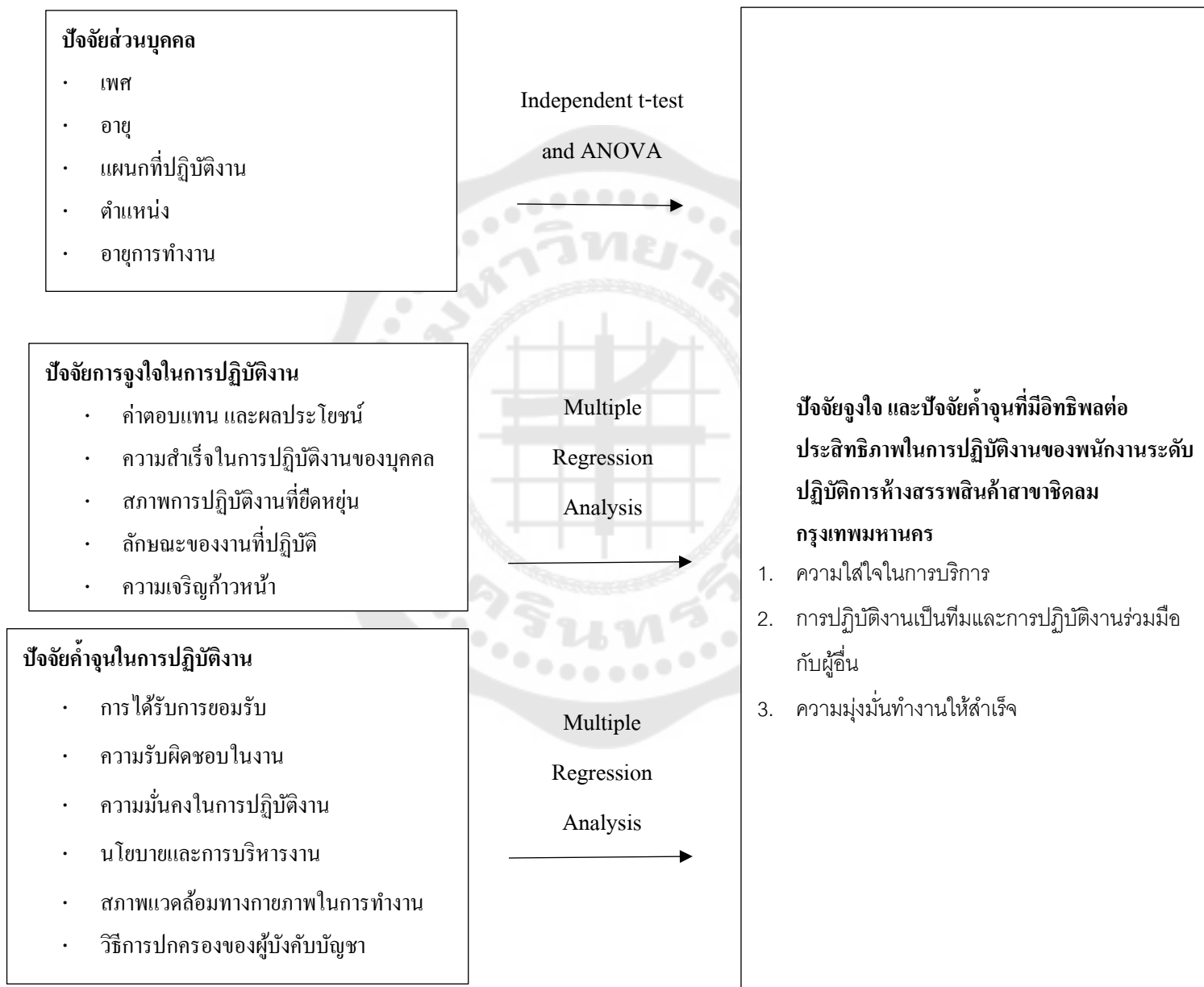


กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร” สามารถกำหนดตัวแปรต้นที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลชิดลม หมายถึง ร้านค้าขายปลีกขนาดใหญ่ ซึ่งมีสินค้าหลากหลายประเภทแยกตามแผนกโดยไม่มีการขายผ่านตัวแทนจำหน่าย (ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเป็นผู้นำสินค้ามาขายเอง) ห้างสรรพสินค้ามักขายและผลิตสินค้าที่เกี่ยวข้องกับเสื้อผ้า เครื่องเรือน เครื่องใช้ในบ้าน เครื่องใช้ไฟฟ้า รวมไปถึงสายผลิตภัณฑ์อื่น ๆ อย่างเช่น ฮาร์ดแวร์ สุขภัณฑ์ เครื่องสำอาง เครื่องเพชรพลอย เครื่องเขียน ของเล่น อุปกรณ์กีฬา เป็นต้น

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มที่ เต็มความสามารถ ใช้เทคนิคการปฏิบัติงานของตนที่จะสามารถสร้างผลงานได้ และมีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเอง และขององค์กรคือความใส่ใจในการบริการ

ปัจจัยการจูงใจ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เป็นตัวเงิน ซึ่งห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมมุ่งเน้นไปที่ความต้องการของบุคคลในเรื่องการยอมรับ ผลสำเร็จ ความรับผิดชอบ และการเติบโตของบุคลากรเอง สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมรับผิดชอบการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินในรูปเงินเดือน หรือค่าจ้าง (base pay) และเงินตอบแทนพิเศษ (Hardship Allowance) ให้พนักงานเพื่อเป็นการจูงใจ

ปัจจัยคำจูง หรือปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน นโยบายการบริหารงานขององค์กรหรือหัวหน้างาน หรือปัจจัยที่จะป้องกันความไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้นกับพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะงานแต่ละตำแหน่งของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม ซึ่งจะต้องระบุขอบเขตการปฏิบัติงาน ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ รวมถึงโครงสร้างของการบริหารงานให้ชัดเจนจะต้องสามารถระบุได้ว่าตำแหน่งนั้นจะต้องทำงานอะไรบ้าง ตำแหน่งนี้อยู่โครงสร้างไหนของบริษัท มีสายการบังคับบัญชาอย่างไร

ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง การที่พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม มีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่การงานให้บรรลุความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และในระยะเวลาที่เหมาะสม ยอมรับเกี่ยวกับผลการกระทำนั้น และมีความพยายามปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

ความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมแสดงออกถึงความเพียรพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทุ่มเทกำลัง

กาย ในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความรับผิดชอบ และมีความภาคภูมิใจในผลงาน

ปัจจัยประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

แผนที่ปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม ของผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดฝ่ายหรือแผนกใด

ตำแหน่ง หมายถึง ลักษณะของงานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

เงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม ในรูปของการจ่ายเหมาเป็นรายเดือนและถือเป็นรายได้ถาวร โดยไม่คำนึงถึงชั่วโมงการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลง ไม่ว่าผู้ปฏิบัติงานจะทำงานครบตามชั่วโมงที่กำหนดต่อวันหรือไม่ก็ตาม

อายุการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม นับตั้งแต่ที่พนักงานเข้าปฏิบัติงานในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม จนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

ค่าตอบแทน และผลประโยชน์ หมายถึง ค่าตอบแทนที่ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม ดำเนินการจ่ายทั้งในรูปตัวเงิน และไม่ใช้ตัวเงิน เพื่อที่จะตอบแทนพนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม ให้ตรงตามหน้าที่ที่พนักงานรับผิดชอบ และเพื่อจูงใจพนักงานให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมขวัญกำลังใจของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม และเสริมสร้างฐานะ ความเป็นอยู่ของครอบครัวพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม ให้ดีขึ้น

ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ภายในระยะเวลาและบรรลุเป้าหมายที่กำหนด รวมไปถึงการที่พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ หรือการรู้จักป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

สภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น หมายถึง การอยู่ร่วมกันของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม โดยมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคลระหว่างกลุ่มเพื่อให้ทราบความต้องการของแต่ละบุคคล เพื่อให้ทุกฝ่ายสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างปกติสุข เกิดความร่วมมือร่วมใจ ทำงานราบรื่นไม่เกิดปัญหา ทำให้ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม ประสบความสำเร็จตามมุ่งหวัง

ความเจริญก้าวหน้า หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะ หรือตำแหน่งของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมในตำแหน่งที่ดีขึ้น โอกาสที่จะได้ดำรงตำแหน่งที่ได้รับความสำคัญมากขึ้น โอกาสที่จะได้รับการพัฒนาความรู้ และความสามารถ และความเชี่ยวชาญ ความชำนาญจากงานที่ได้ปฏิบัติอยู่

การได้รับการยอมรับ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร การรับรู้เกี่ยวกับบทบาทของตนในองค์กรว่าได้รับการยกย่อง ได้รับการยอมรับและได้รับความสำคัญจากงานที่ปฏิบัติ ซึ่งรวมไปถึงการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อน และบุคคลอื่นทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้งอาจแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย

ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมที่มีต่อห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมว่ามีเสถียรภาพในด้านต่าง ๆ เชื่อถือได้ เป็นที่ยอมรับจากผู้อื่นและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป มีความเป็นปึกแผ่นพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์ทุกรูปแบบได้ พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมรู้สึกที่ปลอดภัยอย่างไร้กังวล และได้รับการป้องกันจากปัญหาในด้านต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้โดยตั้งใจ หรือโดยบังเอิญก็ตาม

นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง หลักและวิธีการปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวทางดำเนินการที่ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมใช้ในการตัดสินใจเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปโดยถูกต้อง เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด เปรียบเสมือนแนวทางการแก้ปัญหา เพื่อนำไปสู่กระบวนการแก้ปัญหาให้พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ตัวพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมในขณะทำงาน เช่นแสงสว่าง บรรยากาศ ตลอดจนเครื่องมือ อุปกรณ์ และเครื่องจักร ต่าง ๆ รวมทั้งบริเวณสถานที่ทำงาน สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ปฏิบัติงาน

วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การควบคุมดูแลบังคับบัญชาตามสายงานของห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม หรือสภาพการปกครองบังคับบัญชาทางงานของผู้บริหารระดับสูง เรื่องการวิเคราะห์ของผู้ปฏิบัติงาน การกระจายงาน การมอบหมายหน้าที่แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

ความใส่ใจในการบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการ(พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม) มีความเต็มใจในการบริการ มีใจรักจะแสดงออกมาทางกายด้วยความยิ้ม

แย้ม แจ่มใส มีความกระตือรือร้น นึกถึงผู้มาใช้บริการไว้เป็นหลัก การทำให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่

การปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมทำงานร่วมกันอย่างประสานงานภายในกลุ่ม เป็น การรวมตัวของกลุ่มคนที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จ มีการ ยอมรับร่วมกัน มีการวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จที่คาดหวังไว้ ในการดำเนินงาน

สมมติฐานการวิจัย

1.ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.ปัจจัยสนใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยค่าตอบแทน และผลประโยชน์ ความสำเร็จ ในการปฏิบัติงานของบุคคล สภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความ เจริญก้าวหน้า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

3.ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบใน งาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพใน การปฏิบัติงาน วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานข พักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร” มีเนื้อหาการวิจัยและเอกสารต่างๆโดยการนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- 1.ประวัติของบริษัท Central Group
- 2.แนวคิดและทฤษฎีของประชากรศาสตร์
- 3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน
- 5.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน
- 6.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติบริษัท Central Group

สาขาชิดลม เปิดให้บริการในปี 2516 เป็นสาขาที่ 5 ถือสาขาสำคัญ หัวเรือในตอนนั้นเนื่องจากสาขาชิดลมเป็นที่ตั้งสำนักงานใหญ่ของเซ็นทรัลกรุ๊ป และเซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น (CRC) ซึ่งเป็นบริษัทแกนนำของกลุ่มค้าปลีกลักษณะพิเศษของสาขาชิดลม คือมีการแยกบริษัทออกมาดูแลเป็นการเฉพาะ คือบริษัทห้างสรรพสินค้าชิดลม จำกัด รับผิดชอบกิจการเฉพาะสาขานี้ สาขาเดียวโดยไม่ได้ขึ้นอยู่กับบริษัทเซ็นทรัลดีพาร์ทเมนท์สโตร์ (CDS) ห้างเซ็นทรัลสาขาชิดลม ตั้งอยู่บนพื้นที่ 6 ไร่ ซึ่งเป็นที่ดินที่คุณเตียง จิราธิวัฒน์ ซื้อไว้นานแล้ว ในราคาตารางวาละ 7,000 บาท จากอดีตอธิบดีกรมสรรพากรผู้หนึ่ง สาขาแห่งนี้ใช้เงินลงทุนในการก่อสร้างครั้งแรกสูงถึง 60 ล้านบาทเป็นเงินกู้จากธนาคารกรุงเทพ โดยหวังจะดักกลุ่มลูกค้าในย่านสุขุมวิท และเพลินจิตที่มีกำลังซื้อสูง เซ็นทรัลสาขานี้คุณสมฤทธิ์ลงทุนจ้างฝรั่งมาออกแบบตกแต่งภายในตั้งแต่เริ่มต้นซึ่งในขณะนั้นไม่มีใครกล้าจ้างเพราะมีค่าใช้จ่ายสูง ห้างเซ็นทรัลสาขาชิดลม ถือเป็นต้นแบบให้กับสาขาอื่นๆที่ก่อตั้งขึ้นมาภายหลัง เพราะหลังจากนั้นเป็นต้นมาทุกสาขาของห้างเซ็นทรัลจะต้องจ้างชาวต่างชาติมาเป็นผู้ออกแบบตกแต่งภายในก่อนจะเปิดทุกครั้ง สาขาชิดลมเปิดให้บริการในปีแรกก็มีกำไรทันที และสาขานี้ได้กลายเป็นหัวหอกในการต่อสู้กับการแข่งขันของห้างสรรพสินค้า ที่เริ่มเข้มข้นตั้งแต่ปี 2527 แม้สาขาชิดลมจะเกิดเหตุการณ์เพลิงไหม้ไปครั้งหนึ่งเมื่อปลายปี 2538 สร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นประมาณ 1,200 ล้านบาท แต่ก็ได้รับการปรับปรุง และพัฒนาใหม่จนเปิด

ให้บริการได้อีกครั้ง และยังคงเป็นจุดที่สามารถสร้างรายได้ให้กับกลุ่มค้าปลีกของเซ็นทรัลได้อย่างเป็นกอบเป็นกำจนถึงปัจจุบัน

การถือกำเนิดขึ้นของสาขาชิดลม เป็นช่วงเดียวกันกับการเกิดขึ้นของบริษัทเซ็นทรัล การ์เมนต์แฟคตอรี ซึ่งเป็นผู้ผลิตสินค้าแบรนด์ต่าง ๆ เพื่อนำเข้าไปขายในห้างเซ็นทรัล บริษัทนี้ ตั้งขึ้นมาเนื่องจากสถานการณ์ทางการเมืองในช่วงปี 2516 มีการปลุกกระแสชาตินิยมรณรงค์ต่อต้านสินค้าจากต่างประเทศกันอย่างกว้างขวางทำให้เซ็นทรัลกรุ๊ปตัดสินใจจะเป็นผู้ผลิตสินค้าออกมาจำหน่ายเองเพื่อลดการนำเข้าถือเป็นจุดเริ่มต้นของการเป็นธุรกิจค้าปลีกอย่างครบวงจรเป็นครั้งแรกของกลุ่มนี้และบริษัทนี้ ได้พัฒนาจนกลายเป็นกลุ่มธุรกิจผลิต และค้าส่ง (CENTRAL PATTANA, 2019) ซึ่งเป็น 1 ใน 5 กลุ่มหลัก ที่ทำรายได้ให้กับเซ็นทรัลกรุ๊ปในปัจจุบัน

ยุคพ.ศ.2532 ปัจจุบัน ในปี 2532 เป็นปีที่เซ็นทรัลกรุ๊ปเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของห้างสรรพสินค้าใหม่แยกให้ชัดเจนจากห้างเซ็นทรัล ดีพาร์ทเมนท์สโตร์ โดยการเปิดห้าง ZEN ขึ้นที่ ศูนย์การค้าเวสต์เวิลด์ เซ็นเตอร์ห้างดังกล่าวมีรูปแบบที่แตกต่างออกมาและเน้นการขายสินค้าทันสมัยจับกลุ่มเป้าหมายลูกค้าเป็นคนรุ่นใหม่ วัยรุ่นที่มีรายได้สูงในช่วงนี้เองที่คุณสมบัติเริ่มสุขภาพไม่ดีเนื่องจากป่วยเป็นโรคมะเร็ง ที่ปอด ประกอบกับคนในครอบครัวขอให้พักผ่อนในกลุ่มจิราธิวัฒน์รุ่นที่ 2 ที่ทำงานอยู่ในเซ็นทรัลกรุ๊ปจึงมีการหารือเพื่อแบ่งกลุ่มความรับผิดชอบให้ชัดเจน เดือนสิงหาคมปีเดียวกันมีการแต่งตั้งคุณวันชัย จิราธิวัฒน์ น้องชายคนที่ 2 เป็นประธานบริษัท เซ็นทรัลกรุ๊ปแทนคุณสมบัติ จิราธิวัฒน์และมีการแบ่งกลุ่มธุรกิจออกเป็น 5 กลุ่ม

1. กลุ่มค้าปลีก (CRC) คุณสุทธิชาติ จิราธิวัฒน์
2. กลุ่มพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ (CPN) คุณสุทธิธรรม จิราธิวัฒน์
3. กลุ่มโรงแรม และรีสอร์ท คุณสุทธิเกียรติ จิราธิวัฒน์
4. กลุ่มฟาสต์ฟู้ด สุทธิเกียรติ จิราธิวัฒน์
5. กลุ่มผลิต และค้าส่ง (CMG) สุทธิศักดิ์ จิราธิวัฒน์

โดยบริษัทเซ็นทรัลกรุ๊ป ยังคงบทบาทเป็นโฮลดิ้ง คัมปะนีถือหุ้นใหญ่อยู่ในบริษัทแกนนำหลักของแต่ละกลุ่มการแบ่งกลุ่มที่ชัดเจนเช่นนี้ทำให้การบริหารงานในเซ็นทรัลกรุ๊ปมีการเปลี่ยนแปลงจากเดิมที่คุณสมบัติ จิราธิวัฒน์ จะเป็นคนดูแลเองเป็นหลักในลักษณะเจ้าแกใหญ่ก้าวเข้าสู่ความเป็นมืออาชีพมากขึ้น "บทบาทใหญ่จะตกอยู่กับบอร์ดของเซ็นทรัลกรุ๊ป ซึ่งจะเป็นคนคอยกำกับดูแลธุรกิจแต่ละกลุ่มจะมีการประชุมกันแล้วประธานของแต่ละกลุ่มก็ต้องเข้าไปนำเสนอแผนงาน งบประมาณ เพื่อให้บอร์ดชกก่อนอนุมัติ" คุณสุทธิชาติ จิราธิวัฒน์ กล่าวให้ฟังถึงลักษณะการปฏิบัติงานหลังการแบ่งกลุ่ม การแบ่งกลุ่มรับผิดชอบเป็นการให้อิสระในการ

