

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน)

A STUDY OF FACTORS AFFECTING PERFORMANCE EFFICIENCY OF
EMPLOYEES OF CP ALL PUBLIC COMPANY LIMITED

เมรี่ ทองสาดี

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Mery Tongsadee

E-mail: Mery113.kk@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management,

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สภาพทั่วไปของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัย จูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำ จุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายในการกำหนดขนาดกลุ่ม ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ANOVA และ การถดถอยพหุเชิง เส้นตรง Multiple Liner Regression

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด อายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับ ปฏิบัติการ อายุงานไม่เกิน 5 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ซึ่งผลการทดสอบ สมมุติฐานด้านปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ และ อายุที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน ส่วนสถานะภาพ ระดับการศึกษาอายุงาน ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันส่งผล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในส่วน ด้านปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานใน

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ด้านปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านสภาพในการทำงาน และ ด้านความมั่นคงในงาน และพนักงานให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลา มากที่สุด

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุน, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

In this independent studied “A study of factors affecting performance efficiency of employees of CP ALL Public Company Limited” the researcher investigate personal factors, motivates factors, maintenance factors and performance efficiency. And then, the factors that influence performance efficiency. The samples were employees that were performing in CP ALL Public Company Limited, for 400 samples. A questionnaire was used for data collection. A data was analyzed by using frequency, percent, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and multiple linear regression.

The results were found that most respondents were female, single status, between 26-35 years old, bachelor degree level, operating position, lower 5 years for working experience and salary between 15,001-25,000 Bath. The hypothesis testing of personal factors showed that gender and age did not significantly effect of work efficiency but the status, education level, age working experience and average income had different effects of work efficiency. Motivates factors and maintenance factors were overall at high level. As sequentially, first was achievement, then, working itself, responsibility and possibility of growth and maintenance factors were interpersonal relation, status and job security. Finally level of performance efficiency of employee was overall at high level that was time.

Keywords: *Motivational Factors, Maintenance or Hygiene Factors, Performance Efficiency*

ที่มาและความสำคัญของปัญหาวิจัย

จากสถานะการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน ส่งผลทำให้องค์การธุรกิจเกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้านอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการแข่งขันทางด้านธุรกิจทั้งหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชน องค์กรต่างๆมีการปรับปรุงและสร้างกลยุทธ์เพื่อเป็น

แนวทางในการวางแผนงานระบบด้านทรัพยากรมนุษย์และเครื่องจักร ด้วยเหตุนี้การบริหารองค์กร ให้บรรลุเป้าหมายได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ อาทิ บุคลากร เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “การบริหารงานบุคคล” เพราะบุคคล ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการบริหารงาน เป็นแรงขับเคลื่อนองค์กรให้ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การที่บุคคลในองค์กรจะทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงหรือต่ำนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (1974) โดยที่ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้มนุษย์ต้องทำงานมากขึ้น เพื่อเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานนั้นได้อย่างเต็มความสามารถ เพราะพวกเขาจะรู้ว่าเมื่อทำสิ่งนั้นสำเร็จแล้วพวกเขาจะได้รับสิ่งใดตอบแทน ส่วนปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่เต็มใจในการปฏิบัติงาน อาทิเช่น บุคลากรในองค์กรคาดหวังผลตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายและความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร โดยสามารถวัดได้จากประสิทธิภาพ ทั้งคุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลา ค่าใช้จ่าย และบรรยากาศในการทำงาน

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรของบริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มแรงจูงใจให้บุคลากรสามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยสามารถตอบสนองตามนโยบายต่างๆของบริษัทให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้สำเร็จ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. สภาพทั่วไปของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน)
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน)
3. ปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์ คือ การวิจัยครั้งนี้ศึกษาพนักงานในกลุ่มธุรกิจร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นบริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 28,745 คน (บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) , 2563)
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจิตใจ และ ปัจจัยค้ำจุนตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน)
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา คือช่วงระยะเวลา ตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึงพฤษภาคม 2563 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน และ รายได้ต่อเดือน
2. ปัจจัยจิตใจ หมายถึง สิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรรักและชอบในงานที่ปฏิบัติอยู่ และทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยซึ่งรักษาแรงจูงใจที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้น ไว้ให้เป็นปกติ การเพิ่มปัจจัยประเภทนี้ไม่ได้สร้างความพอใจในระยะยาว เป็นเพียงการรักษาสถานะไม่ให้เกิดความไม่พอใจเท่านั้น
4. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินงานของบุคลากรที่มีความพร้อมความสามารถ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ โดยจะต้องใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด แต่เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่ามากที่สุด เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการศึกษา และพัฒนารูปแบบการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานซึ่งผู้วิจัยคาดหวังว่า ผลจากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้ที่เกี่ยวข้องในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนตลอดจนใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป
2. ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถเป็นข้อมูลเพื่อให้ผู้บริหารนำไปใช้ประกอบการพิจารณาดำเนินกิจกรรมด้านต่างๆภายในองค์กรให้แก่พนักงานบริษัทซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน)

3. ผลจากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) นำไปใช้เป็นแนวทางเพื่อพัฒนา และ ปรับปรุงรูปแบบการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัลด์เบอร์ค (Herzberg)

Frederick Herzberg (1974) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของบุคคลกร ในองค์กร โดยจากศึกษาถึงทัศนคติ ความคิดเห็น ของบุคคลที่มีต่อการทำงานเพื่อหาทางที่จะลด ความไม่พอใจในการทำงาน เพื่อที่จะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีในการที่จะพยายามเสริมสร้าง ผลผลิตของงานให้มากขึ้น ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivates Factors) หมายถึง สิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงาน ให้เกิดขึ้น เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรรักและชอบในงานที่ปฏิบัติอยู่ และทำให้ บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีดังนี้

ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติด้านความ รับผิดชอบในงาน และด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

1.2 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หมายถึง เป็นปัจจัยที่ไม่ได้ช่วยให้ พนักงานมีแรงจูงใจในการพัฒนาประสิทธิภาพของงาน แต่เป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกัน ไม่ให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในการทำงาน มีดังนี้ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านนโยบาย บริษัทและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน ด้านสภาพในการทำงาน (Status) และด้านความมั่นคง ในงาน

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ปัญญาพร ฐิติพงศ์ (2559) ได้สรุปไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้น ที่เกิดจากความ ต้องการที่จะตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่องค์กรจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน ด้วย ความเต็มใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Peterson & Plowman (1989 อ้างถึงใน อุทิสัน วีระศักดิ์การุณย์, 2556) กล่าวว่าไว้ว่าการ ปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะมีผลงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้น จะต้องมีความชำนาญ ความสามารถ การบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีแบบแผน เป็นระบบ และมีแรงจูงใจที่จะทำให้การปฏิบัติงาน ไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ โดยองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วย คุณภาพของงาน ด้าน ปริมาณ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัญญาพร จิตพิงศ์ (2559) ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้างกรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัดการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาแรงจูงใจของบุคลากร บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 120 คน เนื่องจากประชากรมีขนาดเล็กผู้วิจัยจึงเก็บแบบสอบถามจากประชากรทั้งหมด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้วิเคราะห์ผลข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนมากเป็นระดับพนักงาน ประสบการณ์ตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป รายได้เฉลี่ย 12,001-20,000 บาท โดยรู้จักบริษัทจากเพื่อนแนะนำ และมีปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับสูง ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านที่ประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ด้านเวลา รองลงมาเป็นด้านปริมาณงาน ถัดไปเป็นด้านค่าใช้จ่าย และสุดท้าย ด้านคุณภาพงาน ตามลำดับ

เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้ามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงาน และลูกจ้างองค์การคลังสินค้า จำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ ANOVA การทดสอบถดถอยพหุคูณ Multiple linear regression

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสดระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001-25000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ได้แก่ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร โดยผู้วิจัยทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ซีพีออลล์ จำกัด(มหาชน) จำนวน 28,745 คน (ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2563)

กลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยจึงมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดให้ขนาดประชากรมีค่าเท่ากับ 28,745 คน และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ซึ่งสามารถสรุปเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วยการใช้คำถามปลายปิด (close-end question) โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) และคำถามปลายเปิด (open-end question)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยลักษณะการตั้งข้อคำถามเป็นการเลือกตอบแบบประเมินค่า (Likert scale) โดยแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยลักษณะการตั้งข้อคำถามเป็นการเลือกตอบแบบประเมินค่า (Likert scale) โดยแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) เป็นคำถามแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแจ้งถึงปัญหาและอุปสรรคที่พบเจอแล้วส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

การสร้างและวิธีการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาจากหนังสือ เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย

2. ผู้วิจัยศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบทดสอบ ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยการตั้งคำถามแบบปลายปิดและวิธีการเรียงลำดับแบบลิเคิร์ต (Likert Scale)

3. นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน คือ (1) ผศ. สำราญ อิมจิตต์ (2) คุณ เรณู สาส่งเสริม (3) คุณ จินต์จุฑา ค่านเจริญผล