ปฏิบัติงานกับผู้บริหารของกลุ่มต่าง ๆ สามารถวางแผนงาน จัดสรรงบประมาณลงทุนของตนเองไม่มีการก้าวท้าวซึ่งกันและกัน แต่ในการประสานงานกันระหว่างกลุ่มจะมีการประชุมร่วมกันบ่อยครั้ง เช่น CRC กับ CPN จะมีการประชุมร่วมกันทุก 1 เดือน และ CRC กับ CMG ก็จะมีการประชุมกัน 2 เดือนต่อครั้ง ส่วนระดับบริหารของเซ็นทรัลกรุ๊ปจะมีการประชุมกันทุก 2 อาทิตย์ต่อมาคุณสัมฤทธิ์ จิราธิวัฒน์ ได้เสียชีวิตลงอย่างสงบ กลางดึกคืนวันที่ 10 กรกฎาคม 2535 ตั้งแต่มิถุนายนปี 2532 เซ็นทรัลกรุ๊ปในยุคที่ 3 นี้ การขยายงานของแต่ละกลุ่มได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องแม้จะต้องเผชิญกับภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจซึ่งทำให้บางกลุ่ม เช่น CPN ต้องหยุดชะงักโครงการลงทุนบางโครงการลงชั่วคราวแต่กล่าวเฉพาะ CRC แล้ว ในยุคนี้เป็นยุคที่มีการขยายตัวสูงสุดโดยเฉพาะช่วงตั้งแต่ปี 2532 หลังเปิดห้าง ZEN ที่เวสต์เทรด เซ็นเตอร์เป็นต้นมา ได้มีการคิดค้นรูปแบบของห้างสรรพสินค้าใหม่ๆ ออกมาอีกมาก ปี 2540 ทั้ง 5 กลุ่มธุรกิจหลักของเซ็นทรัลกรุ๊ปสามารถทำรายได้รวมประมาณ 60,000 ล้านบาท สิ้นปี 2542 รายได้รวมของทั้ง 5 กลุ่มเพิ่มขึ้นเป็น 70,000 ล้านบาท คิดเป็นอัตราการเพิ่มสูงขึ้น 17% แม้เซ็นทรัลกรุ๊ปในยุคปัจจุบันได้แตกธุรกิจออกมาเป็น 5 กลุ่ม แต่กลุ่มที่ทำรายได้หลักก็ยังคงเป็นกลุ่มค้าปลีกนำทีมโดย CRC โดยมีสัดส่วนรายได้สูงถึง 74.2%

เชื่อว่ากลุ่มนี้ยังคงความเป็นแกนหลักที่สามารถทำรายได้ให้กับเซ็นทรัลกรุ๊ปสูงที่สุดต่อไปอีกในอนาคต(บัณฑิต ตั้งศรีวงศ์, 2543)

2. แนวคิดและทฤษฎีของประชากรศาสตร์

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ เพศ รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่สามารถวัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น

(กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ, 2548) กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ จะประกอบไปด้วยบุคคลากรในระดับตำแหน่งต่างๆ บุคคลมักจะมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมการทำงานของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. อายุกับการปฏิบัติงาน เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของพนักงานภายในองค์กรจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่บุคคลที่อายุมากก็สามารถกล่าวได้ว่าเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสูงตามไปด้วย และสามารถปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้คนที่อายุมากจะไม่นิยมลาออกจากงานหรือการย้ายงาน แต่มักนิยมที่จะทำงานที่สถานที่เดิม เพราะ

โอกาสที่จะปรับเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับการปฏิบัติงานนานซึ่งจะมีผลทำอาจะทำให้ได้รับค่าตอบแทนที่มากขึ้น หรือรวมถึงสวัสดิการอื่นๆ ก็อาจจะสามารถได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นนั้นจะปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ โดนเฉลี่ยมีการขาดงานน้อยกว่าพนักงานอื่นๆที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการปฏิบัติงาน จากการศึกษาโดยทั่วไปเรื่องความสามารถการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ระหว่างเพศชาย และเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกันมากนัก นักจิตวิทยาค้นพบว่า เพศหญิงมักจะมีลักษณะความคล้อยตามได้มากกว่าเพศชาย และเพศชายมีความสามารถในการคิดงานเชิงรุก มีความคิดก้าวไกล มีความคาดหวังในความสำเร็จด้านต่างๆในการทำงานมากกว่าเพศหญิง แต่โดยรวมนั้นไม่มีความแตกต่างในเรื่องของผลงานในการปฏิบัติงาน หรือในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. สถานภาพสมรสกับการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงานน้อยกว่า และมีการลาออกจากการงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ผู้ที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด และยังมีความรับผิดชอบ มีความเห็นคุณค่าของการปฏิบัติงาน

4. ความอาวุโสในการปฏิบัติงานกับการปฏิบัติงาน ผู้อาวุโสเวลาปฏิบัติงานมักจะมีผลงานจากการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานของตนเองสูง ผู้บริหารในองค์กรสามารถคาดหวังได้ว่าความเป็นผู้อาวุโสในการปฏิบัติงานจะบ่งชี้ถึงผลงาน การปฏิบัติงานออกมาได้เป็นอย่างดี

(มณีวรรณ ฉัตรอุทัย, 2539) ศึกษาถึงความแตกต่างด้านลักษณะชีวภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ เพศ และสถานภาพสมรส

1. อายุ การวิจัยบ่งชี้ว่า พนักงานที่มีอายุมากขึ้นนั้นมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดลง ผลจากการวิจัยสามารถบ่งบอกได้ว่า อายุที่เพิ่มขึ้นไม่มีอิทธิพลที่ทำให้คุณภาพการปฏิบัติงานลดลง แต่พบว่าอัตราการลา หรือลางานอย่างไร้เหตุผลนั้นจะลดน้อยลงในกลุ่มผู้มีอายุมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ที่ทำงานและมีอายุน้อย

2. เพศ เพศไม่สามารถก่อให้เกิดความแตกต่างในการตัดสินใจด้านต่างๆ เช่นทักษะการวิเคราะห์ การจูงใจ ภาวะผู้นำ การเรียนรู้ แต่ในเรื่องการขาดงาน พบว่า ผู้หญิงมีการขาดงานมากกว่าผู้ชาย ซึ่งอาจเกี่ยวเนื่องเมื่อมีเหตุจำเป็นเกี่ยวกับครอบครัว เพศหญิงจึงต้องเป็นฝ่ายลางานไปจัดการ ดูแลเรื่องต่างๆมากกว่าเพศชาย

3. สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ที่สมรสแล้ว พบว่าจะไม่ค่อยมีการย้ายงานหรือการขาดงาน อาจเป็นเพราะต้องการความมั่นคงในการสร้างครอบครัวสูง รวมทั้งการศึกษายังพบว่า จำนวนบุตรในครอบครัวมีผลกระทบต่อการที่พนักงานเพศหญิงจะลางานด้วยเช่นกัน

จากแนวคิดและทฤษฎีลักษณะประชากรศาสตร์ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยขออ้างอิงจาก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ เพศ รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่ง ลักษณะทางประชากรศาสตร์เนื่องจากเป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ผู้วิจัยจึงนำมาประยุกต์ใช้หาคำตอบเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค่าเงินที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

(Woodcock M, 1989) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพว่าการปฏิบัติงานร่วมกันกับบุคลากรอื่นๆ ควรที่จะต้องมีการปฏิวัติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดี แสดงออกถึงลักษณะสำคัญ 11 ประการคุณลักษณะดังกล่าวดังนี้

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

กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน ผู้บริหารควรที่จะต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการ เพื่อลดความไม่ชัดเจน และความไม่แน่นอนต่างๆ

ใช้หลักเหตุผลทั่วไป ผู้บริหารต้องสามารถพัฒนาความรู้ ทักษะการทำงาน ความสามารถด้านต่างๆ ควรที่จะสร้างความแตกต่างโดยเพิ่มพูนประสบการณ์ ความรู้ และคำแนะนำต่างๆ ให้มากเท่าที่จะสามารถทำได้

คำแนะนำที่ดี ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น

วินัย ผู้บริหารควรกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัย

ความยุติธรรม ผู้บริหารจะต้องสามารถให้ความเหมาะสม และความยุติธรรม มีข้อมูลที่สามารถเชื่อถือได้ และแน่นอน ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงของข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจต่างๆ ป้องกันการผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้

ความจำเป็นของการจัดส่ง ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย

มาตรฐาน และตารางเวลา ผู้บริหารต้องสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร และสามารถกำหนดเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละระดับ หน้าที่ในองค์กร

การปฏิบัติการมีมาตรฐาน ผู้บริหารสามารถกำหนดวิธีการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐานที่ดีอย่างสเถียร

มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ ผู้บริหารต้องระบุการปฏิบัติงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร

จากแนวความคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคือความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งให้เกิดความสำเร็จ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน ที่จำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานเซ็นทรัลมีประสิทธิภาพสูง งานมีคุณภาพ องค์กรจึงต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กันไป

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่เริ่มขึ้นและรักษาพฤติกรรมที่มุ่งเน้นเป้าหมาย เป็นสิ่งที่ทำให้ต้องลงมือทำ ไม่ว่าจะเป็นการต็มน้ำสั๊กแก้วเพื่อลดความกระหายหรืออ่านหนังสือเพื่อรับความรู้ แรงจูงใจเกี่ยวข้องกับพลังทางชีวภาพอารมณ์สังคมและความรู้ความเข้าใจที่กระตุ้นพฤติกรรม ในการใช้งานในชีวิตประจำวันมักใช้คำว่า "แรงจูงใจ" เพื่ออธิบายสาเหตุที่บุคคลทำบางสิ่ง มันเป็นแรงผลักดันเบื้องหลังการกระทำของมนุษย์ แรงจูงใจไม่เพียงอ้างถึงปัจจัยที่กระตุ้นพฤติกรรมเท่านั้น นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่กำกับและรักษาการดำเนินการที่มุ่งเน้นเป้าหมายเหล่านี้ แม้ว่าแรงจูงใจดังกล่าวแทบจะไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง) ด้วยเหตุนี้เราจึงมักจะต้องอนุมานถึงสาเหตุที่ผู้คนทำสิ่งต่าง ๆ ตามพฤติกรรมที่สังเกตได้ (Gudjonsson, 1983)

ไมเคิล ดอมแจน (Comjan, 1996) อธิบายว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นสภาพภาวะในพฤติกรรมของบุคคล โดยบุคคลตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

Wehrich and Koontz (Wehrich, 1993) ให้ความสำคัญการจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันจากความต้องการ ความคาดหวังต่าง ๆ ของพนักงานในองค์กร เพื่อให้แสดงออกตามที่ต้องการ โดยกล่าวได้ว่าผู้บริหารจะใช้การจูงใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถกระทำสิ่งต่างๆ ด้วยความพึงพอใจ

ดังนั้นแรงจูงใจคือแรงจูงใจเป็นกระบวนการทางจิตที่มีแรงจูงใจหรือแรงบันดาลใจที่แตกต่างกันเพื่อชี้้นำความต้องการค่านิยมแรงบันดาลใจอุดมคติหรือแรงกระตุ้นของผู้คนจะนำพวกเขาไปสู่เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง ส่งผลให้บุคคลเกิดการพัฒนาจุดมุ่งหมายและแนวทางเสมอแรงจูงใจสามารถบังคับให้เราปรับตัวให้เข้ากับบางสิ่งหรือเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมของเรา

ประเภทของแรงจูงใจ

1. แรงจูงใจภายใน ทุกสิ่งทีกระตุ้นโดยอาศัยรางวัลภายใน เช่นการพัฒนาตนเองหรือการช่วยเหลือเพื่อนที่ต้องการความช่วยเหลือ เช่น บุคคลอาจได้รับการส่งเสริมทักษะด้านการขายเพราะจะได้เรียนรู้ทักษะที่มีคุณค่า ในทางกลับกันอาจถูกกระตุ้นให้ประสบความสำเร็จเพราะต้องการให้เกิดผลดีต่อชีวิตของคนอื่น ๆ รอบตัว แต่แรงจูงใจที่แท้จริงอาจมีตัวขับเคลื่อนเชิงลบ เช่น บุคคลสามารถกระตุ้นตัวเองให้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพราะไม่เช่นนั้นจะรู้สึกไม่ได้รับความสำเร็จ ผลลัพธ์ของการกระทำเป็นไปในทางบวก แต่แรงจูงใจประเภทเฉพาะที่สามารถใช้นั้นมุ่งเน้นไปที่การหยุดผลลัพธ์เชิงลบแทนที่จะสร้างผลลัพธ์ในเชิงบวก ด้วยเหตุนี้และอื่น ๆ จึงมีแรงจูงใจภายในหลายประเภทที่มุ่งเน้นไปที่รางวัลสร้างแรงบันดาลใจหรือตัวขับเคลื่อนที่เฉพาะเจาะจง

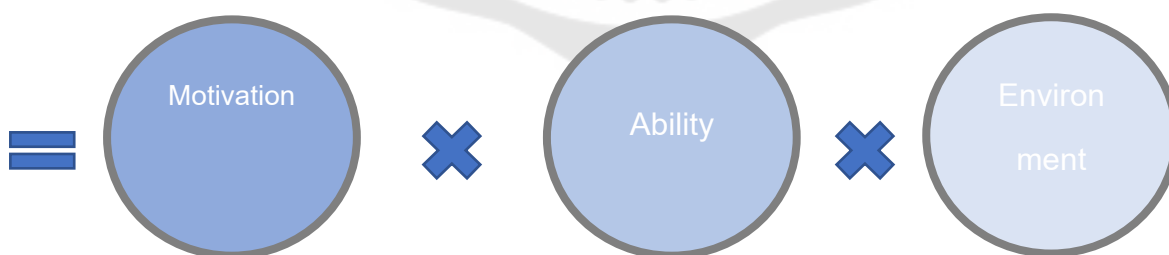
ซึ่งไม่ว่าจะเป็นผลลัพธ์บวกหรือผลลัพธ์ลบ แรงจูงใจภายในมักจะยั่งยืนกว่าแรงจูงใจภายนอกเพราะมักจะมุ่งเน้นไปที่สิ่งที่ เป็นบวกหรือเห็นแก่ผู้อื่นที่สามารถควบคุมได้ ในทางกลับกันแรงจูงใจภายนอกมักมุ่งเน้นไปที่สิ่งที่บุคคลอื่นมอบให้ตนเองดังนั้นจึงไม่ได้อยู่ในการควบคุมของตนเองโดยตรง แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งที่ผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ ความพอใจ ความต้องการอื่นๆ สิ่งต่างๆดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่างๆของพนักงานภายในองค์กรอย่างค่อนข้างถาวร เช่น พนักงานที่ปฏิบัติงานภายในองค์กรที่เห็นองค์กรนั้นเป็นสถานที่ที่ให้โอกาสแก่เขา พนักงานคนนั้นๆก็必将มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งบางครั้งองค์กรมีผลการดำเนินงานขาดทุนจึงไม่สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้พนักงานภายในองค์กรได้ แต่ด้วยความผูกพันพนักงานก็ร่วมกัน ลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่

2. แรงจูงใจภายนอก ทุกสิ่งทีกระตุ้นคุณโดยอาศัยรางวัลภายนอก เช่นเงิน คำชมแรงจูงใจประเภทนี้พบได้บ่อยกว่าแรงจูงใจภายในและรวมถึงการบรรลุสิ่งต่าง ๆ อันเนื่องมาจากแรงจูงใจ ความกลัวหรือความคาดหวังที่จับต้องได้ซึ่งทั้งหมดนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอก เช่นผู้คน

ต้องการได้รับการส่งเสริมทักษะด้านการขายเนื่องจากเกิดการตั้งความหวังจากบุคคลอื่น เช่นเดียวกับแรงจูงใจภายในบางครั้งแรงจูงใจภายนอกอาจเป็นลบ เช่นคุณสมารถถูกกระตุ้นให้ทำงานได้ดีขึ้นเนื่องจากกลัวว่าจะถูกไล่ออก สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจภายนอกมีแรงกดดันใจหลายประเภทที่เน้นตัวขับเคลื่อนที่สร้างแรงบันดาลใจจากภายนอกที่เฉพาะเจาะจง และอธิบายว่าแรงจูงใจนั้นมีประสิทธิภาพเพียงใด(McCaslin, 2003)

องค์ประกอบของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นหนึ่งในพลังที่นำไปสู่การปฏิบัติงาน แรงจูงใจหมายถึงความปรารถนาที่จะบรรลุเป้าหมายหรือระดับประสิทธิภาพที่กำหนดซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมที่กำหนดเป้าหมาย เมื่อพูดถึงใครบางคนว่ามีแรงจูงใจเราหมายความว่าคน ๆ นั้นพยายามอย่างหนักที่จะทำงานบางอย่างให้สำเร็จ แรงจูงใจมีความสำคัญอย่างชัดเจนหากมีคนทำผลงานได้ดี อย่างไรก็ตามยังไม่เพียงพอความสามารถหรือการมีทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานก็มีความสำคัญเช่นกันและบางครั้งก็เป็นปัจจัยสำคัญของประสิทธิผล ประการสุดท้ายปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมเช่นการมีทรัพยากรข้อมูลและการสนับสนุนจำเป็นต้องดำเนินการให้ดีเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดประสิทธิภาพ ในช่วงเวลาที่ต่างกันหนึ่งในสามปัจจัยนี้อาจเป็นกุญแจสำคัญในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง เช่นสำหรับพนักงานที่กวาดพื้นแรงจูงใจอาจเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่กำหนดประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้ามแม้แต่คนที่มีแรงบันดาลใจมากที่สุดก็ไม่สามารถออกแบบบ้านได้สำเร็จหากปราศจากความสามารถที่จำเป็นในการสร้างบ้านที่มีคุณภาพ การมีแรงจูงใจไม่เหมือนกับการเป็นนักแสดงที่มีผลงานสูงและไม่ใช่ว่าเหตุผลเดียวที่ทำให้คนทำงานได้ดี แต่ก็ยังคงมีอิทธิพลสำคัญต่อระดับประสิทธิภาพของเรา



Performance is a function of the interaction between an individual's motivation, ability, and environments.

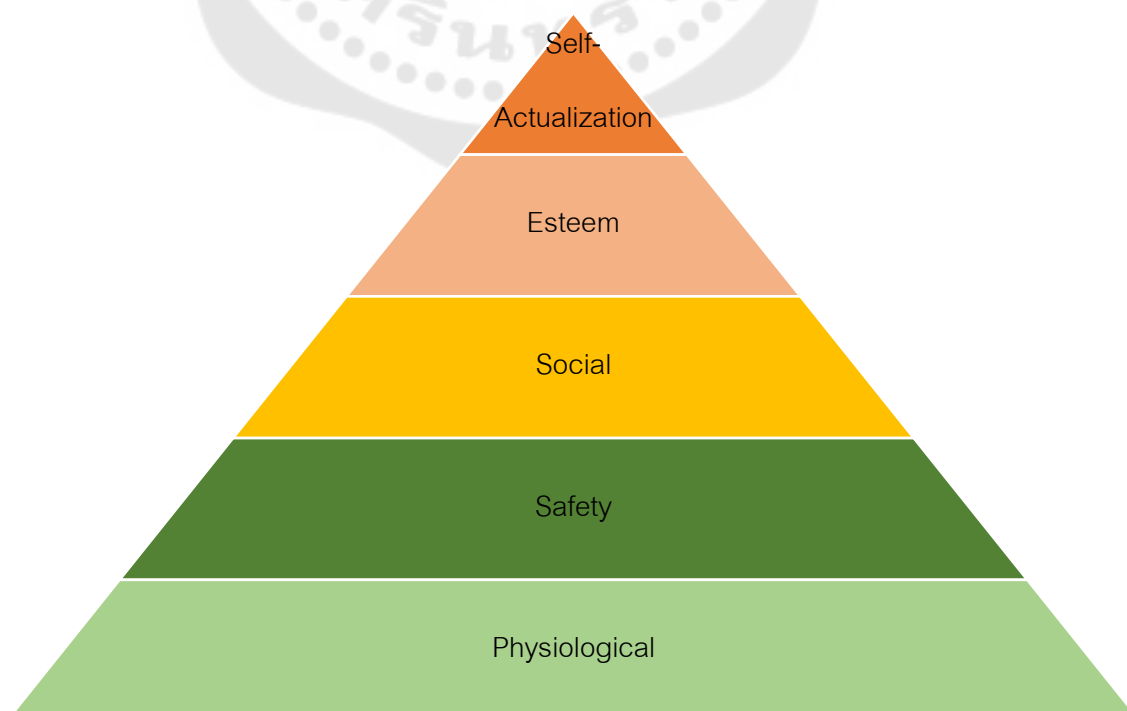
ภาพประกอบ 2 การปฏิบัติงานเป็นหน้าที่ของปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจความสามารถและสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล

ที่มา <https://saylordotorg.github.io.ac.th>

ทฤษฎีแรงจูงใจตามความต้องการ

การศึกษาแรงจูงใจที่เร็วที่สุดเกี่ยวกับการตรวจสอบความต้องการของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักวิจัยรุ่นแรกคิดว่าพนักงานพยายามอย่างเต็มที่และแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่ขับเคลื่อนด้วยเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บังคับบัญชา เช่นพนักงานที่มักจะเดินไปรอบ ๆ สำนักงานเพื่อพูดคุยกับผู้คนอาจต้องการความเป็นเพื่อน และพฤติกรรมของเขาอาจเป็นวิธีที่ตอบสนองความต้องการนี้ได้ ในเวลานั้นนักวิจัยได้พัฒนาทฤษฎีเพื่อทำความเข้าใจว่าผู้คนต้องการอะไร ทฤษฎี 4 ประการอาจอยู่ในหมวดหมู่นี้ ได้แก่ ลำดับชั้นความต้องการ Maslow

ลำดับชั้นของความ ต้องการของ Maslow เป็นหนึ่งในนักจิตวิทยาที่โดดเด่นที่สุดในศตวรรษที่ยี่สิบ ลำดับชั้นของความ ต้องการของ Maslow เป็นภาพที่นักศึกษาและผู้จัดการธุรกิจส่วนใหญ่คุ้นเคย ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐานง่าย ๆ มนุษย์มีความต้องการที่จัดลำดับตามลำดับชั้น Maslow (Maslow, 1943) ทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ แรงจูงใจและบุคลิกภาพ นีล ออร์ก ฮาร์เปอร์ มีความต้องการบางอย่างที่เป็นพื้นฐานสำหรับมนุษย์ทุกคน และไม่มีอะไรสำคัญอีกต่อไป เมื่อเราตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานเหล่านี้เราจึงเริ่มมองหาเพื่อตอบสนองความต้องการในลำดับที่สูงขึ้น กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือเมื่อความต้องการระดับล่างพอใจแล้วก็จะไม่ทำหน้าที่เป็นตัวกระตุ้นอีกต่อไป (Maslow, 1943)



ภาพประกอบ 3 Maslow's Hierarchy of Needs

ที่มา <https://saylordotorg.github.io/ac.th>

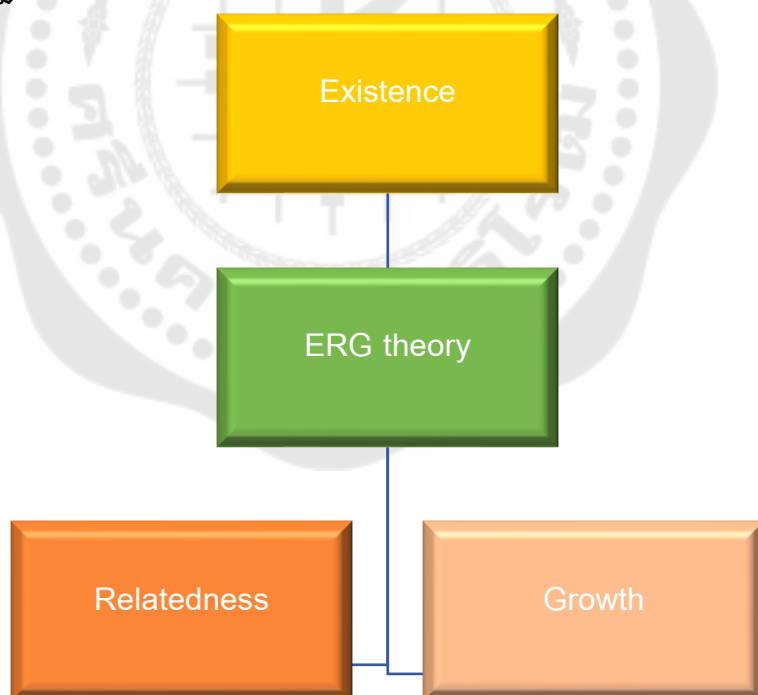
ความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุดของ Maslow (Maslow, 1943) คือความต้องการทางสรีรวิทยา ความต้องการทางสรีรวิทยาหมายถึงความต้องการอาหารน้ำและความต้องการทางชีววิทยาอื่น ๆ ความต้องการเหล่านี้เป็นพื้นฐานเพราะเมื่อขาดการค้นหาอาจเอาชนะแรงกระตุ้นอื่น ๆ ทั้งหมด นึกแล้วหิวมาก เมื่อถึงจุดนั้นพฤติกรรมทั้งหมดอาจมุ่งไปที่การหาอาหาร อย่างไรก็ตาม เมื่อกินแล้วการค้นหาอาหารจะสิ้นสุดลง และคำมั่นสัญญาเรื่องอาหารจะไม่ใช่ตัวกระตุ้นอีกต่อไป เมื่อได้ความต้องการทางสรีรวิทยาแล้วผู้คนมักจะกังวลเกี่ยวกับความต้องการด้านความปลอดภัย พวกเขาปราศจากภัยคุกคามความเจ็บปวดหรืออนาคตที่ไม่แน่นอนแล้วหรือไม่ ในระดับต่อไปความต้องการทางสังคมหมายถึงความต้องการที่จะผูกพันกับมนุษย์คนอื่นเป็นที่รักและสร้างความผูกพันที่ยั่งยืนกับผู้อื่น ความพึงพอใจของความต้องการทางสังคมทำให้ความต้องการความนับถือมีความสำคัญมากขึ้น ความต้องการความนับถือหมายถึงความปรารถนาที่จะได้รับความเคารพจากคนรอบข้างรู้สึกว่ามีคุณค่าและได้รับการชื่นชม ประการสุดท้ายที่ระดับสูงสุดของลำดับขั้นความจำเป็นในการทำให้เกิดความเป็นจริงในตัวเองหมายถึง “ กลายเป็นทุกสิ่งที่คุณสามารถเป็นได้ ” ความต้องการนี้แสดงออกโดยความปรารถนาที่จะได้รับทักษะใหม่ ๆ รับมือกับความท้าทายใหม่ ๆ และปฏิบัติตนในลักษณะที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายในชีวิต (Maslow, 1943)

แม้จะไม่มี การสนับสนุนด้านการวิจัยที่ชัดเจน แต่ทฤษฎีของ Maslow ก็พบว่ามีการใช้งานที่ชัดเจนในการตั้งค่าทางธุรกิจ การเข้าใจสิ่งที่ผู้คนต้องการทำให้เรามีเบาะแสในการทำ ความเข้าใจพวกเขา ลำดับขั้นเป็นวิธีคิดอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับความต้องการที่แตกต่างกันที่พนักงานอาจมี ณ จุดใดจุดหนึ่งและอธิบายถึงปฏิกิริยาต่างๆที่พวกเขาอาจต้องปฏิบัติในลักษณะเดียวกัน พนักงานที่พยายามตอบสนองความต้องการด้านความนับถืออาจรู้สึกพอใจเมื่อหัวหน้างานชมเชยความสำเร็จ อย่างไรก็ตามพนักงานอีกคนหนึ่งที่พยายามตอบสนองความต้องการของสังคมอาจไม่พอใจที่ผู้บริหารระดับสูงยกย่องต่อหน้าเพื่อนร่วมงานหากคำชมนั้นทำให้บุคคลแตกต่างจากคนอื่น ๆ ในกลุ่ม (Maslow, 1943)

องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของพนักงานได้อย่างไร ในระยะยาวความต้องการทางสรีรวิทยาอาจเป็นที่พอใจของบุคคลนั้น แต่สิ่งสำคัญคือต้องจำไว้ว่าการจ่ายเงินอาจตอบสนองความต้องการอื่น ๆ เช่นความปลอดภัยและความภาคภูมิใจด้วยเช่นกัน

การให้สิทธิประโยชน์มากมายซึ่งรวมถึงการประกันสุขภาพและแผนการเกษียณอายุที่บริษัทให้การสนับสนุนตลอดจนการเสนอมาตรการความมั่นคงในงานจะช่วยตอบสนองความต้องการด้านความปลอดภัย ความต้องการทางสังคมอาจได้รับความพึงพอใจจากการมีสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรและการจัดหาสถานที่ทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานร่วมกันและการสื่อสารกับผู้อื่น และการพบปะสังสรรค์อื่น ๆ อาจเป็นประโยชน์หากพนักงานส่วนใหญ่ได้รับแรงจูงใจจากความต้องการทางสังคมเป็นหลัก การให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในที่ทำงาน การรับรู้ถึงความสำเร็จของบุคคลด้วยวาจาหรือผ่านระบบการให้รางวัลที่เป็นทางการมากขึ้น และการมอบตำแหน่งที่สื่อสารให้พนักงานทราบว่าบุคคลที่มีสถานะสูงในองค์กรเป็นอีกวิธีหนึ่งในการตอบสนองความต้องการด้านการยกย่อง ในที่สุดความต้องการที่เป็นจริงในตนเองอาจได้รับความพึงพอใจจากการจัดหาโอกาสในการพัฒนาและการเติบโตทั้งในหรือนอกงานตลอดจนงานที่น่าสนใจและท้าทาย ด้วยความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของพนักงานแต่ละคนองค์กรต่างๆอาจทำให้มั่นใจได้ว่าพนักงานมีแรงจูงใจสูง

ทฤษฎี ERG



ภาพประกอบ 4 ERG theory includes existence, relatedness, and growth.

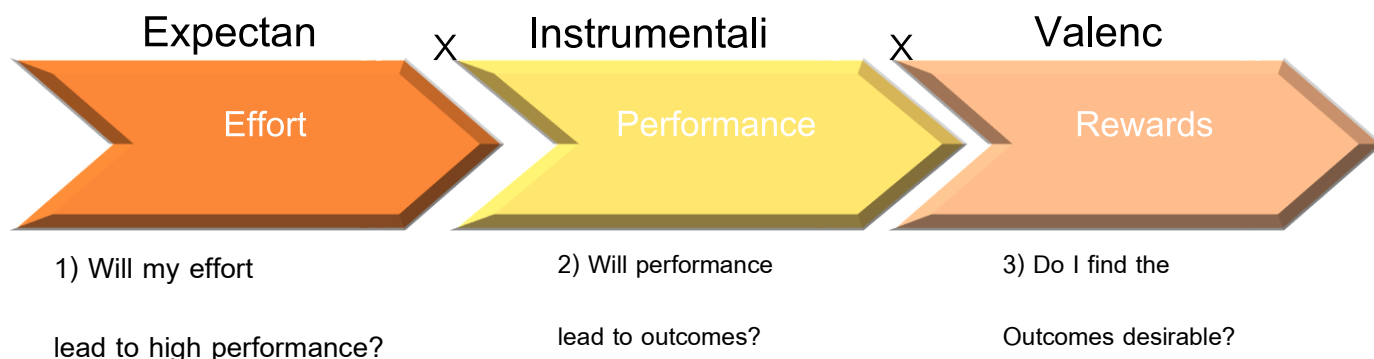
ที่มา <https://saylordotorg.github.io/ac.th>

ทฤษฎี ERG ซึ่งพัฒนาโดย Clayton Alderfer เป็นการปรับเปลี่ยนลำดับชั้นความต้องการ(Maslow, 1943) การทดสอบเชิงประจักษ์ของทฤษฎีใหม่เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ พฤติกรรมองค์กรและสมรรถนะของมนุษย์ แทนที่จะเป็นความต้องการทั้งห้าที่จัดเรียงตามลำดับขั้น Alderfer เสนอว่าความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์อาจถูกจัดกลุ่มภายใต้สามประเภท ได้แก่ การดำรงอยู่ ความสัมพันธ์ และการเติบโต การดำรงอยู่สอดคล้องกับความต้องการทางสรีรวิทยาและความปลอดภัยของ Maslow ความเกี่ยวข้องสอดคล้องกับความต้องการทางสังคมและการเติบโตหมายถึงความภาคภูมิใจและการตระหนักรู้ในตนเองของ Maslow

การมีส่วนร่วมหลักของทฤษฎี ERG ในวรรณกรรมคือการผ่อนคลายสมมติฐานของ Maslow เช่นทฤษฎี ERG ไม่ได้จัดลำดับความต้องการตามลำดับใด ๆ และยอมรับอย่างชัดเจนว่าอาจมีความต้องการมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาที่กำหนด ยิ่งไปกว่านั้นทฤษฎีดังกล่าวยังมีสมมติฐาน "ความหงุดหงิด - ความถดถอย" ที่ชี้ให้เห็นว่าบุคคลที่รู้สึกท้อถอยในความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหนึ่งอาจถอยหลังไปสู่สิ่งอื่น เช่นคนที่ผิดหวังจากโอกาสในการเติบโตในหน้าที่การงานและการก้าวไปสู่วิชาชีพอาจถอยหลังไปสู่ความต้องการความสัมพันธ์และเริ่มใช้เวลาในการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น ความหมายของทฤษฎีนี้คือจำเป็นต้องตระหนักถึงความต้องการหลาย ๆ อย่างที่อาจผลักดันให้แต่ละบุคคลมาถึงจุดที่กำหนดเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมของพวกเขาและกระตุ้นพวกเขาอย่างเหมาะสม(Maslow, 1943)

ทฤษฎีความคาดหวัง

ตามทฤษฎีความคาดหวังแรงจูงใจของแต่ละบุคคลในการออกแรงมากหรือน้อยนั้นพิจารณาจากการคำนวณอย่างมีเหตุผลซึ่งแต่ละคนจะประเมินสถานการณ์ของตน ทักษะคติและการปฏิบัติงานของผู้บริหาร การปฏิบัติงานและแรงจูงใจ นิวยอร์ค: ไวลีย์ ตามทฤษฎีนี้แต่ละคนถามตัวเองสามคำถาม(Lawler, 1968)



ภาพประกอบ 5 ทฤษฎีความคาดหวัง

คำถามแรก คือ บุคคลนั้นเชื่อหรือไม่ว่าความพยายามในระดับสูงจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่น่าพอใจ เช่นประสิทธิภาพหรือความสำเร็จ เช่น คุณเชื่อว่าคุณพยายามที่คุณทุ่มเทให้กับชั้นเรียนนั้นสัมพันธ์กับการทำผลงานได้ดีในชั้นเรียนนั้นหรือไม่ ถ้าคุณทำคุณมีแนวโน้มที่จะใช้ความพยายามมากขึ้น

คำถามที่สอง คือ ระดับที่บุคคลนั้นเชื่อว่าประสิทธิภาพนั้นเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ที่ตามมา เช่นผลตอบแทน การรับรู้ว่ามีชื่อเสียงหรือเครื่องมือ เช่นคุณเชื่อหรือไม่ว่าการได้เกรดดีในชั้นเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับรางวัลเช่นการได้งานที่ดีขึ้นหรือการได้รับการอนุมัติจากผู้สอนหรือจากเพื่อนหรือผู้ปกครองของคุณ ถ้าคุณทำคุณมีแนวโน้มที่จะทุ่มเท

คำถามที่สาม คือ แต่ละคนก็มีความกังวลเกี่ยวกับมูลค่าของรางวัลที่รอพวกเขาเป็นผลมาจากประสิทธิภาพ ความพึงพอใจที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากผลลัพธ์มี เช่นคุณให้ความสำคัญกับการได้งานที่ดีขึ้นหรือได้รับการอนุมัติจากผู้สอนเพื่อนหรือผู้ปกครองของคุณหรือไม่ หากผลลัพธ์เหล่านี้เป็นสิ่งที่ต้องการสำหรับคุณความคาดหวังและความสามารถในการปฏิบัติงานของคุณก็สูงและคุณมีแนวโน้มที่จะทุ่มเท

ความคาดหวัง: ฉันทำได้ไหม? ถ้าฉันพยายามมากขึ้นฉันจะบรรลุจำนวนนี้ได้หรือไม่? มีความเชื่อมโยงระหว่างความพยายามอย่างหนักและการบรรลุเป้าหมายนี้หรือไม่ หากคุณรู้สึกว่าคุณสามารถบรรลุหมายเลขนี้ได้หากคุณพยายามคุณมีความคาดหวังสูง(Lawler, 1968)

อิทธิพลต่อการรับรู้ความคาดหวัง

พนักงานอาจไม่เชื่อว่าความพยายามของพวกเขาจะไปสู่ประสิทธิภาพสูงด้วยเหตุผลหลายประการ ประการแรกพนักงานอาจไม่มีทักษะความรู้หรือความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ คำตอบสำหรับปัญหานี้ อาจเป็นการฝึกอบรมพนักงานหรือจ้างคนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมสำหรับงานที่มีปัญหา ประการที่สองความคาดหวังในระดับต่ำอาจเป็นเพราะพนักงานอาจรู้สึกว่า มีบางอย่างที่นอกเหนือไปจากความพยายามคาดการณ์ผลงาน เช่นพฤติกรรมทางการเมืองในส่วนของพนักงาน หากพนักงานเชื่อว่าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานที่ดี ความคาดหวังก็จะได้รับผลเช่นกัน ดังนั้นการเคลียร์เส้นทางสู่การปฏิบัติงานและสร้างสภาพแวดล้อมที่พนักงานไม่รู้สึกรู้สึกว่าถูกจำกัด จะเป็นประโยชน์ ในที่สุดพนักงานบางคนอาจรับรู้ถึงความเชื่อมโยงเล็กน้อยระหว่างความพยายามและระดับการปฏิบัติงานของพนักงาน ในกรณีเช่นนี้การให้ข้อเสนอแนะและการให้กำลังใจในเชิงบวกอาจช่วยกระตุ้นให้พนักงาน

จากแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปว่าแรงจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการปฏิบัติงานให้พนักงาน เพราะพลังเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือ

พฤติกรรมของคน ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง ก็ทำให้เรามีพลัง กระตือรือร้นที่จะทำงานนั้นๆ ให้สำเร็จ ช่วยเพิ่มความพยายามในการปฏิบัติงานให้พนักงาน เพราะความพยายามทำให้พนักงานมีความอดทน ไม่เกิดความรู้สึกท้อที่จะคิดหาวิธีการนำความรู้และความสามารถของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้ได้มากที่สุด

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยคำจูง หรือปัจจัยด้านสุขอนามัย เป็นปัจจัยด้านงานที่ซึ่งจำเป็นในการดำรงของแรงจูงใจในที่ทำงาน สิ่งเหล่านี้ไม่ได้นำไปสู่ความพึงพอใจในเชิงบวกในระยะยาว ไม่สามารถกระตุ้นให้พนักงานทำงานหนักขึ้น แต่จะทำให้พวกเขาไม่ได้รับการกระตุ้นหากไม่มีปัจจัยเหล่านี้ เช่น สถานะความมั่นคงในงาน เงินเดือน ผลประโยชน์ เงื่อนไขการปฏิบัติงาน ค่าจ้างที่ดี การประกันที่จ่ายเงินวันหยุดพักผ่อน

ปัจจัยด้านสุขอนามัยของ Herzberg

Herzberg วาดเส้นขนานที่เป็นเอกลักษณ์ระหว่างปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยด้านสุขอนามัย รวมเข้าด้วยกันเพื่อสร้างทฤษฎีแรงจูงใจ และสุขอนามัย ในการวิจัยของ Herzberg ได้สัมภาษณ์พนักงานเพื่อพิจารณาว่าสิ่งที่พวกเขารู้สึกเป็นที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจในที่ทำงาน Herzberg พิจารณาแล้วว่าผู้ที่พึงพอใจคือแรงจูงใจในที่ทำงานและความไม่พอใจเป็นปัจจัยด้านสุขอนามัย สิ่งที่นาสนใจตาม Herzberg ปัจจัยด้านสุขอนามัยที่นำไปสู่ความไม่พอใจของพนักงานคือความคงที่ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ นโยบาย ค่าจ้าง และสถานที่ทำงาน สภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน และการกำกับดูแลโดยรวมหรืออยู่ในตำแหน่งผู้ใต้บังคับบัญชา (Herzberg, 1991)