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected item-total correlation) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของ Cronbach

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วจำนวน 400 ชุด เพื่อออกเก็บข้อมูล

6. นำแบบสอบถามทั้งหมดหลังจากการตรวจสอบของการตอบคำถามในแบบสอบถามแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูปทางสถิติ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามจำนวน 395 ชุด โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 1-30 เมษายน 2563 และตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของแบบสอบถามแล้วจึงนำมาลงรหัสตัวเลขสำหรับการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน นำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความวารสารวิชาการ ผลงานวิจัยที่ทำการศึกษามาก่อนแล้ว และการค้นคว้าข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดในงานวิจัย และใช้อ้างอิงในการเขียนรายงานผลการวิจัยได้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลในแต่ละส่วน

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานที่มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยใช้การทดสอบ t-test และ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม และ การวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้นตรง (Multiple Liner Regression) เพื่อทดสอบอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

อภิปรายผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพ โสด อายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ อายุงานไม่เกิน 5 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 15,001 – 25,000 บาท สอดคล้องกับลักษณะของพนักงานบริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นพนักงานหญิง ในวัยทำงาน มีประสบการณ์ในการทำงานไม่มาก มีอิสระ มีความทุ่มเทให้กับการทำงานมาก มีความรู้ความสามารถที่รับผิดชอบในระดับสูง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และให้ความสำคัญระดับมาก รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากกับปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา วงษ์เมืองแก่น (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู อำเภอแม่สอด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 2 พบว่าผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและด้านการได้รับการยอมรับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคำจูนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีฟือออลล์ จำกัด (มหาชน)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยคำจูนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมในระดับมาก โดยปัจจัยคำจูนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และให้ความสำคัญระดับมาก รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากกับปัจจัยคำจูนด้านความมั่นคงในงาน ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้า ด้านนโยบายบริษัทและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัย ประเสริฐ อุไร (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยคำจูนด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านนโยบายบริษัทและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน ด้านสภาพในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความรับผิดชอบในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานบริษัท ซีฟือออลล์ จำกัด(มหาชน)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมระดับมาก โดยด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และให้ความสำคัญระดับมาก รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยบางส่วนของ ปัญญาพร ฐิติพงษ์ (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้างกรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาพบว่าด้านที่ประสิทธิภาพมากที่สุด คือ ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่าย และ ด้านคุณภาพงาน ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ และสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีฟือออลล์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระพงษ์ศักดิ์ สนุตมโน (เกษวงค์รอด) (2561) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พบว่า เพศ อายุ และสถานภาพ ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ทำให้รู้ว่าเพศไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว

จากผลการศึกษาวิเคราะห์ได้ว่าพนักงานที่จบการศึกษาระดับสูงก็จะมีแนวคิดในรูปแบบต่างๆที่จะพัฒนางาน พัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืนได้ ในส่วนของอายุงานการที่พนักงานมีอายุการทำงานที่มากก็อาจจะก่อให้เกิดความเคยชินต่อการทำงานแบบเดิม บางครั้งอาจจะไม่ยอมรับสิ่งใหม่ๆเข้ามาปรับปรุงรูปแบบการทำงาน จนทำให้งานนั้นไร้ประสิทธิภาพ แต่ในทางกลับกันผู้ที่มีอายุการทำงานมากก็จะสามารถรับมือและแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุการทำงานน้อย ทั้งนี้ในส่วนของด้านตำแหน่งงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นผู้ที่มีตำแหน่งเป็นระดับผู้บริหารและระดับหัวหน้างานย่อมมีความตั้งใจที่จะทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ เพราะมีเงินเดือนและผลประโยชน์ที่มากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยผู้บริหารและหัวหน้างานจะต้องมองเห็นถึงความเสร็จสำเร็จของงานนั้นก่อนที่จะกระจายงานไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาของตน

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) สอดคล้องไปกับสมมติฐานข้อที่ 2 ทั้งนี้จากปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ด้าน มี 4 ด้านที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้แก่ ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ขณะที่ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับมีอิทธิพลทางลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการศึกษาบางส่วน ของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์กรคลังสินค้า พบว่าปัจจัยจูงใจ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล และด้านความก้าวหน้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงานถือเป็นปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้น