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยกระตุ้นที่อยู่ในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน และสถานการณ์การปฏิบัติงาน ความพึงพอใจคือหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบ และการมีโอกาสดำเนินการปฏิบัติงาน และโอกาสสำหรับความก้าวหน้า ความสำเร็จ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน การค้นพบของ Herzberg ค่อนข้างยืนยันทฤษฎีที่ว่าพนักงานไม่ได้ลาออกจากงานเพราะได้รับค่าจ้างต่ำหรือได้รับผลตอบแทนน้อยลง ผลสำรวจของทรัพยากรบุคคล Leigh Branham หนังสือ The 7 พนักงานเกือบ 20,000 คนของ Branham พบว่าพนักงานมองหางานที่อื่นเพราะพนักงานเกิดความรู้สึกว่างานของตนเองขาดคุณค่า ขาดความเป็นผู้นำ และหัวหน้างานก็ไม่ได้ให้การสนับสนุนเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Khillah, 1986)

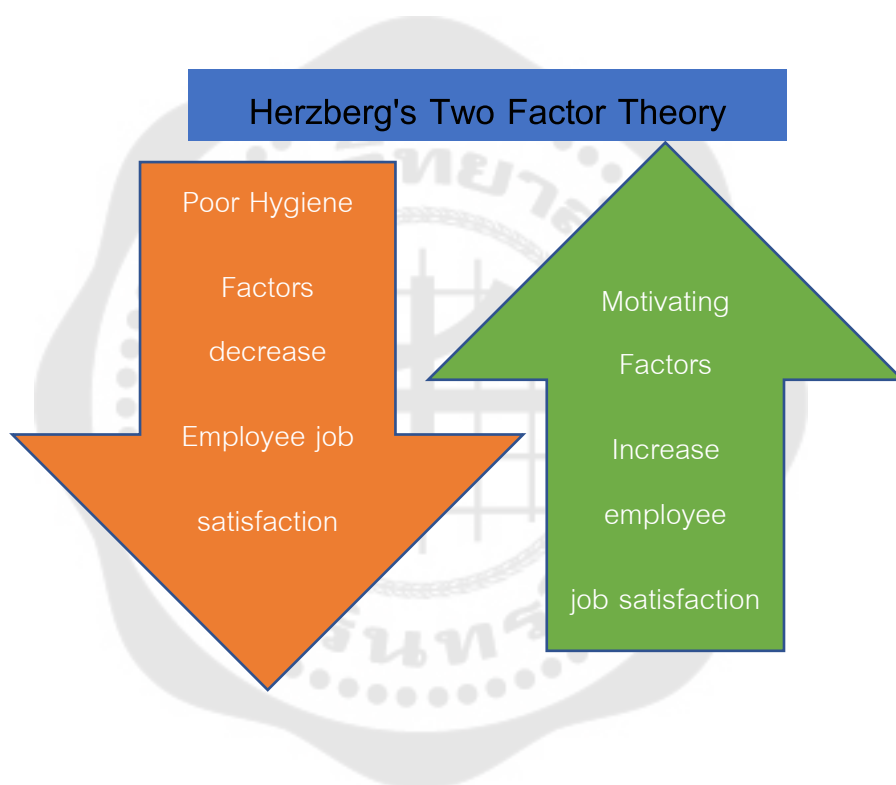
ปัจจัยด้านสุขอนามัยมีความสำคัญต่อธุรกิจ

การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนคือเป้าหมายของทุกบริษัท การวิจัยมักเป็นวิธีเดียวที่จะเปิดเผยสิ่งที่กระตุ้นให้พนักงานเกิดความพอใจ และในทางกลับกันก็จะเปิดเผยสิ่งที่กระตุ้นให้พนักงานลดแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสุขอนามัย ได้แก่ ค่าจ้าง นโยบายใน สถานที่ทำงาน สภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับพนักงาน และการอยู่ในตำแหน่งผู้ได้บังคับบัญชา เช่นแม้ว่าค่าจ้างจะเป็นปัจจัยด้านสุขอนามัยที่จำเป็น มีเหตุผลอื่น ๆ อีกมากมายที่พนักงานมองหาในที่อื่น แต่เงินเป็นสาเหตุที่มีโอกาสน้อยที่สุดที่พนักงานลาออกจากการวิจัยของ Leigh Brannham อย่างไรก็ตาม บริษัท จัดหาพนักงาน Robert Half ได้สำรวจผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน - หัวหน้าเจ้าหน้าที่การเงินและพนักงานและได้เรียนรู้ว่าเงินเดือนและผลประโยชน์คิดเป็นสาเหตุที่ร้อยละ 38 ของ CFO และร้อยละ 28 ของพนักงานลาออกจากการงาน แต่การหมุนเวียนไม่ใช่สิ่งเดียวที่ บริษัท ควรกังวลเกี่ยวกับปัจจัยด้านสุขอนามัยที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยสำคัญสำหรับธุรกิจเนื่องจากค่าจ้างที่ไม่ดีหรือแพคเกจค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ไม่สามารถแข่งขันได้สามารถสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานได้ต่ำ นอกจากนี้ยังเป็นอันตรายต่อธุรกิจของคุณได้รับชื่อเสียงจากการจ่ายค่าจ้างต่ำและไม่จ่ายค่าตอบแทนให้คนงานอย่างยุติธรรม ปัจจัยด้านสุขอนามัยอื่น ๆ เช่นนโยบายในสถานที่ทำงานและสภาพการปฏิบัติงานอาจส่งผลเสียต่อธุรกิจหากทำงานกับพนักงาน เมื่อแผนกทรัพยากรบุคคลของคุณดำเนินนโยบายที่เป็นประโยชน์ต่อความเป็นผู้นำของ บริษัท เท่านั้นหรือหากสภาพการปฏิบัติงานของคุณไม่ปลอดภัยคุณควรคาดหวังว่าความพึงพอใจในงานโดยรวมจะลดลง ในทางกลับกันหากนโยบายในสถานที่ทำงานของคุณได้รับการไตร่ตรองอย่างดีและสื่อสารกับพนักงานและความเป็นผู้นำอย่างชัดเจนพนักงานทั้งหมดของคุณจะชื่นชมและปฏิบัติตามกฎ ต้องขึ้นนโยบายสถานที่ทำงานในลักษณะที่ไม่เลือกปฏิบัติโดยไม่คำนึงถึงตำแหน่งสถานะหรือปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับงานเช่นเพศเชื้อชาติเชื้อชาติหรือศาสนา(Herzberg, 1991)

ปัจจัยด้านสุขอนามัยที่เหลือนอยู่ในการวิจัยของ Herzberg ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและการกำกับดูแลโดยรวมหรือความเป็นผู้นำล้วนเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นในที่ทำงาน สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อธุรกิจเช่นกันเพราะจากการวิจัยของ Brannham ความเป็นผู้นำที่ไม่ดีเป็นหนึ่งในสาเหตุหลักที่ทำให้พนักงานมองหาโอกาสจากที่อื่น ความสัมพันธ์ที่ไม่มีประสิทธิภาพในที่ทำงานอาจทำให้พนักงานถูกปลดจากตำแหน่งและถูกปลดจากตำแหน่ง บริษัท ที่ให้ความสำคัญกับพนักงานจะไม่มีปัญหาเหล่านี้เนื่องจากพวกเขามุ่งเน้นไปที่การสร้างทีมและการพัฒนาทีมเพื่อรักษาความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานที่เหนียวแน่นและร่วมมือ

กัน การวางมูลค่าที่สูงให้กับพนักงานคือการทำที่ บริษัท ต่าง ๆหันมาใช้ปัจจัยด้านสุขอนามัยของพนักงาน(Herzberg, 1991)

การไม่มีปัจจัยด้านสุขอนามัยจะทำให้พนักงานทำงานหนักน้อยลง ปัจจัยด้านสุขอนามัยไม่ได้มีอยู่ผลกับเนื้องานจริง ๆ แต่ปัจจัยเหล่านี้คือปัจจัยในการบำรุงรักษา ไม่เกี่ยวข้อง กับตัวงานแต่ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ อาจนำไปสู่ความไม่พอใจ แรงจูงใจที่เรียกว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจ แต่ปัจจัยด้านสุขอนามัยเรียกว่าปัจจัยแห่งความไม่พึงพอใจ(Lundberg, 2009)



ภาพประกอบ 6 Herzberg's Motivation Theory – Two Factor Theory

ที่มา <https://saylordotorg.github.io.ac.th>

ปัจจัยด้านค่าจ้าง หรือปัจจัยด้านสุขอนามัย

นโยบายของบริษัท : สิ่งเหล่านี้ควรเป็นธรรมเนียมและชัดเจนสำหรับพนักงานทุกคน นอกจากนี้ยังต้องเทียบเท่ากับคู่แข่ง

การควบคุมดูแล : การควบคุมดูแลต้องเป็นธรรมเนียมและเหมาะสม พนักงานควรได้รับความเป็นอิสระมากที่สุดเท่าที่สมเหตุสมผล

ความสัมพันธ์ : ไม่ควรมีความอดทนต่อการกลั่นแกล้งหรือการทะเลาะวิวาท ควรมีความสัมพันธ์ที่ดีและเป็นมิตร เหมาะสมระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา

สภาพการปฏิบัติงาน : อุปกรณ์และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานควรปลอดภัย เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และถูกสุขอนามัย

เงินเดือน : โครงสร้างการจ่ายควรเป็นธรรม สมเหตุสมผล นอกจากนี้ยังควรแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน

สถานะ : องค์กรควรรักษาสถานะของพนักงานทุกคนภายในองค์กร การปฏิบัติงานที่มีความหมายสามารถให้ความรู้สึกถึงสถานะ

ความปลอดภัย : สิ่งสำคัญคือพนักงานรู้สึกว่าการงานของตนมั่นคงและไม่ตกอยู่ภายใต้การคุกคามของการถูกปลดจากงานตลอดเวลา

ในแง่ทั่วไปมีสี่ปัจจัยที่องค์กรหรือทีมสามารถค้นพบตัวเองได้เมื่อพูดถึงทฤษฎีสองปัจจัย

1. สุขอนามัยสูงและแรงจูงใจสูง คือสถานการณ์ในอุดมคติและเป็นสถานการณ์ที่ผู้จัดการทุกคนควรมุ่งมั่น ที่นี้พนักงานทุกคนมีแรงจูงใจและมีข้อข้องใจน้อยมาก

2. สุขอนามัยสูงและแรงจูงใจต่ำ ในสถานการณ์เช่นนี้พนักงานมีข้อข้องใจเล็กน้อย แต่ไม่มีแรงจูงใจสูง ตัวอย่างของสถานการณ์นี้คือการที่ค่าจ้างและเงื่อนไขการปฏิบัติงานสามารถแข่งขันได้ แต่งานไม่น่าสนใจมากนัก พนักงานอยู่ที่นั่นเพื่อเก็บเงินเดือน

3. สุขอนามัยต่ำและแรงจูงใจสูง ในสถานการณ์เช่นนี้พนักงานมีแรงจูงใจสูง แต่พวกเขามีความคับข้องใจมากมาย ตัวอย่างทั่วไปของสถานการณ์นี้คืองานที่น่าตื่นเต้นและน่าสนใจจริง ๆ แต่การจ่ายเงินและเงื่อนไขอยู่เบื้องหลังคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกัน

4. สุขอนามัยต่ำและแรงจูงใจต่ำ เห็นได้ชัดว่านี่เป็นสถานการณ์ที่เลวร้ายสำหรับองค์กรหรือทีมที่ต้องเผชิญที่พนักงานไม่มีแรงจูงใจและปัจจัยด้านสุขอนามัยก็ไม่ได้เป็นสิ่งที่ควรทำ (Lord, 1969)

จากแนวความคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปว่าปัจจัยค่าจ้าง หรือปัจจัยอนามัย คือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้นुकลากรภายในองค์กรเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ในทางเดียวกันนั้นองค์กรไม่สามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้เกิดขึ้นกับพนักงานของตนเองได้ โดยทั่วไปนั้นเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐาน

ของพนักงานโดยทั่วไป ที่จำเป็นจะต้องได้รับการสนองตอบ เพราะถ้าองค์กรไม่มีให้เพียงพอ จะส่งผลให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ในทางเดียวกันปัจจัยดังกล่าวนี้ไม่สามารถยืนยันได้ว่าหากองค์กรสามารถปฏิบัติได้ครบแล้วจะสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานได้

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(เยาวลักษณ์ อิทธิพร, 2564) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาปริญญาตรีซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ อายุงาน 1-5 ปี และรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท เมื่อศึกษาตัวแปรด้านการมุ่งใจในการปฏิบัติงานของพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับมากไปน้อยดังนี้ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานภายในองค์กร นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า และค่าตอบแทน ตามลำดับ อีกทั้งเมื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรซึ่งพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ เวลาในการทำงาน คุณภาพงาน ค่าใช้จ่าย ปริมาณงาน ตามลำดับ เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ เท่ากับ 0.716

(เกิดประดิษฐ์, 2556) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานห้างบิ๊กซีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี เมื่อตรวจสอบระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สถานภาพของบุคคลากรสมรส ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งงานปฏิบัติการ อายุงานต่ำกว่า 5 ปี และมีรายได้ของบุคคลากรเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อแรงจูงใจ แต่อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, ตำแหน่งงาน, อายุงาน, รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลากรห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ในกรุงเทพมหานคร อีกทั้งยังพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, ด้านความมั่นคงปลอดภัย, ด้านสภาพการทำงาน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกันส่วนปัจจัยอื่นๆ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์

(ศิวา หลาบคำ และ กล้าหาญ ณ น่าน, 2564) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานโฮมโปรมีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งยังพบว่าผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีปัจจัยจูงใจและค้ำจุน มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

(ประภาพร พุกษะศรี, 2557) ศึกษาปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ ระดับการศึกษาของพนักงาน จำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะ หน่วยงาน ตำแหน่งงานของพนักงาน และรายได้ประจำต่อเดือนของพนักงาน ส่งผลต่อปัจจัยค่าตอบแทนทางการเงินของพนักงาน ส่วนด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุของพนักงาน อายุงานของพนักงาน สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา ไม่มีผลต่อปัจจัยค่าตอบแทนทางการเงินของพนักงานภายในองค์กร นอกจากนี้สมมติฐานด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งงาน ส่งผลต่อปัจจัยค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงินของพนักงาน และส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา จำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะ หน่วยงานรายได้ประจำต่อเดือนไม่มีผลต่อปัจจัยค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงินของพนักงานและสมมติฐานด้านปัจจัยค่าตอบแทนทางการเงินและที่ไม่ใช่ทางการเงินที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ค่าตอบแทนทางการเงิน ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน (งาน) และค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงิน (ความภาคภูมิใจ)

(อังศดา สังวาลทิพย์ และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ, 2564) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทสโก้โลตัสในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานเทสโก้โลตัส มีระดับการจูงใจในการปฏิบัติงานสูงอยู่ในด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานภายในองค์กร ในส่วนด้านสภาพการทำงานภายในองค์กรนั้นปรากฏว่ามีการจูงใจต่ำที่สุด เมื่อวิเคราะห์ในรายด้านต่างๆจะสามารถพบว่าด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานเทสโก้โลตัสซึ่งมีความอดทนในการปฏิบัติงาน คอยติดตามงานที่ทำอย่างสม่ำเสมอ และความกังวลใจของพนักงานถ้าหากงานไม่สำเร็จลุล่วงตามเวลาสูงที่สุด ด้านการยอมรับนับถือพนักงานได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าของพนักงานภายในองค์กรได้ปฏิบัติงานที่สำคัญอย่างยิ่งในตำแหน่งงาน ด้านนโยบายและการบริการพนักงานสามารถปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงานได้ดี ด้านความมั่นคงปลอดภัย พนักงานได้รับความ

คุ้มครองในการปฏิบัติงานที่ดี ด้านสภาพการทำงานพนักงานได้ใช้อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงาน มีพร้อม และยังพบว่าความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานมีผลให้มีการตั้งใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

(จรัญธร สาคร, สุธรรม พงษ์สำราญ, และ ปราณี คงธนสมุทร, 2564) ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เพอร์ซิเดนท์ เบเกอรี่ จำกัด(มหาชน) จากงานวิจัยสามารถค้นพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส ปฏิบัติหน้าที่ประสานงานขาย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี นอกจากนั้นยังพบปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน และระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งงาน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพบว่าด้านวิธีการปกครองของหัวหน้างาน ด้านการบริหารนโยบายและการบริหารงาน ด้านสถานะอาชีพ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือน และด้านอนาคตที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทิศทางเดียวกัน และพบว่าปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายเช่นกัน

(นนธิรัฐ โฉมวัฒนา, 2564) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แพลท เนรา จำกัด พบว่า พนักงานบริษัทแพลทเนราที่มีระดับการศึกษา และประสบการณ์การปฏิบัติงานต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานต่างกัน และพบว่าบุคคลากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่ต่างกัน ส่วนแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านการปกครอง ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง มีผลกระทบต่อการประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามลำดับ

(อรุณทัย จันทวงษ์ และ ประสพชัย พสนนธ์, 2561) ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย พบว่า ตัวแปรที่เป็นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายอย่างมาก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายให้ดี

มากยิ่งขึ้น มี 3 ปัจจัย คือ รายได้และสวัสดิการ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจตามลำดับ

(ณรงค์ ศรีเกรียงทอง, 2558) ศึกษา สภาพปัญหา ความต้องการของแรงจูงใจภายใน/ภายนอก และสวัสดิการของพนักงานที่ปรึกษางานขาย PC และพนักงานที่ปรึกษาด้านความงาม BA ของบริษัท โมเดิร์นสเคอีนเตอร์นัชนแนลคอสเมติกส์ จำกัด พบว่า สภาพปัญหาการทำงานที่พนักงานจำเป็นต้องพบเจอในการปฏิบัติงานได้แก่ สภาพะการแข่งขัน การผูกขาดของเจ้าของร้านและความสัมพันธ์กับฝ่ายขาย ส่วนด้านแรงจูงใจที่เป็นปัจจัยกระตุ้นให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และปัจจัยค่าจุนที่กระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ประกอบด้วย นโยบายการบริหารของผู้บริหาร ทางด้านสวัสดิการทางเศรษฐกิจและสังคม ประกอบด้วย การได้รับค่าล่วงเวลา การได้รับค่าน้ำมันรถ สวัสดิการเงินกู้ การได้รับทองเมื่อครบวาระ การได้รับเงินช่วยเหลือกองทุนสหกรณ์กลุ่ม การได้รับชุดยูนิฟอร์ม การสัมมนา และประกันอุบัติเหตุ เป็นต้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการศึกษาดังนี้

ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร โดยประชากรมีจำนวน 1,015 คน (อ้างอิงจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรมีจำนวน 1,015 คน (อ้างอิงจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม 2563) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างทราบขนาดของประชากร (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 การวิจัยครั้งนี้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 287 ตัวอย่าง รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 287 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มดังนี้

$$\text{สูตรในการคำนวณ } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร (จำนวนประชากรทั้งหมดที่มี)

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ใช้ในงานวิจัยนั้น

$$\text{จะได้ขนาดตัวอย่างดังนี้ } n = \frac{1,015}{1 + 1,015(0.05)^2}$$

$$n = \frac{1,015}{3.5357}$$

$$n = 287$$

ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างพนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร 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

ตาราง 2 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร		
แผนก	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
แผนกเสื้อผ้าวัยรุ่นสตรี	198	56
แผนกเครื่องประดับสตรี	236	67
แผนกชุดชั้นในสตรี	49	14
แผนกเสื้อผ้าวัยรุ่นชาย	249	70
แผนกเสื้อผ้าเด็ก/ของใช้เด็ก	70	20
แผนกของใช้ในบ้าน	177	50
แผนกของเล่นเด็ก	36	10
รวม	1,015	287

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

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้มีลักษณะที่ง่ายต่อการตอบ และยังครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยตั้งเอาไว้โดยแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเป็นลักษณะด้านประชากรศาสตร์ซึ่งเป็นลักษณะแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Question) มีจำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ แผนกที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่ง อายุการปฏิบัติงานห้างเซ็นทรัล สาขาชิดลม โดยคำถามจะมีระดับการวัดข้อมูลประเภทพร้อมทั้งรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

1. เพศ : ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบไปด้วยคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Question) และใช้ระดับการวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

2. อายุ : ลักษณะของแบบสอบถามประกอบไปด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Question) และมาตราอันดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

2.1 อายุ 20-29 ปี

2.2 อายุ 30-39 ปี

2.3 อายุ 40 ปีขึ้นไป

3.แผนกที่ปฏิบัติงาน : ลักษณะของแบบสอบถามประกอบไปด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Question) และใช้ระดับการวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

3.1 แผนกเสื้อผ้าวัยรุ่นสตรี

3.2 แผนกเครื่องประดับสตรี

3.3 แผนกชุดชั้นในสตรี

3.4 แผนกเสื้อผ้าวัยรุ่นชาย

3.5 แผนกเสื้อผ้าเด็ก/ของใช้เด็ก

3.6 แผนกของใช้ในบ้าน

3.7 แผนกของเล่นเด็ก

4.ตำแหน่ง : ลักษณะของแบบสอบถามประกอบไปด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Question) และใช้มาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

4.1 พนักงานขาย

4.2 PC/BA

4.3 Department Sale Manager

4.4 Store Merchandising Manager

5.อายุการปฏิบัติงานห้างเซ็นทรัล สาขาชิดลม : ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบไปด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Question) และใช้ระดับการ วัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

6.1 อายุ 1-3 ปี

6.2 อายุ 4-6 ปี

6.3 อายุ 7-9 ปี

6.4 อายุ 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยมีจำนวน 15 ข้อ แบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1.ค่าตอบแทน และผลประโยชน์ จำนวน 5 คำถาม
- 2.ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล จำนวน 3 คำถาม
- 3.ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน จำนวน 3 คำถาม
- 4.ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จำนวน 3 คำถาม
- 5.ความเจริญก้าวหน้า จำนวน 3 คำถาม

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว เป็น ลักษณะ Likert Scale และวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยให้คะแนนแบบ มาตราส่วนการประมาณค่า (Rating Scale Method) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้ คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	5	หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับความคิดเห็น	4	หมายถึง เห็นด้วยมาก
ระดับความคิดเห็น	3	หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
ระดับความคิดเห็น	2	หมายถึง เห็นด้วยน้อย
ระดับความคิดเห็น	1	หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูล และแจกแจงความถี่แล้ว ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมา พิจารณาระดับความถี่ ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้ สูตรการคำนวณระดับการให้คะแนนเฉลี่ยใน แต่ละระดับชั้นโดยใช้สูตรคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้าง} \quad \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงาน โดยมีจำนวน 18 ข้อ แบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การได้รับการยอมรับ จำนวน 3 คำถาม
2. ความรับผิดชอบในงาน จำนวน 3 คำถาม
3. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน จำนวน 4 คำถาม
4. นโยบายและการบริหารงาน จำนวน 3 คำถาม
5. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 3 คำถาม
6. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา จำนวน 3 คำถาม

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว เป็นลักษณะ Likert Scale และวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยให้คะแนนแบบมาตราส่วนการประมาณค่า (Rating Scale Method) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับความคิดเห็น	4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับความคิดเห็น	3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง

ระดับความคิดเห็น	2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับความคิดเห็น	1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความถี่ ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้ สูตรการคำนวณระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นโดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด
 คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก
 คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อย
 คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีจำนวน 15 ข้อ แบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1.ความใส่ใจในการบริการ จำนวน 5 คำถาม
- 2.การปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น จำนวน 5 คำถาม
- 3.ความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ จำนวน 3 คำถาม

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว เป็นลักษณะ Likert Scale และวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยให้คะแนนแบบมาตราส่วนการประมาณค่า (Rating Scale Method) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับความคิดเห็น	4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับความคิดเห็น	3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับความคิดเห็น	2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับความคิดเห็น	1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูล และแจกแจงความถี่แล้ว ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความถี่ ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้ สูตรการคำนวณระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นโดยใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8\end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามให้ตอบแบบสอบถามแบบปลายเปิด ให้แสดงข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาจากเอกสาร ทฤษฎีหลักการ หนังสือ ตำรา งานวิจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือ ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมายของการวิจัย

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ศึกษาการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถาม เช่น ลักษณะทางประชากรศาสตร์ บัณฑิตการปฏิบัติงาน บัณฑิตค้าจุนในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างแบบสอบถามให้มีความชัดเจน ครอบคลุมวัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมายของการวิจัย

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามให้เป็นไปตามทิศทางเดียวกันกับกรอบการวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา มาปรับปรุงแก้ไข และตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา

6. นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อตรวจสอบ และแก้ไขปรับปรุงครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองเก็บแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ทดลองแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรแอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545) เพื่อให้ได้ค่าความเชื่อมั่น มีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ หากได้ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 0.7 (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540: 125) (แต่ในวิชาให้ยอมรับได้ที่ค่า 0.65)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยคำจูนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งลักษณะของแหล่งข้อมูลดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) นำแบบสอบถามที่ผ่านการเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจากห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม จากนั้นจึงรวบรวมแบบสอบถามที่ได้นำมาจัดกระทำข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ต่อไป

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

หลังจากผู้ทำวิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดจากผู้ตอบแบบสอบถามจนครบเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ครบทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามแต่ละส่วน

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) นำแบบสอบถามที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วบันทึกลงในคอมพิวเตอร์โดยประมวลผลข้อมูลผ่านโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Science: SPSS) เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนา และทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic)

1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ด้านข้อมูลส่วนบุคคล

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะของข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ปัจจัยการมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 3 ปัจจัยคำจูงใจในการปฏิบัติงาน และส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะของข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ปัจจัยการมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 3 ปัจจัยคำจูงใจในการปฏิบัติงาน และส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

1.4 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน Independent t-test และ One-way Analysis of Variance (One-Way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ค่าตอบแทน และผลประโยชน์ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล สภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความเจริญก้าวหน้า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม โดยใช้สถิติวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยคำจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบในงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม โดยใช้สถิติถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 40)

$$P = \frac{f(100)}{n}$$

เมื่อ P แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

f แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ

$\bar{X}$

แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n

แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 65)

$$S. D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ

S. D

แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน

กลุ่มตัวอย่าง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของแต่ละตัวด้วยกำลังสอง

n

แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถามหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha Coefficiency) (กัลยา วินิชย์บัญชา. 2546: 449)

$$\text{Cronbach's alpha} = \frac{\overline{K\text{covariance}}/\overline{\text{variance}}}{1+(k-1)\overline{\text{covariance}}/\overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ Cronbach's alpha แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{covariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม

$\overline{variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3.สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 สมการพหุการถดถอย โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ, 2540: 330)

สมการพหุการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_kx_k$$

$\hat{Y}$ แทน คะแนนพยากรณ์ของตัวเกณฑ์ (ตัวแปรตาม)

a แทน ค่าคงที่ของสมการพหุการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$b_1, b_2, \dots, b_k$ แทน สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ตัวที่ 1, 2, ..., k ตามลำดับ

$x_1, x_2, \dots, x_k$ แทน คะแนนดิบของตัวพยากรณ์ (ตัวแปรอิสระ) ตัวที่ 1, 2, ..., K ตามลำดับ

อิสระ) k แทน จำนวนตัวพยากรณ์ (ตัวแปร

พยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = \beta_1 Z_1 + \beta_2 Z_2 + \dots + \beta_k Z_k$$

การพยากรณ์ $\hat{Z}$ แทน คะแนนพยากรณ์ของ Y ที่ได้จากการพยากรณ์

ตามลำดับ $\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ตัวที่ 1, 2, ..., k

1, 2, ..., k ตามลำดับ $Z_1, Z_2, \dots, Z_k$ แทน สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ ตัวที่

อิสระ) k แทน จำนวนตัวพยากรณ์ (ตัวแปร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าสาขาสีลม กรุงเทพมหานคร” โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาสีลม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาสีลม กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาสีลม กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
Min	แทน	ค่าต่ำสุด (Minimum)
Max	แทน	ค่าต่ำสุด (Maximum)
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D. แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	
M.S.	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองเฉลี่ย (Mean Squares)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจงแบบที (T-distribution)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจงแบบเอฟ (F-distribution)
p-value.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

Prob.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอก
นัยสำคัญทางสถิติ		
LSD	แทน	Least Significant Difference
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานหลัก (Alternative Hypothesis)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
X1	แทน	ด้านค่าตอบแทน และผลประโยชน์
X2	แทน	ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของ
บุคคล		
X3	แทน	ด้านสภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น
X4	แทน	ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
X5	แทน	ด้านความเจริญก้าวหน้า
X6	แทน	ด้านการได้รับการยอมรับ
X7	แทน	ด้านความรับผิดชอบในงาน
X8	แทน	ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน
X9	แทน	ด้านนโยบายและการบริหารงาน
X10	แทน	ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการ
ปฏิบัติงาน		
X11	แทน	ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา

2. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์และนำเสนอตารางประกอบคำอธิบาย แบ่งเป็น 5 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ แผนก ตำแหน่ง อายุการปฏิบัติงานโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการมุ่งใจในการปฏิบัติงาน โดยการหาค่าต่ำสุด (Min) ค่าสูงสุด (Max) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยค่าจูนในการปฏิบัติงาน โดยการหาค่าต่ำสุด (Min) ค่าสูงสุด (Max) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม โดยการหาค่าต่ำสุด (Min) ค่าสูงสุด (Max) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลมที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยค่าจูนในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ แผนก ตำแหน่ง อายุการปฏิบัติงาน โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ได้ดังนี้

ตาราง 3 แสดงความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 287 คน

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	125	43.6
หญิง	162	56.4
รวม	287	100.0
2. อายุ		
อายุ 20-29 ปี	118	41.1
อายุ 30-39 ปี	95	33.1
อายุ 40 ปีขึ้นไป	74	25.8
รวม	287	100.0

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
3. แผนก		
แผนกของใช้ในบ้าน	50	17.4
แผนกเสื้อผ้าวัยรุ่นสตรี	56	19.5
แผนกเครื่องประดับสตรี	67	23.3
แผนกชุดชั้นในสตรี	14	4.9
แผนกเสื้อผ้าวัยรุ่นชาย	70	24.4
แผนกเสื้อผ้าเด็ก/ของใช้เด็ก	20	7.0
แผนกของเล่นเด็ก	10	3.5
รวม	287	100.0
4. ตำแหน่ง		
พนักงานขาย	103	35.9
PC/BA	73	25.4
Department Sale Manager	57	19.9
Store Merchandising Manager	54	18.8
รวม	287	100.0
5. อายุการปฏิบัติงาน		
อายุ 1-3 ปี	96	33.4
อายุ 4-6 ปี	97	33.8
อายุ 7-9 ปี	64	22.3
อายุ 10 ปีขึ้นไป	30	10.5
รวม	287	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่เป็นพนักงานระดับ ปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 287 ตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ แผนก ตำแหน่ง อายุการปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 และเพศชาย จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 43.6

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 20-29 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมา อายุ 30-39 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 และอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8

แผนก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ทำงานแผนกแผนกเสื้อผ้าวัยรุ่นชาย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 รองลงมา แผนกเครื่องประดับสตรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และแผนกเสื้อผ้าวัยรุ่นสตรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5

ตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่งพนักงานขาย จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 รองลงมา PC/BA จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 และ Department Sale Manager จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9

อายุการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุการปฏิบัติงาน อายุ 4-6 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมา อายุ 1-3 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 และ อายุ 7-9 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3

ตอนที่ 2 ปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน และผลประโยชน์

X1 ด้านค่าตอบแทน และผลประโยชน์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.เงินเดือน และค่าตอบแทนพิเศษที่ท่านได้รับจากองค์กร เหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบของท่าน	3.80	0.85	เห็นด้วยมาก
2.เงินเดือน และค่าตอบแทนพิเศษที่ท่านได้รับยุติธรรมเมื่อ เปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพที่มีลักษณะงานใกล้เคียงและ คล้ายคลึงกัน	3.53	0.63	เห็นด้วยมาก
3.ท่านมีความพึงพอใจกับค่าตอบแทนพิเศษที่ได้รับอยู่ใน ปัจจุบัน ค่านั่งเครื่องแคชเชียร์ ค่ากะทำงาน	3.50	0.68	เห็นด้วยมาก

ตาราง 4 (ต่อ)

X1 ด้านค่าตอบแทน และผลประโยชน์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
4.เงินโบนัสประจำปีที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านได้รับมอบหมายจากองค์กร	3.55	0.75	เห็นด้วยมาก
5.สวัสดิการอื่นๆ ที่ได้รับจากหน่วยงานมีความเหมาะสมแล้ว	3.67	0.72	เห็นด้วยมาก
รวม	3.61	0.73	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน และผลประโยชน์ โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน พบว่า เงินเดือน และค่าตอบแทนพิเศษที่ท่านได้รับจากองค์กร เหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบของท่าน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมา สวัสดิการอื่นๆ ที่ได้รับจากหน่วยงานมีความเหมาะสมแล้ว อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และเงินโบนัสประจำปีที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านได้รับมอบหมายจากองค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล

X2 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ท่านยังไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อนหรือต้องใช้ความรู้และทักษะ การขายในระดับที่เพิ่มขึ้น	3.98	0.81	เห็นด้วยมาก
2.ได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ และทำให้รู้สึกมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	4.16	0.74	เห็นด้วยมาก

ตาราง 5 (ต่อ)

X2 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3. ได้นำเอาความรู้ และความสามารถในการขาย และ ประสบการณ์การนำเสนอสินค้ามาใช้อย่างเต็มที่	4.21	0.77	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.12	0.78	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน พบว่า ได้นำเอาความรู้ และความสามารถในการขาย และประสบการณ์การนำเสนอสินค้ามาใช้อย่างเต็มที่ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองลงมา ได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ และทำให้รู้สึกมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ท่านยังไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อนหรือต้องใช้ความรู้และทักษะ การขายในระดับที่เพิ่มขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น

X3 ด้านสภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.องค์กรมีความยืดหยุ่นในเวลากการปฏิบัติงาน เพื่อให้ท่าน สามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานกับเวลาส่วนตัวได้เป็น อย่างดี	3.54	0.85	เห็นด้วยมาก
2.สภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายเปิดโอกาสให้ท่าน สามารถทำงานในหรือนอกสำนักงาน ซึ่งสามารถเอื้ออำนวย กับการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดี	3.43	0.76	เห็นด้วยมาก

ตาราง 6 (ต่อ)

X3 ด้านสภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3.สภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่นที่ท่านได้รับในปัจจุบันเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ท่านยังคงทำงานอยู่ในองค์กร	3.44	0.77	เห็นด้วยมาก
รวม	3.47	0.79	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน พบว่า องค์กรมีความยืดหยุ่นในเวลากการปฏิบัติงาน เพื่อให้ท่าน สามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานกับเวลาส่วนตัวได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54รองลงมา สภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่นที่ท่านได้รับในปัจจุบันเป็น ปัจจัยที่ส่งผลให้ท่านยังคงทำงานอยู่ในองค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และสภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายเปิดโอกาสให้ท่าน สามารถทำงานในหรือนอกสำนักงาน ซึ่งสามารถเอื้ออำนวยกับการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดี อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

X4 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ได้รับมอบหมายงานที่กระตุ้นให้ท่านใช้ทักษะความรู้ด้านการขายในธุรกิจที่เข้ามาขายไป	3.87	0.80	เห็นด้วยมาก
2.ลักษณะงานขายที่ท่านปฏิบัติไม่สามารถรับผิดชอบโดยเบ็ดเสร็จตั้งแต่ต้นจนสำเร็จด้วยตัวเอง	4.00	0.77	เห็นด้วยมาก

ตาราง 7 (ต่อ)

X4 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3.งานของท่านมีรายละเอียดของงาน และความรับผิดชอบชัดเจน	3.95	0.82	เห็นด้วยมาก
รวม	3.94	0.80	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน พบว่า ลักษณะงานขายที่ท่านปฏิบัติไม่สามารถรับผิดชอบโดยเบ็ดเสร็จตั้งแต่ต้นจนสำเร็จด้วยตัวเอง อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมา งานของท่านมีรายละเอียดของงาน และความรับผิดชอบชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และได้รับมอบหมายงานที่กระตุ้นให้ท่านใช้ทักษะความรู้ด้านการขายในธุรกิจซื้อขายไป อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความเจริญก้าวหน้า

X5 ด้านความเจริญก้าวหน้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.องค์กรของท่านมีนโยบายสนับสนุนพนักงานขายให้มีการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	3.66	0.79	เห็นด้วยมาก
ได้รับโอกาสก้าวหน้าหรือได้รับการพิจารณาผลงาน อย่าง ยุติธรรม โดยดูความสามารถในการหาลูกค้าใหม่ การได้ยอดขายที่เพิ่มขึ้น และการติดตามงาน	3.90	0.88	เห็นด้วยมาก
รวม	3.80	0.84	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความเจริญก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.80 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน พบว่า ได้รับโอกาสก้าวหน้าหรือได้รับการพิจารณาผลงาน อย่างยุติธรรม โดยดูความสามารถในการหาลูกค้าใหม่การ ได้ยอซื้อซ้ำจากลูกค้าที่มี และการติดตามงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมา ได้รับการสนับสนุนให้ เลื่อนขั้นเงินเดือนได้ตามความรู้ และความสามารถและความเป็นธรรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และองค์กรของท่านมีนโยบายสนับสนุนพนักงานชายให้มีการเลื่อน ตำแหน่งสูงขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

ตอนที่ 3 ปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ

X6 ด้านการได้รับการยอมรับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ความสามารถในการขายสินค้าของท่านได้รับการยอมรับในด้านการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.94	0.75	เห็นด้วยมาก
2.ลูกค้ามีความเชื่อถือในการปฏิบัติงานของท่าน	4.15	0.74	เห็นด้วยมาก
3.ความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	4.12	0.76	เห็นด้วยมาก
รวม	4.07	0.75	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความเชื่อถือในการปฏิบัติงานของท่าน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมา ความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และความสามารถในการขายสินค้าของท่านได้รับการยอมรับในด้านการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน

X7 ด้านความรับผิดชอบในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.สามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อการปฏิบัติงานที่รวดเร็วมากขึ้น	3.90	0.78	เห็นด้วยมาก
2.สามารถทำยอดขายได้สำเร็จตามเวลา และเป้าหมายตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย	4.00	0.71	เห็นด้วยมาก
3.เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆได้เป็นอย่างดี	4.07	0.76	เห็นด้วยมาก
รวม	3.99	0.75	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน พบว่า เข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมา สามารถทำยอดขายได้สำเร็จตามเวลา และเป้าหมายตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และสามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อการปฏิบัติงานที่รวดเร็วมากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

X8 ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.การปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ ช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิตส่วนตัวของท่าน	3.67	0.83	เห็นด้วยมาก

ตาราง 11 (ต่อ)

X8 ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
2.มีความตั้งใจที่จะทำงานในหน่วยงานนี้จนเกษียณอายุ	3.66	0.80	เห็นด้วยมาก
3.มีความคิดว่างานที่ได้รับมอบหมายส่งเสริมทำให้ท่านก้าวหน้าต่อไปได้	3.63	0.81	เห็นด้วยมาก
4.คิดว่าหน่วยงานของท่านมีความยั่งยืนต่อไปในอนาคต	3.73	0.82	เห็นด้วยมาก
รวม	3.67	0.82	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน พบว่า คิดว่าหน่วยงานของท่านมีความยั่งยืนต่อไปในอนาคต อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 รองลงมา การปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ ช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิตส่วนตัวของท่าน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และมีความตั้งใจที่จะทำงานในหน่วยงานนี้จนเกษียณอายุอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน

X9 ด้านนโยบายและการบริหารงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.หน่วยงานของท่านมีการประชุมชี้แจง นโยบาย เป้าหมาย และแผนงานการขยายต่าง ๆ ให้ทุกคนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ	3.69	0.71	เห็นด้วยมาก

ตาราง 12 (ต่อ)

X9 ด้านนโยบายและการบริหารงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
2.ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.90	0.76	เห็นด้วยมาก
3.องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่สอดคล้อง กับงานขายที่ท่านปฏิบัติ	3.94	0.74	เห็นด้วยมาก
รวม	3.84	0.74	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยค่าจุนในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน พบว่า องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่สอดคล้อง กับงานขายที่ท่านปฏิบัติ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมา ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และหน่วยงานของท่านมีการประชุมชี้แจง นโยบาย เป้าหมาย และแผนงานการขายต่าง ๆ ให้ทุกคนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

ตาราง 13แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค่าจุนในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน

X10 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.อุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่วนที่รับผิดชอบ มีคุณภาพเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.68	0.74	เห็นด้วยมาก

ตาราง 13 (ต่อ)

X10 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
2.สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อยสวยงามและสะดวกสบายต่อการปฏิบัติงาน	3.95	0.72	เห็นด้วยมาก
3.หน่วยงานได้จัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการติดต่อประสานงาน ได้อย่างเหมาะสม	3.93	0.78	เห็นด้วยมาก
รวม	3.85	0.75	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน พบว่า สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อยสวยงามและสะดวกสบายต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมา หน่วยงานได้จัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการติดต่อประสานงาน ได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่วนที่รับผิดชอบมีคุณภาพเพียงพอต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา

X11 ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.รูปแบบการบริหารงานเกี่ยวกับการปกครองพนักงานของผู้บังคับบัญชามีความเหมาะสม	3.69	0.78	เห็นด้วยมาก
2.ผู้บังคับบัญชาสามารถสั่งงาน อธิบายงานที่มอบหมายงาน ให้แก่ท่านได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.93	0.79	เห็นด้วยมาก

ตาราง 14 (ต่อ)

X11 ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3.ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองและรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการ	4.04	0.83	เห็นด้วยมาก
รวม	3.89	0.80	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงาน ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน พบว่า ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองและรับฟังความคิดเห็นตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมา ผู้บังคับบัญชาสามารถสั่งงาน อธิบายงานที่มอบหมายงานให้แก่ท่านได้ชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และรูปแบบการบริหารงานเกี่ยวกับการปกครองพนักงานของผู้บังคับบัญชามีความเหมาะสมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม ด้านความใส่ใจในการบริการ

Y1 ด้านความใส่ใจในการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ตั้งใจรับฟังและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง	4.36	0.75	เห็นด้วยมากที่สุด

ตาราง 15 (ต่อ)

Y1 ด้านความใส่ใจในการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
2.สื่อสารกับลูกค้าได้อย่างชัดเจน ให้ข้อมูลข่าวสาร ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ตรงประเด็น	4.41	0.66	เห็นด้วยมากที่สุด
3.แสดงความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าด้วยรอยยิ้ม อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.29	0.72	เห็นด้วยมากที่สุด
4.ให้บริการลูกค้าทุกคน ด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี แสดงออกด้วยบุคลิก ทำทาง น้ำเสียงที่สุภาพและเป็นมิตร	4.18	0.77	เห็นด้วยมาก
5.สามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าประจำและลูกค้าสำคัญ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี	4.13	0.75	เห็นด้วยมาก
รวม	4.28	0.73	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม ด้านความใส่ใจในการบริการ โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุดที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้านสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างชัดเจน ให้ข้อมูลข่าวสาร ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ตรงประเด็น อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมา ตั้งใจรับฟังและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และแสดงความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าด้วยรอยยิ้ม อย่างรวดเร็วและถูกต้องอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น

Y2 ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และนำมาพิจารณาประกอบความคิดของตนเองได้อย่างมีเหตุผล	4.03	0.83	เห็นด้วยมาก
2.มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือ แลกเปลี่ยนข้อมูล ที่ตรงประเด็นทั้งในหัวข้อที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย เพื่อเป็นประโยชน์แก่ทีมงาน	4.06	0.71	เห็นด้วยมาก
3.ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ งานของทีมสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	4.10	0.71	เห็นด้วยมาก
4.แสดงความยินดี หรือ กล่าวชมเชยกับความสำเร็จร่วมกัน กับเพื่อนร่วมงานหรือทีมงาน เมื่อผลการปฏิบัติงานออกมา เป็นที่น่าพอใจ	4.03	0.71	เห็นด้วยมาก
5.เปิดใจยอมรับ เมื่อมีปัญหาหรือข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายใน ทีมและเต็มใจที่จะหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกับทีม	4.08	0.73	เห็นด้วยมาก
รวม	4.06	0.74	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน พบว่า ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ งานของทีมสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมา เปิดใจยอมรับ เมื่อมีปัญหาหรือข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในทีมและเต็มใจที่จะหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกับทีม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือ แลกเปลี่ยนข้อมูลที่ตรงประเด็นทั้งในหัวข้อที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย เพื่อเป็นประโยชน์แก่ทีมงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ

Y3 ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคหรือข้อจำกัด ที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และไม่นำปัญหาหรือข้อจำกัดมาเป็นข้ออ้าง	4.18	0.78	เห็นด้วยมาก
2. ไม่เพิกเฉยที่จะขอคำปรึกษาหรือความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคที่ไม่สามารถจัดการแก้ไขได้ด้วยตัวเอง	4.16	0.72	เห็นด้วยมาก
3. สามารถลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นและจัดการกับข้อร้องเรียน ความขัดแย้ง และข้อเสนอแนะจากลูกค้าที่มีความหลากหลาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.90	0.82	เห็นด้วยมาก
รวม	4.08	0.77	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตรวจสอบแยกจำแนกรายด้าน พบว่า ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคหรือข้อจำกัด ที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และไม่นำปัญหาหรือข้อจำกัดมาเป็นข้ออ้าง อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมา ไม่เพิกเฉยที่จะขอคำปรึกษาหรือความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคที่ไม่สามารถจัดการแก้ไขได้ด้วยตัวเอง อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และสามารถลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นและจัดการกับข้อร้องเรียน ความขัดแย้ง และข้อเสนอแนะจากลูกค้าที่มีความหลากหลาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลมที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบค่า t (Independent Sample t-test) เพื่อใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่าง พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนั้น จะยอมรับ สมมติฐาน (H_1) ก็ต่อเมื่อ p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังนี้

ตาราง 18 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามเพศ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามเพศ)	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	p-value.
1.ด้านความใส่ใจในการบริการ	.341	.560
2.ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น	.101	.751
3.ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ	2.445	.119

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามเพศ) สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านความใส่ใจในการบริการ พบว่า มีค่า p-value. เท่ากับ .560 ซึ่งมีค่ามากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของประชากรทั้งสอง

กลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test จาก Equality of assumed ในการทดสอบสมมติฐาน

ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น พบว่า มีค่า p-value. เท่ากับ .751 ซึ่งมีค่ามากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของประชากรทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test จาก Equality of assumed ในการทดสอบสมมติฐาน

ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ พบว่า มีค่า p-value. เท่ากับ .119 ซึ่งมีค่ามากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของประชากรทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test จาก Equality of assumed ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามเพศ)

ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน	t-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p-value. (2tailed)
1.ด้านความใส่ใจใน การบริการ	ชาย	4.34	0.500	1.878	285	.061
	หญิง	4.22	0.546			
2.ด้านการปฏิบัติงาน เป็นทีมและการ ปฏิบัติงานร่วมมือกับ ผู้อื่น	ชาย	4.10	0.489	1.075	285	.283
	หญิง	4.03	0.524			
3.ด้านความมุ่งมั่น ทำงานให้สำเร็จ	ชาย	4.13	0.619	1.310	285	.191
	หญิง	4.04	0.561			

จากตารางที่ 19 พบว่าผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามเพศ) สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านความใส่ใจในการบริการ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test พบว่า มีค่า p-value. (2tailed) เท่ากับ .061 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test พบว่า มีค่า p-value. (2tailed) เท่ากับ .283 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test พบว่า มีค่า p-value. (2tailed) เท่ากับ .191 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขา ชิดลมที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Lavene's Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในการทดสอบสมมติฐาน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้
Lavene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม แตกต่างกัน

ตาราง 20 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามอายุ)

ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน (จำแนก ตามอายุ)	Levene Statistic	df1	df2	p-value.
1.ด้านความใส่ใจในการ บริการ	5.977**	2	284	.003
2.ด้านการปฏิบัติงานเป็น ทีมและการปฏิบัติงาน ร่วมมือกับผู้อื่น	3.963*	2	284	.020
3.ด้านความมุ่งมั่นทำงาน ให้สำเร็จ	1.281	2	284	.279

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 20 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงาน (จำแนกตามอายุ) สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านความใส่ใจในการบริการ พบว่า มีค่า p-value. เท่ากับ .003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่า แต่ละกลุ่มช่วงอายุมีค่าความแปรปรวนของด้านความใส่ใจในการบริการ ระหว่างกลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ต่อไป

ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น พบว่า มีค่า p-value. เท่ากับ .020 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า แต่ละกลุ่ม

ช่วงอายุมีค่าความแปรปรวนของด้านความใส่ใจในการบริการ ระหว่างกลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ต่อไป

ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ พบว่า มีค่า p-value. เท่ากับ .279 ซึ่งมีค่ามากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า แต่ละกลุ่มช่วงอายุมีค่าความแปรปรวนของด้านความใส่ใจในการบริการ ระหว่างกลุ่มไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างด้วย F-test ต่อไป

ตาราง 21แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามอายุ) โดยใช้ Brown-Forsythe

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามอายุ)	Statistic ^a	df1	df2	p-value.
1.ด้านความใส่ใจในการบริการ	.398	2	277.063	.672
2.ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น	.769	2	279.938	.464

จากตารางที่ 21 พบว่า ผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามอายุ) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบพบว่า

ด้านความใส่ใจในการบริการ พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ .672 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ .464 ซึ่งมากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 22 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามอายุ) โดยใช้ F-test

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามอายุ)		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value.
3.ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ	Between Groups	.863	2	.431	1.250	.288
	Within Groups	98.014	284	.345		
	Total	98.877	286			

จากตารางที่ 22 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามอายุ) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ F-test พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ .288 ซึ่งมากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขา ชิดลมที่มีแผนกแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีแผนกแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีแผนกแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในการทดสอบสมมติฐาน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม แตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามแผนก)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามแผนก)	Levene Statistic	df1	df2	p-value.
1.ด้านความใส่ใจในการบริการ	.843	7	279	.552
2.ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น	1.353	7	279	.226
3.ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ	1.136	7	279	.341

จากตารางที่ 23 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามแผนก) สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านความใส่ใจในการบริการ พบว่า มีค่า p-value. เท่ากับ .552 ซึ่งมีค่ามากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า แต่ละกลุ่มช่วงแผนกมีค่าความแปรปรวนของด้านความใส่ใจในการบริการ ระหว่างกลุ่มไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างด้วย F-test ต่อไป

ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น พบว่า มีค่า p-value. เท่ากับ .226 ซึ่งมีค่ามากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า แต่ละกลุ่มช่วงแผนกมีค่าความแปรปรวนของด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ระหว่างกลุ่มไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างด้วย F-test ต่อไป

ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ พบว่า มีค่า p-value. เท่ากับ .341 ซึ่งมีค่ามากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า แต่ละกลุ่มช่วงแผนกมีค่าความแปรปรวนของด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ระหว่างกลุ่มไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างด้วย F-test ต่อไป

ตาราง 24 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามแผนก) โดยใช้ F-test

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามแผนก)		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value.
1.ด้านความใส่ใจในการบริการ	Between Groups	5.133	7	.733	2.733	.093
	Within Groups	74.851	279	.268		
	Total	79.984	286			
2.ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น	Between Groups	3.143	7	.449	1.764	.094
	Within Groups	71.010	279	.255		
	Total	74.153	286			

ตาราง 24 (ต่อ)

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (จำแนกตามแผนก)		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value.
3.ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ	Between Groups	3.156	7	.451	1.314	.243
	Within Groups	95.720	279	.343		
	Total	98.877	286			

จากตารางที่ 24 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (จำแนกตามแผนก) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ F-test ในตาราง ANOVA ในการทดสอบพบว่า

ด้านความใส่ใจในการบริการ มีค่า p-value เท่ากับ .093 ซึ่งมากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า พนักงานที่มีแผนกแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น มีค่า p-value เท่ากับ .094 ซึ่งมากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า พนักงานที่มีแผนกแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ มีค่า p-value เท่ากับ .243 ซึ่งมากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า พนักงานที่มีแผนกแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขา
ชิดลมที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน**

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Lave's Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในการทดสอบสมมติฐาน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Lave's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม แตกต่างกัน

ตาราง 25 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามตำแหน่ง)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามตำแหน่ง)	Levene Statistic	df1	df2	p-value.
1.ด้านความใส่ใจในการบริการ	5.145**	3	283	.002
2.ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น	6.006**	3	283	.001
3.ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ	8.153**	3	283	<0.001

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 25 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามตำแหน่ง) สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านความใส่ใจในการบริการ พบว่า มีค่า p-value. เท่ากับ .002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่า แต่ละกลุ่มช่วงตำแหน่งมีค่าความแปรปรวนของด้านความใส่ใจในการบริการ ระหว่างกลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ต่อไป

ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น พบว่า มีค่า p-value. เท่ากับ .001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่า แต่ละกลุ่มช่วงตำแหน่งมีค่าความแปรปรวนของด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ระหว่างกลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ต่อไป

ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ พบว่า มีค่า p-value. เท่ากับ <0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่า แต่ละกลุ่มช่วงตำแหน่งมีค่าความ

แปรปรวนของด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ระหว่างกลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ต่อไป

ตาราง 26 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามตำแหน่ง) โดยใช้ Brown-Forsythe

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามตำแหน่ง)	Statistic ^a	df1	df2	p-value.
1.ด้านความใส่ใจในการบริการ	.362	3	272.954	.781
2.ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น	.865	3	251.656	.460
3.ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ	.132	3	276.679	.941

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 พบว่า ผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามตำแหน่ง) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบพบว่า

ด้านความใส่ใจในการบริการ พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ .781 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ .460 ซึ่งมากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มี

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ .941 ซึ่งมากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขา ชิดลมที่มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Lavenes Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในการทดสอบสมมติฐาน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Lavenes Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม แตกต่างกัน

ตาราง 27 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน)	Levene Statistic	df1	df2	p-value.
1.ด้านความใส่ใจในการบริการ	8.051**	3	283	<0.001
2.ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น	3.266*	3	283	.022
3.ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ	3.744*	3	283	.012

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 27 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน) สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านความใส่ใจในการบริการ พบว่า มีค่า p-value. เท่ากับ <0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่า แต่ละกลุ่มช่วงอายุการปฏิบัติงานมีค่าความแปรปรวนของด้านความใส่ใจในการบริการ ระหว่างกลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ต่อไป

ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น พบว่า มีค่า p-value. เท่ากับ .022 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า แต่ละกลุ่มช่วงอายุการปฏิบัติงานมีค่าความแปรปรวนของด้านความใส่ใจในการบริการ ระหว่างกลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ต่อไป

ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ พบว่า มีค่า p -value. เท่ากับ .012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า แต่ละกลุ่มช่วงอายุการปฏิบัติงานมีความแปรปรวนของด้านความใส่ใจในการบริการ ระหว่างกลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ต่อไป

ตาราง 28 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน) โดยใช้ Brown-Forsythe

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน)	Statistic ^a	df1	df2	p-value.
1.ด้านความใส่ใจในการบริการ	.344	3	242.289	.794
2.ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีม และการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น	2.321	3	260.582	.076
3.ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ	.441	3	230.547	.724

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 พบว่า ผลการวิเคราะห์การทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (จำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน) โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบ พบว่า

ด้านความใส่ใจในการบริการ พบว่า มีค่า p -value เท่ากับ .794 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความใส่ใจในการบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น พบว่า มีค่า p -value เท่ากับ .076 ซึ่งมากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ พบว่า มีค่า p -value เท่ากับ .724 ซึ่งมากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

H_1 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

สถิติที่ใช้ ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระสมการถดถอยด้วยวิธี Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ p -value. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบแสดงดังนี้

ตาราง 29แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Square	df	Mean Square	F	p-value.
Regression	11.249	5	2.250	9.198**	<0.001
Residual	68.735	281	.245		
Total	79.984	286			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระมีค่า p-value.เท่ากับ $0 < 0.001$ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน อย่างน้อย 1 ตัวแปร มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ได้ดังนี้

ตาราง 30แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

ปัจจัยการมุ่งใจในการปฏิบัติงาน	Unstandardized		Standardized	t	p-value.
	Coefficients		Coefficients		
	B	SE	Beta		
ค่าคงที่ (constant)	2.712**	.272		9.989	<0.001

ตาราง 30 (ต่อ)

ปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p-value.
	B	SE	Beta		
ด้านค่าตอบแทน และผลประโยชน์(X_1)	.245**	.079	.225	3.091	.002
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	.198**	.053	.239	3.761	<0.001
ด้านความเจริญก้าวหน้า(X_5)	.046	.053	.060	.859	.391
R = 0.375		Adjusted R ² = 0.125			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 30 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม โดยใช้การวิเคราะห์ ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ด้วยวิธี Enter พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ (Y_1) คือ ด้านค่าตอบแทน และผลประโยชน์ (X_1) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล(X_2) และ ด้านสภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น(X_3) ซึ่งสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลง ได้ร้อยละ 16.3 (Adjusted R² = 0.125)

ผลทดสอบที่ได้มีความสอดคล้องกับสมมติฐาน และสามารถเขียนสมการได้ดังนี้ โดย

กำหนด ให้ Y_1 แทน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ดังนี้

$$Y_1 = 2.712 + 0.245X_1^{**} + 0.198X_2^{**} - 0.112X_3^{*} + 0.020X_4 + 0.046X_5$$

จากสมการ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน และผลประโยชน์ (X_1) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล(X_2) และ ด้านสภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น(X_3)

มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม ที่มีความสัมพันธ์ทางบวก คือ 0.245, และ 0.198 และ ความสัมพันธ์ทางลบ คือ - 0.112 ตามลำดับ ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

หากไม่พิจารณาปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน จะพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ (Y_1) มีค่าอยู่ที่ระดับ 2.712 หน่วย

หากพิจารณาปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน และ ผลประโยชน์ (X_1) และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล(X_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม (Y_1) เพิ่มขึ้น 0.245 และ 0.198 หน่วยตามลำดับ

หากพิจารณาปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น(X_3) ลดลง 1 หน่วย จะทำให้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม (Y_1) ลดลง 0.112 หน่วยตามลำดับ

ส่วนปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ(X_4) และ ด้านความเจริญก้าวหน้า(X_5) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ไม่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

H_1 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระการถดถอยด้วยวิธี Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ p-value. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบแสดงดังนี้

ตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Square	df	Mean Square	F	p-value.
Regression	4.769	5	.954	3.863**	.002
Residual	69.384	281	.247		
Total	74.153	286			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระมีค่า p-value.เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน อย่างน้อย 1 ตัวแปร มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ได้ดังนี้

ตาราง 32 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขา ชิดลม

ปัจจัยการเชิงใจในการปฏิบัติงาน	Unstandardized		Standardized	t	p-value.
	Coefficients		Coefficients		
	B	SE	Beta		
ค่าคงที่ (constant)	3.162**	.273		11.589	<0.001
ด้านคำตอบแทน และ ผลประโยชน์(X_1)	.131	.080	.125	1.643	.102
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของบุคคล(X_2)	.149**	.053	.187	2.818	.005
ด้านสภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น (X_3)	-.118*	.055	-.151	-2.137	.033
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ(X_4)	.041	.054	.048	.748	.455
ด้านความเจริญก้าวหน้า(X_5)	.016	.053	.023	.308	.758
R = 0.254		Adjusted R ² = 0.048			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 32 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม โดยใช้การวิเคราะห์ ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ด้วยวิธี Enter พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น (Y_2) คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล(X_2) และ ด้านสภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น(X_3) ซึ่งสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลง ได้ร้อยละ 4.8 (Adjusted R² = 0.048)

ผลทดสอบที่ได้มีความสอดคล้องกับสมมติฐาน และสามารถเขียนสมการได้
ดังนี้ โดย

กำหนด ให้ Y_2 แทน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีม
และการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ดังนี้

$$Y_2 = 3.162 + 0.131X_1 + 0.149X_2^{**} - 0.118X_3^* + 0.041X_4 + 0.016X_5$$

จากสมการ ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
ของบุคคล(X_2) และ ด้านสภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น(X_3) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม ที่มีความสัมพันธ์ทางบวก คือ 0.149 และ
ความสัมพันธ์ทางลบ คือ -0.118 ตามลำดับ ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

หากไม่พิจารณาปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน จะพบว่าพนักงานระดับ
ปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการ
ปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น (Y_2) มีค่าอยู่ที่ระดับ 3.162 หน่วย

หากพิจารณาปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการ
ปฏิบัติงานของบุคคล(X_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้าน
การปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม (Y_2) เพิ่มขึ้น 0.149 หน่วยตามลำดับ

หากพิจารณาปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงานที่
ยืดหยุ่น(X_3) ลดลง 1 หน่วย จะทำให้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงาน
เป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็น
ทรัลสาขาชิดลม (Y_2) ลดลง 0.118 หน่วยตามลำดับ

ส่วนปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน และผลประโยชน์(X_1)
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ(X_4) และ ด้านความเจริญก้าวหน้า(X_5) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยจุใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจุใจในการปฏิบัติงาน ไม่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

H_1 : ปัจจัยจุใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

สถิติที่ใช้ ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระสมการถดถอยด้วยวิธี Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ p-value. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบแสดงดังนี้

ตาราง 33 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยจุใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Square	df	Mean Square	F	p-value.
Regression	8.918	5	1.784	5.571**	<0.001
Residual	89.959	281	.320		
Total	98.877	286			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 33 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยจุใจในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระมีค่า p-value เท่ากับ $0 < 0.001$ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน อย่างน้อย 1 ตัวแปร มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ได้ดังนี้

ตาราง 34 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

ปัจจัยการมุ่งใจในการปฏิบัติงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p-value.
	B	SE	Beta		
ค่าคงที่ (constant)	2.707**	.311		8.713	<0.001
ด้านค่าตอบแทน และ ผลประโยชน์(X_1)	.056	.091	.046	.616	.538
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของบุคคล(X_2)	.171**	.060	.186	2.843	.005
ด้านสภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น (X_3)	-.037	.063	-.041	-.586	.558
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ(X_4)	.030	.062	.031	.489	.625
ด้านความเจริญก้าวหน้า(X_5)	.125*	.061	.149	2.059	.040
R = 0.300 Adjusted R ² = 0.074					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 34 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ของ

พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม โดยใช้การวิเคราะห์ ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ด้วยวิธี Enter พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ (Y_3) คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล (X_2) และ ด้านความเจริญก้าวหน้า (X_5) ซึ่งสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลง ได้ร้อยละ 7.4 ($\text{Adjusted } R^2 = 0.074$)

ผลทดสอบที่ได้มีความสอดคล้องกับสมมติฐาน สามารถเขียนสมการได้ดังนี้

กำหนด ให้ Y_3 แทน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ดังนี้

$$Y_3 = 2.707 + 0.056X_1 + 0.171X_2^{**} - 0.037X_3 + 0.030X_4 + 0.125X_5^{*}$$

จากสมการ บัณฑิตจึงสนใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล (X_2) และ ด้านความเจริญก้าวหน้า (X_5) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม ที่มีความสัมพันธ์ทางบวก คือ 0.171 และ 0.125 ตามลำดับ ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

หากไม่พิจารณาปัจจัยสนใจในการปฏิบัติงาน จะพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ (Y_3) มีค่าอยู่ที่ระดับ 2.707 หน่วย

หากพิจารณาปัจจัยสนใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล (X_2) และ ด้านความเจริญก้าวหน้า (X_5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม (Y_3) เพิ่มขึ้น 0.171 และ 0.125 หน่วยตามลำดับ

ส่วนปัจจัยสนใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน และผลประโยชน์ (X_1) ด้านสภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น (X_3) และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (X_4) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

สมมติฐานที่ 3.1 ปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน ไม่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

H_1 : ปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

สถิติที่ใช้ ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระสมการถดถอยด้วยวิธี Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ p-value. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบแสดงดังนี้

ตาราง 35แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Square	df	Mean Square	F	p-value.
Regression	13.899	6	2.317	9.815**	<0.001
Residual	66.085	280	.236		
Total	79.984	286			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 35 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาศิดลม มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระมีค่า p -value. เท่ากับ $0 < 0.001$ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน อย่างน้อย 1 ตัวแปร มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ได้ดังนี้

ตาราง 36 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาศิดลม

ปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน	Unstandardized		Standardized	t	p-value.
	Coefficients		Coefficients		
	B	SE	Beta		
ค่าคงที่ (constant)	2.201**	.289		7.624	<0.001
ด้านการได้รับการยอมรับ(X_6)	.114*	.052	.134	2.176	.030
ด้านความรับผิดชอบในงาน(X_7)	.128*	.055	.148	2.338	.020
ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (X_8)	.045	.057	.054	.794	.428
ด้านนโยบายและการบริหารงาน(X_9)	.155*	.062	.168	2.486	.013
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน(X_{10})	.038	.050	.043	.754	.451
ด้านวิธีการปกครองของ ผู้บังคับบัญชา(X_{11})	.050	.059	.059	.856	.392
R = 0.417		Adjusted R ² = 0.156			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 36 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยค่าจูนในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาศิดลม โดยใช้การวิเคราะห์ ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ด้วยวิธี Enter พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ (Y_1) คือ ด้านการได้รับการยอมรับ (X_6) ด้านความรับผิดชอบในงาน (X_7) และ ด้านนโยบายและการบริหารงาน (X_9) ซึ่งสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลง ได้ร้อยละ 15.6 ($\text{Adjusted } R^2 = 0.156$)

ผลทดสอบที่ได้มีความสอดคล้องกับสมมติฐาน และสามารถเขียนสมการได้ดังนี้ โดย

กำหนด ให้ Y_1 แทน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ดังนี้

$$Y_1 = 2.201 + 0.114X_6 + 0.128X_7 + 0.045X_9 + 0.155X_9 + 0.038X_{10} + 0.050X_{11}$$

จากสมการ ปัจจัยค่าจูนในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ (X_6) ด้านความรับผิดชอบในงาน (X_7) และ ด้านนโยบายและการบริหารงาน (X_9) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาศิดลม ที่มีความสัมพันธ์ทางบวก คือ 0.114, 0.128 และ 0.155 ตามลำดับ ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

หากไม่พิจารณาปัจจัยค่าจูนในการปฏิบัติงาน จะพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาศิดลม จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ (Y_1) มีค่าอยู่ที่ระดับ 2.201 หน่วย

หากพิจารณาปัจจัยค่าจูนในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ (X_6) ด้านความรับผิดชอบในงาน (X_7) และ ด้านนโยบายและการบริหารงาน (X_9) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาศิดลม (Y_1) เพิ่มขึ้น 0.114, 0.128 และ 0.155 หน่วยตามลำดับ

ส่วนปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน(X_9) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน(X_{10}) และ ด้านวิธีการปกครองของ ผู้บังคับบัญชา(X_{11}) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในการบริการ ของ พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

สมมติฐานที่ 3.2 ปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของ พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

H_0 : ปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน ไม่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของพนักงานระดับ ปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

H_1 : ปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

สถิติที่ใช้ ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระสมการถดถอยด้วยวิธี Enter ใช้ระดับ ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ p-value. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่ง ผลการทดสอบแสดงดังนี้

ตาราง 37แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของ พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอย พหุคูณ (Multiple Regression)

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Square	df	Mean Square	F	p- value.
Regression	11.199	6	1.867	8.302**	<0.001
Residual	62.954	280	.225		
Total	74.153	286			

จากตารางที่ 37 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของ พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาศิดลม มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่ม ตัวแปรอิสระมีค่า $p\text{-value.}$ เท่ากับ <0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน อย่างน้อย 1 ตัวแปร มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการ ปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้ง ไว้ และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ได้ดังนี้

ตาราง 38 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็น ทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขา ศิดลม

ปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน	Unstandardized		Standardized	t	p- value.
	Coefficients		Coefficients		
	B	SE	Beta		
ค่าคงที่ (constant)	2.254**	.282		8<0.001	<0.001
ด้านการได้รับการยอมรับ(X_6)	.191**	.051	.234	3.736	<0.001
ด้านความรับผิดชอบในงาน(X_7)	.091	.053	.110	1.703	.090
ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (X_8)	-.011	.055	-.013	-.197	.844
ด้านนโยบายและการบริหารงาน (X_9)	.102	.061	.115	1.678	.094
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ในการปฏิบัติงาน(X_{10})	.038	.049	.045	.770	.442
ด้านวิธีการปกครองของ ผู้บังคับบัญชา(X_{11})	.044	.057	.053	.761	.447
R = 0.389 Adjusted R ² = 0.133					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 38 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยค่าจูนในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม โดยใช้การวิเคราะห์ ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ด้วยวิธี Enter พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น (Y_2) คือ ด้านการได้รับการยอมรับ (X_6) ซึ่งสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลง ได้ร้อยละ 13.3 (Adjusted $R^2 = 0.133$)

ผลทดสอบที่ได้มีความสอดคล้องกับสมมติฐาน และสามารถเขียนสมการได้ดังนี้ โดย

กำหนด ให้ Y_2 แทน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ดังนี้

$$Y_2 = 2.254 + 0.191X_6^{**} + 0.091X_7 - 0.011X_8 + 0.102X_9 + 0.038X_{10} + 0.044X_{11}$$

จากสมการ ปัจจัยค่าจูนในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ (X_6) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม ที่มีความสัมพันธ์ทางบวก คือ 0.191 ตามลำดับ ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

หากไม่พิจารณาปัจจัยค่าจูนในการปฏิบัติงาน จะพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น (Y_2) มีค่าอยู่ที่ระดับ 2.254 หน่วย

หากพิจารณาปัจจัยค่าจูนในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ (X_6) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม (Y_2) เพิ่มขึ้น 0.191 หน่วยตามลำดับ

ส่วนปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน(X_7) ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน(X_8) ด้านนโยบายและการบริหารงาน(X_9) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน(X_{10}) และ ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา(X_{11}) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

สมมติฐานที่ 3.3 ปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

H_0 : ปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน ไม่มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล

H_1 : ปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

สถิติที่ใช้ ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระสมการถดถอยด้วยวิธี Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ p-value. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบแสดงดังนี้

ตาราง 39 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Square	df	Mean Square	F	p-value.
Regression	11.170	6	1.862	5.944**	<0.001
Residual	87.706	280	.313		
Total	98.877	286			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 39 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับกลุ่มตัวแปรอิสระมีค่า p-value เท่ากับ $0 < 0.001$ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน อย่างน้อย 1 ตัวแปร มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ได้ดังนี้

ตาราง 40 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

ปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p-value.
	B	SE	Beta		
ค่าคงที่ (constant)	2.202**	.333		6.621	<0.001
ด้านการได้รับการยอมรับ(X_6)	.095	.060	.101	1.583	.114
ด้านความรับผิดชอบในงาน(X_7)	.074	.063	.078	1.183	.238
ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (X_8)	.008	.065	.009	.124	.902
ด้านนโยบายและการบริหารงาน(X_9)	.154*	.072	.150	2.146	.033
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน(X_{10})	.177**	.058	.182	3.078	.002
ด้านวิธีการปกครองของ ผู้บังคับบัญชา(X_{11})	-.029	.068	-.031	-.435	.664
R = 0.336		Adjusted R ² = 0.094			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 40 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยค่าจูนในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม โดยใช้การวิเคราะห์ ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ด้วยวิธี Enter พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ (Y_3) คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน(X_9) และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน(X_{10}) ซึ่งสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลง ได้ร้อยละ 9.4 (Adjusted $R^2 = 0.094$)

ผลทดสอบที่ได้มีความสอดคล้องกับสมมติฐาน และสามารถเขียนสมการได้ดังนี้ โดย

กำหนด ให้ Y_3 แทน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ดังนี้

$$Y_3 = 2.202 + 0.095X_6 + 0.074X_7 - 0.008X_8 + 0.154X_9 + 0.177X_{10} - 0.029X_{11}$$

จากสมการ ปัจจัยค่าจูนในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน (X_9) และ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน(X_{10}) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม ที่มีความสัมพันธ์ทางบวก คือ 0.154 และ 0.177 ตามลำดับ ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

หากไม่พิจารณาปัจจัยค่าจูนในการปฏิบัติงาน จะพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ (Y_3) มีค่าอยู่ที่ระดับ 2.202 หน่วย

หากพิจารณาปัจจัยค่าจูนในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน (X_9) และ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน(X_{10}) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม (Y_3) เพิ่มขึ้น 0.154 และ 0.177 หน่วยตามลำดับ

ส่วนปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ(X_6) ด้านความ
รับผิดชอบในงาน(X_7) ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน(X_8) และด้านวิธีการปกครองของ
ผู้บังคับบัญชา(X_{11}) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ
ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร” โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีผลการสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของวิจัย

จากผลการศึกษาผู้วิจัยมีความมุ่งหมายของวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ แผนก ตำแหน่ง อายุการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม ประกอบด้วย ค่าตอบแทน และผลประโยชน์ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล สภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และความเจริญก้าวหน้ากับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบในงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน และวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลมที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยค่าตอบแทน และผลประโยชน์ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล สภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จก้าวหน้า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม

3. ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบในงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรภายในองค์กรมีจำนวน 1,015 คน (อ้างอิงจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม 2563) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างทราบขนาดของประชากร (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 การวิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 287 ตัวอย่าง

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 จากการศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมดจำนวน 287 ราย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 อายุ 20-29 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 ทำงานแผนกแผนกเสื้อผ้าวัยรุ่นชาย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 ตำแหน่งพนักงานขาย จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 และมีอายุการปฏิบัติงาน 4-6 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8

ส่วนที่ 2 จากการศึกษาปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล สภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และความสำเร็จก้าวหน้า สามารถสรุปได้ดังนี้

ค่าตอบแทน และผลประโยชน์ โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตรวจสอบแยกจำแนกราย พบว่า เงินเดือน และค่าตอบแทนพิเศษที่ท่านได้รับจากองค์กร เหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบของท่าน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมา สวัสดิการอื่นๆ ที่ได้รับจากหน่วยงานมีความเหมาะสมแล้ว อยู่ในระดับ

เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และเงินโบนัสประจำปีที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านได้รับมอบหมายจากองค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ตรวจสอบแยกจำแนกราย พบว่า การนำเอาความรู้ และความสามารถในการขาย ประสบการณ์การนำเสนอสินค้ามาใช้อย่างเต็มที่ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองลงมา ได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ และทำให้รู้สึกมีความตื่นตัวในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ท่านยังไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อนหรือต้องใช้ความรู้และทักษะ การขายในระดับที่เพิ่มขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

สภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ตรวจสอบแยกจำแนกราย พบว่า องค์กรมีความยืดหยุ่นในเวลากิจการปฏิบัติงาน เพื่อให้ท่าน สามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานกับเวลาส่วนตัวของพนักงานได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 รองลงมา สภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่นที่ท่านได้รับในปัจจุบันเป็น ปัจจัยที่ส่งผลให้ท่านยังคงทำงานอยู่ในองค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และสภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายเปิดโอกาสให้ท่าน สามารถทำงานในหรือนอกสำนักงาน ซึ่งสามารถเอื้ออำนวยกับการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดี อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตรวจสอบแยกจำแนกราย พบว่า ลักษณะงานขายที่ท่านปฏิบัติไม่สามารถรับผิดชอบโดยเบ็ดเสร็จตั้งแต่ต้นจนสำเร็จด้วยตัวเอง อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมา งานของท่านมีรายละเอียดของงาน และความรับผิดชอบชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และได้รับมอบหมายงานที่กระตุ้นให้ท่านใช้ทักษะความรู้การขายในธุรกิจซื้อมาขายไป อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

ความเจริญก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตรวจสอบแยกจำแนกราย พบว่า ได้รับโอกาสก้าวหน้าหรือได้รับการพิจารณาผลงาน อย่างยุติธรรม โดยดูความสามารถในการหาลูกค้าใหม่การ ได้ยอดซื้อซ้ำจากลูกค้าที่มี และการติดตามงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมา ได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนขั้นเงินเดือนได้ตามความรู้ และความสามารถและความเป็นธรรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.85 และองค์กรของท่านมีนโยบายสนับสนุนพนักงานชายให้มีการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

ส่วนที่ 3 จากการศึกษาปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบในงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน และวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา สามารถสรุปได้ดังนี้

การได้รับการยอมรับ โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ตรวจสอบแยกจำแนกราย พบว่า ลูกคามีความเชื่อถือในการปฏิบัติงานของท่าน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมา ความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และความสามารถในการขายสินค้าของท่าน ได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

ความรับผิดชอบในงาน โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ตรวจสอบแยกจำแนกราย พบว่า เข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และสามารถแก้ไข ปัญหาต่างๆได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมา สามารถทำยอดขายได้สำเร็จตามเวลา และเป้าหมายตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และสามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อการปฏิบัติงานที่รวดเร็วมากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ตรวจสอบแยกจำแนกราย พบว่า คิดว่าหน่วยงานของท่านมีความยั่งยืนต่อไปในอนาคต อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 รองลงมา การปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ ช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิตส่วนตัวของท่าน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และมีความตั้งใจที่จะทำงานในหน่วยงานนี้จนเกษียณอายุอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

นโยบายและการบริหารงาน โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ตรวจสอบแยกจำแนกราย พบว่า องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับงานที่ท่านปฏิบัติ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมา ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และหน่วยงานของท่านมีการประชุมชี้แจง นโยบาย เป้าหมาย และแผนงาน

การขายต่าง ๆ ให้ทุกคนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ตรวจสอบแยกจำแนกราย พบว่า สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อยสวยงามและสะดวกสบายต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมา หน่วยงานได้จัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการติดต่อประสานงาน ได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และ อุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่วนที่รับผิดชอบมีคุณภาพเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตรวจสอบแยกจำแนกราย พบว่า ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองและรับฟังความคิดเห็นตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิด อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมา ผู้บังคับบัญชาสามารถสั่งงาน อธิบายงานที่มอบหมายงานให้แก่ท่านได้ชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และรูปแบบการบริหารงานเกี่ยวกับการปกครองพนักงานของผู้บังคับบัญชามีความเหมาะสมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

ส่วนที่ 4 จากการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาศิดลม ประกอบด้วย ความใส่ใจในการบริการ การปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น และความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ สามารถสรุปได้ดังนี้

ความใส่ใจในการบริการ โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุดที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ตรวจสอบแยกจำแนกราย สื่อสารกับลูกค้าได้อย่างชัดเจน ให้ข้อมูลข่าวสาร ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ตรงประเด็น อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมา ตั้งใจรับฟังและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และแสดงความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าด้วยรอยยิ้ม อย่างรวดเร็วและถูกต้องอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

การปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตรวจสอบแยกจำแนกราย พบว่า ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ เพื่อให้งานของทีมสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมา เปิดใจยอมรับ เมื่อมีปัญหาหรือข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในทีม

และเต็มใจที่จะหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกับทีม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือ แลกเปลี่ยนข้อมูลโดยตรงประเด็นทั้งในหัวข้อที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย เพื่อเป็นประโยชน์แก่ทีมงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

ความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตรวจสอบแยกจำแนกราย พบว่า ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคหรือข้อจำกัด ที่จะทำงานให้สำเร็จ ตามเป้าหมาย และไม่นำปัญหาหรือข้อจำกัดมาเป็นข้ออ้าง อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมา ไม่เพิกเฉยที่จะขอคำปรึกษาหรือความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคที่ไม่สามารถจัดการแก้ไขได้ด้วยตัวเอง อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และสามารถลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นและจัดการกับข้อร้องเรียน ความขัดแย้ง และข้อเสนอแนะจากลูกค้าที่มีความหลากหลาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

ส่วนที่ 5 จากการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน**

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความใส่ใจในการบริการ การปฏิบัติงานเป็นทีม และการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น และความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความใส่ใจในการบริการ การปฏิบัติงานเป็นทีม และการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น และความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมที่มีแผนกแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความใส่ใจในการบริการ การปฏิบัติงานเป็นทีม และการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น และความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความใส่ใจในการบริการ การปฏิบัติงานเป็น

ทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น และความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมที่มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความใส่ใจในการบริการ การปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น และความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจุใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยจุใจในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล และสภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความใส่ใจในการบริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยจุใจในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล สภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยจุใจในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล และความเจริญก้าวหน้า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3.1 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบในงาน นโยบายและการบริหารงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความใส่ใจในการบริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

สมมติฐานที่ 3.2 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานร่วมมือกับผู้อื่น ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

สมมติฐานที่ 3.3 ปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1) จากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม ที่แตกต่างกัน

มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร พนักงานทุกคนมีความกระตือรือร้นในการทำงานและมีความใส่ใจต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากการปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเป็นงานประเภทการบริการจึงจะต้องตั้งใจรับฟังและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้องแสดงความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าด้วยรอยยิ้ม อย่างรวดเร็วและถูกต้องทำให้พนักงานทุกวัยจะต้องเป็นผู้ที่มีอัธยาศัยดีเป็นมิตรกับลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพร พุกษะศรี (2557) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ

อายุงาน สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา จำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะ หน่วยงานรายได้ประจำต่อเดือนไม่มีผลต่อปัจจัยค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ทางการเงินของพนักงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นนธิรัฐ โฉมวัฒนา (2564) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทแพลท เนรา จำกัด พบว่า และประสบการณ์การทำงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทแพลท เนรา จำกัด ต่างกัน และพนักงาน บริษัทแพลท เนรา จำกัด ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทแพลท เนรา จำกัด ไม่ต่างกัน

2) จากการศึกษาคำจูงใจของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ความใส่ใจในการบริการ การทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมมือกับผู้อื่น และ

ความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม อาจเป็นเพราะ ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม เป็นห้างสรรพสินค้าชั้นนำของประเทศไทยจึงทำให้มีการคัดเลือกพนักงานในการปฏิบัติงานทางความใส่ใจในการบริการ การทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมมือกับผู้อื่น และความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ เพื่อเป็นการทดสอบความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานรวมถึงการทำงานเป็นทีมของพนักงานหากมีการวางแผนในการปฏิบัติงานที่ดีก็จะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เยาวลักษณ์

อิทธิพร (2564) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติความสำเร็จในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิลา หลาบคำ และ กล้าหาญ ณ น่าน (2564) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยเชิงจิตโดยรวมมีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3) จากการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลสาขาชิดลม กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงาน ความใส่ใจในการบริการ การทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมมือกับผู้อื่น และความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม อาจเป็นเพราะ ความสามารถในการขายสินค้าจะได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานทำให้พนักงานมีความใส่ใจในการปฏิบัติงาน และมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานทั้งการปฏิบัติงานเดี่ยวและการปฏิบัติงานเป็นทีมเพื่อทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีมากยิ่งขึ้นและเป็นที่ยอมรับของพนักงานหรือเพื่อนร่วมงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จริญญา ศาคร สุธรรม พงษ์สำราญ และปราณี คงธนสมุทร (2564) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เพอร์ซิเดนซ์ เบเกอร์ จำกัด(มหาชน) พบว่า ปัจจัยคำจูงความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย ธุรกิจบริษัท เพอร์ซิเดนซ์ เบเกอร์ จำกัด (มหาชน) อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิลา หลาบคำ และ กล้าหาญ ณ น่าน (2564) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท โฮม โปรดักส์

เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยสำคัญโดยรวมมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. จากการศึกษาปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงานทางสภาพการทำงานที่ยืดหยุ่น ผู้ประกอบการหรือผู้ที่มีส่วนที่เกี่ยวข้องควรมีการพัฒนาเกี่ยวกับสภาพการทำงานของพนักงานโดย มีการโอกาสให้พนักงานสามารถทำงานในหรือนอกสำนักงาน ซึ่งสามารถเอื้ออำนวยกับการทำงาน ของพนักงานได้เป็นอย่างดี เพื่อเป็นการทำให้พนักงานรู้สึกถึงความเอาใจของผู้ประกอบการ และ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขมากยิ่งขึ้น

2. จากการศึกษาปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงานผู้ประกอบการหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรมีการพัฒนาเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความคิดว่างานที่ได้รับ มอบหมายส่งเสริมทำให้ท่านก้าวหน้าต่อไปได้ และทำให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะทำงานใน หน่วยงานนี้จนเกษียณอายุ เป็นต้น

3. จากการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมจะต้องมีการพัฒนาเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมมือกับผู้อื่นควรมีรับ ฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และนำมาพิจารณาประกอบความคิดของตนเองได้อย่างมีเหตุผล รวมถึง การแสดงความยินดี หรือ กล่าวชมเชยกับความสำเร็จร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานหรือทีมงาน เมื่อผล การปฏิบัติงานออกมาเป็นที่น่าพอใจ เพื่อเป็นการสร้างมิตรภาพให้แก่เพื่อนร่วมงานให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร ควบคู่ไปกับการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ผู้วิจัยทราบถึงปัจจัยจูงใจและปัจจัย คำจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้า สาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร ได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. ควรทำการศึกษาซ้ำในเรื่องนี้และติดตามผลเป็นระยะเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มี ความ ทันสมัยตรงตามความต้องการของพนักงาน เนื่องจากแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานเป็น เรื่องของความรู้สึกและทัศนคติของแต่ละคนที่จะอาจจะเปลี่ยนแปลง ได้ตามระยะเวลาและ สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอด

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างพนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 287 ตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) กับกลุ่มพนักงานของห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จำแนกพนักงานภายในองค์กรออกเป็น 7 แผนก แต่ละชั้นกำหนดให้ได้จำนวน 287 ตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างพนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลมในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

แผนกเสื้อผ้าวัยรุ่นสตรี	ประชากร 200	กลุ่มตัวอย่าง 56
แผนกเครื่องประดับสตรี	ประชากร 236	กลุ่มตัวอย่าง 67
แผนกชุดชั้นในสตรี	ประชากร 49	กลุ่มตัวอย่าง 14
แผนกเสื้อผ้าวัยรุ่นชาย	ประชากร 218	กลุ่มตัวอย่าง 70
แผนกเสื้อผ้าเด็ก/ของใช้เด็ก	ประชากร 70	กลุ่มตัวอย่าง 20
แผนกของใช้ในบ้าน	ประชากร 177	กลุ่มตัวอย่าง 50
แผนกของเล่นเด็ก	ประชากร 35	กลุ่มตัวอย่าง 10

ขั้นตอนที่ 2 การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามโดยแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิ ไปลงใน กูเกิลฟอร์ม (Google forms) เพื่อสร้างคิวอาร์โค้ด (QR Code) จำนวน 287 ตัวอย่าง ให้พร้อมที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัย

บรรณานุกรม

- CENTRAL PATTANA. (2019). การบริหารจัดการและสร้างความผูกพันกับบุคลากร. Retrieved form <https://www.cpn.co.th/th/sustainability/stakeholder-engagement/employee-engagement>
- Comjan, M. (1996). ทฤษฎีของการจูงใจ (THEORIES OF MOTIVATION). <http://pmcexpert.com/%E0%B8%97%E0%B8%A4%E0%B8%A9%E0%B8%8E%E0%B8%B5%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%88%E0%B8%B9%E0%B8%87%E0%B9%83%E0%B8%88-theories-of-motivation/>
- Gudjonsson, G. H. (1983). Psychology and American law: C. R. Bartol: Wadsworth, Belmont, Calif. (1983). xii+373 pp. *Personality and Individual Differences*, 4(6), 722. Retrieved form <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0191886983901435>
- 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.
- Khillah, K. (1986). MOTIVATION OF SECONDARY-SCHOOL TEACHERS IN THE LAKE UNION CONFERENCE OF SEVENTH-DAY ADVENTISTS BASED ON HERZBERG'S DUAL-FACTOR THEORY OF JOB SATISFACTION AND MOTIVATION (MICHIGAN, WISCONSIN, INDIANA). In *ProQuest Dissertations and Theses*: ProQuest Dissertations Publishing.
- Lawler, P. (1968). Managerial Attitudes and Performance. *Homewood*.
- Lord, W. J. (1969). Book Reviews : Managerial Attitudes and Performance, Lyman W. Porter and Edward E. Lawler, III, Richard D. Irwin, Inc., Homewood, Illi nois, 1968, 209 pages, \$5.75 (College Price). *Journal of Business Communication*, April 1969, Vol.6(3), pp.49-52, 6, 49-52.
- Lundberg, C. (2009). Herzberg's Two-Factor Theory of work motivation tested empirically on seasonal workers in hospitality and tourism. *Tourism management* (1982),

30(6), 890-899.

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 5, 370-396.

McCaslin, M. (2003). New directions in motivation research: Implications for practice - Introduction. *Elementary School Journal*, 103(4), 313-316.

Peidi Zhang. (2016). *A STUDY OF THE FACTORS THAT AFFECT EMPLOYEE PERFORMANCE IN THE UK HOTELS* California State Polytechnic University, Pomona, California. (Master of Business Administration).

Wehrich, H. (1993). *Management : a global perspective*. 10th ed. New York : McGraw-Hill, 460-469.

Woodcock M. (1989). *Team development manual*. Worcester Bill&Son.

เกิดประดิษฐ์, ก. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในกรุงเทพมหานคร. วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ, 3(4).

เยาวลักษณ์ อธิพร. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). ทศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมกาปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต บีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จรัญธร สาคร, สุธรรม พงษ์สำราญ, และ ปราณี คงธนสมุทร. (2564). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เพชรซิเมนต์ เบเกอรี่ จำกัด (มหาชน). วารสารนาคนุตรปริทรรศน์, 13(1), 216-230.

ณรงค์ ศรีเกรียงทอง. (2558). สภาพปัญหา ความต้องการของแรงจูงใจภายใน/ภายนอก และสวัสดิการของพนักงานที่ปรึกษางานขาย PC และพนักงานที่ปรึกษาด้านความงาม BA ของบริษัทโมเดิร์นคาส อินเทอร์เน็ตชั้นแนลคอสเมติกส์จำกัด. วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร, 8(2), 1923-1938.

นนธิรัฐ โฉมวัฒนา. (2564). ปัจจัยที่มีผลกระทบตอประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท แพลท เนรา จำกัด กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ประภาพร พุกษะศรี. (2557). ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ปัณทพ ตั้งศรีวงศ์. (2543). ประวัติศาสตร์ 70 ปี เซ็นทรัลกรุ๊ป. Retrieved from

<http://info.gotomanager.com/news/details.aspx?id=69>

มณีวรรณ ฉัตรอุทัย. (2539). คุณภาพชีวิตการทำงาน. เอกสารประกอบการสอนวิชาพฤติกรรม
องค์กร กองสวัสดิการแรงงาน, 11(4), 12-17.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค กรุงเทพมหานคร. ไทยวัฒนาพานิช.

ศิวา หลาบคำ, และ กล้าหาญ ณ น่าน. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผล
การปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา:บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน).
วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล, 7(2), 26-33.

อรุณทัย จันทวงษ์, และ ประสพชัย พสนนทร์. (2561). ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย.
วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 7(1), 83-99.

อังศดา สังวาลทิพย์, และ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานเทสโก้โลตัสในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสาร การเงิน การลงทุน
การตลาด และการบริหารธุรกิจ, 1(3), 113-127.





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ
ศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็น
จริงและครบถ้วน ซึ่งคำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ใน
ภาพรวมเท่านั้น จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาและความร่วมมือจากท่าน และ
ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1.เพศ

1) ☐ ชาย

2) ☐ หญิง

2.อายุ

1) ☐ อายุ 20-29 ปี

2) ☐ อายุ 30-39 ปี

3) ☐ อายุ 40 ปีขึ้นไป

3.แผนกที่ปฏิบัติงาน

1) ☐ แผนกเสื้อผ้าวัยรุ่นสตรี

2) ☐ แผนกเครื่องประดับสตรี

3) ☐ แผนกชุดชั้นในสตรี

4) ☐ แผนกเสื้อผ้าวัยรุ่นชาย

5) ☐ แผนกเสื้อผ้าเด็ก/ของใช้เด็ก

6) ☐ แผนกของใช้ในบ้าน

7) ☐ แผนกของเล่นเด็ก

4.ตำแหน่ง

1) ☐ พนักงานขาย

2) ☐ PC/BA

3) ☐ Department Sale Manager

4) ☐ Store Merchandising Manager

5.อายุการปฏิบัติงานห้างเซ็นทรัล สาขาชิดลม

1) ☐ อายุ 1-3 ปี

2) ☐ อายุ 4-6 ปี

3) ☐ อายุ 7-9 ปี

4) ☐ อายุ 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

ปัจจัยการจูงใจในการปฏิบัติงาน		ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
คำตอบแทน และผลประโยชน์						
1	เงินเดือน และค่าตอบแทนพิเศษที่ท่านได้รับจากองค์กร เหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบของท่าน					
2	เงินเดือน และค่าตอบแทนพิเศษที่ท่านได้รับยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพที่มีลักษณะงานใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน					
3	ท่านมีความพึงพอใจกับค่าตอบแทนพิเศษที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน คำนึงเครื่องแคชเชียร์ ค่ากะทำงาน					
4	เงินโบนัสประจำปีที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านได้รับมอบหมายจากองค์กร					
5	สวัสดิการอื่นๆ ที่ได้รับจากหน่วยงานมีความเหมาะสมแล้ว					
ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล						
6	ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ท่านยังไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อนหรือต้องใช้ความรู้และทักษะ การขายในระดับที่เพิ่มขึ้น					
7	ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ และทำให้รู้สึกมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
8	ท่านได้นำเอาความรู้ และความสามารถในการขาย และประสบการณ์การนำเสนอสินค้ามาใช้อย่างเต็มที่					
สภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น						

9	องค์กรมีความยืดหยุ่นในเวลางาน เพื่อให้ท่าน สามารถบริหารเวลาในการ ทำงานกับเวลาส่วนตัวได้เป็นอย่างดี					
10	สภาพการทำงานของพนักงานขายเปิด โอกาสให้ท่าน สามารถทำงานในหรือนอก สำนักงาน ซึ่งสามารถเอื้ออำนวยกับการ ทำงานของท่านเป็นอย่างดี					
11	สภาพการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่นที่ท่านได้รับใน ปัจจุบันเป็น ปัจจัยที่ส่งผลให้ท่านยังคง ทำงานอยู่ในองค์กร					
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ						
12	ท่านได้รับมอบหมายงานที่กระตุ้นให้ท่านใช้ ทักษะความรู้ด้านการขายในธุรกิจที่เข้ามาขาย ไป					
13	ลักษณะงานขายที่ท่านปฏิบัติไม่สามารถ รับผิดชอบโดยเบ็ดเสร็จตั้งแต่ต้นจนสำเร็จ ด้วยตัวเอง					
14	งานของท่านมีรายละเอียดของงาน และ ความรับผิดชอบชัดเจน					
ความเจริญก้าวหน้า						
15	องค์กรของท่านมีนโยบายสนับสนุนพนักงาน ขายให้มีการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น					
16	ท่านได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนขั้นเงินเดือน ได้ตามความรู้ และความสามารถและความ เป็นธรรม					
17	ท่านได้รับโอกาสก้าวหน้าหรือได้รับการ พิจารณาผลงาน อย่างยุติธรรม โดยดู ความสามารถในการหาลูกค้าใหม่การ ได้ ยอดซื้อซ้ำจากลูกค้าที่มี และการติดตามงาน					

ส่วนที่ 3 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน		ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
ได้รับการยอมรับ						
1	ความสามารถในการขายสินค้าของท่านได้รับการยอมรับในด้านการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน					
2	ลูกคามีความเชื่อถือในการปฏิบัติงานของท่าน					
3	ความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
ความรับผิดชอบในงาน						
4	ท่านสามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อการทำงานที่รวดเร็วมากขึ้น					
5	ท่านสามารถทำยอดขายได้สำเร็จตามเวลาและเป้าหมายตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย					
6	ท่านเข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน และสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆได้เป็นอย่างดี					
ความมั่นคงในการทำงาน						
7	การทำงานในหน่วยงานนี้ ช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิตส่วนตัวของท่าน					
8	ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานในหน่วยงานนี้จนเกษียณอายุ					
9	ท่านมีความคิดว่างานที่ได้รับมอบหมายส่งเสริมทำให้ท่านก้าวหน้าต่อไปได้					
10	ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีความยั่งยืนต่อไปในอนาคต					
นโยบายและการบริหารงาน						

11	หน่วยงานของท่านมีการประชุมชี้แจงนโยบาย เป้าหมาย และแผนงานการขายต่างๆ ให้ทุกคนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ					
12	ท่านได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
13	องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่สอดคล้อง กับงานขายที่ท่านปฏิบัติ					
สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน						
14	อุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ส่วนที่รับผิดชอบมีคุณภาพเพียงพอต่อการทำงาน					
15	สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อยสวยงามและสะดวกสบายต่อการทำงาน					
16	หน่วยงานได้จัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการติดต่อประสานงาน ได้อย่างเหมาะสม					
วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา						
17	รูปแบบการบริหารงานเกี่ยวกับการปกครอง พนักงานของผู้บังคับบัญชามีความเหมาะสม					
18	ผู้บังคับบัญชาสามารถสั่งงาน อธิบายงานที่มอบหมายงานให้แก่ท่านได้ชัดเจน เข้าใจง่าย					
19	ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองและรับฟังความคิดเห็นตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิด					

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล
สาขาชิดลม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ☐ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาชิดลม		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
ความใส่ใจในการบริการ						
1	ท่านตั้งใจรับฟังและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้ถูกต้อง					
2	ท่านสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างชัดเจน ให้ข้อมูลข่าวสาร ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ตรงประเด็น					
3	ท่านแสดงความมุ่งมั่นและกระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าด้วยรอยยิ้ม อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง					
4	ท่านให้บริการลูกค้าทุกคน ด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี แสดงออกด้วยบุคลิก ทำทางน้ำเสียงที่สุภาพและเป็นมิตร					
5	ท่านสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าประจำและลูกค้าสำคัญ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี					
การทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมมือกับผู้อื่น						
6	ท่านรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และนำมาพิจารณาประกอบความคิดของตนเองได้อย่างมีเหตุผล					
7	ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือ แลกเปลี่ยนข้อมูลที่ตรงประเด็นทั้งในหัวข้อที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย เพื่อเป็นประโยชน์แก่ทีมงาน					
8	ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ เพื่อให้งานของทีมสำเร็จลุล่วง					

	ไปด้วยดี					
9	ท่านแสดงความยินดี หรือ กล่าวชมเชยกับความสำเร็จร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานหรือทีมงาน เมื่อผลการปฏิบัติงานออกมาเป็นที่น่าพอใจ					
10	ท่านเปิดใจยอมรับ เมื่อมีปัญหาหรือข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในทีมและเต็มใจที่จะหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกับทีม					
ความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ						
11	ท่านไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคหรือข้อจำกัด ที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และไม่นำปัญหาหรือข้อจำกัดมาเป็นข้ออ้าง					
12	ท่านไม่เพิกเฉยที่จะขอคำปรึกษาหรือความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรคที่ไม่สามารถจัดการแก้ไขได้ด้วยตัวเอง					
13	ท่านสามารถลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นและจัดการกับข้อร้องเรียน ความขัดแย้ง และข้อเสนอแนะจากลูกค้าที่มีความหลากหลาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	บัณฑิตา ลามาพันธ์
วัน เดือน ปี เกิด	1 พฤษภาคม 2540
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ.2562
	การตลาดค้าปลีก สาขาบริหารธุรกิจ
	จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