ด้านความสำเร็จในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าทำให้มีผลงานเกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งผลงานนั้นสามารถสร้างชื่อเสียงและเกิดเป็นผลงานให้กับตนเองในอนาคตได้ ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ โดยที่ความสำเร็จนั้นจะถูกวัดออกมาเป็นเกรดในแต่ละ ไตรมาสของทุกปี ผลประเมินจะถูกนำไปใช้เป็นข้อมูลในการได้รับเลื่อนตำแหน่งในอนาคตได้

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์กรมีการกำหนดบทบาทหน้าที่งานอย่างชัดเจนให้กับพนักงาน ตรงกับความรู้ ความสามารถ และความถนัด มีความท้าทายในการที่จะคิด ปรับปรุง และพัฒนาธุรกิจร้านสะดวกซื้อให้ทัดเทียมกับคู่แข่ง ทำให้พนักงานสามารถแสดงศักยภาพที่มีอยู่ออกมาได้อย่างเต็มที่

ด้านความรับผิดชอบในงาน ทั้งนี้จะเป็นเพราะว่า การที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กร พนักงานต้องสามารถรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ จึงจะทำให้งานนั้นเกิดประสิทธิภาพได้เป็นอย่างดี พนักงานต้องมีความรับผิดชอบในงานของตนเองและงานของคนอื่น มีการส่งต่องานที่ถูกต้องและรวดเร็ว แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบ

ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความเจริญก้าวหน้าในการเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา ซึ่งทุกคนภายในองค์กรก็คาดหวังถึงเกรดที่จะได้รับจากหัวหน้างานอย่างเป็นธรรม และมีความเหมาะสม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการรับรองผลของการตั้งใจปฏิบัติงานในแต่ละปี ทั้งนี้องค์กรยังมีการให้ทุนการศึกษา และจัดให้พนักงานฝึกอบรมสัมมนา เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้รับมาปรับปรุงงานให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ส่วนที่ 7 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยค้ำจุนโดยภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) สอดคล้องไปกับสมมติฐานข้อที่ 3 ทั้งนี้จากปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านสภาพในการทำงาน และ ด้านความมั่นคงในงาน

ผลการศึกษารั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาบางส่วนของ นาดยา โชติกุล (2560) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานเทศบาลเมืองสะเดา พบว่า แรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความสุขในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองสะเดา ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ นโยบายและการสื่อสาร สภาพการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และ ความมั่นคง

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการทำงานร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เพื่อนต่างหน่วยงาน เป็นส่วนที่สำคัญอย่างมาก เพื่อที่จะส่งผลให้งานนั้นสำเร็จเร็วขึ้น กล่าวคือ เมื่องานนั้นเกิดปัญหา ก็จะได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที นอกนั้นจากแล้วยังแสดงถึงความสามัคคีของพนักงานภายในองค์กร

ด้านสภาพในการทำงาน อันเนื่องมาจากการที่มีอุปกรณ์เพียงพอ เหมาะสม ทันสมัย พื้นที่ทำงานไม่แออัด หรือคับแคบเกินไป และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ทำให้งานนั้นจะประสบผลสำเร็จ

ด้านความมั่นคงในงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคคลที่เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรเอกชน ที่มีชื่อเสียง และมีภาพลักษณ์ที่ดี ทุกคนต่างเชื่อว่าองค์กรที่ทำงานอยู่มีความมั่นคงและยั่งยืน องค์กรยังมีระบบการจัดสรรสวัสดิการสำหรับพนักงานที่ดี ที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานได้หลัง

เกษียณอายุงาน เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่บริษัทจะเพิ่มให้ 2-5 เปอร์เซ็นต์จากเงินฝากของพนักงาน ประกันสังคม เป็นต้น

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามจำนวนมากซึ่งอาจก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายแก่ผู้ร่วมวิจัย และส่งผลให้เกิดความสับสนหรือความเข้าใจในสาระของข้อคำถามที่คลาดเคลื่อนได้

2. ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid 19 ทำให้พนักงานส่วนใหญ่จำเป็นต้องทำงานที่บ้าน ผู้วิจัยไม่สามารถกระจายแบบสอบถามไปยังหลายหน่วยงานได้ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการทำงานที่เกี่ยวข้องกับร้านสะดวกซื้อโดยตรง กล่าวคือเป็นส่วนงานที่ทำยอดขายและผลกำไรให้กับองค์กร ทำให้ผลการศึกษานี้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่ไม่แตกต่างกันมากนัก

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญและชื่นชมกับความสำเร็จนั้น เช่นการมอบโล่รางวัล การเลื่อนตำแหน่งที่เร็วขึ้นก่อนเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ เป็นการกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน เพื่อให้งานที่ออกมาประสบผลสำเร็จ

2. จากการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรสนับสนุน การจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในระหว่างหน่วยงาน เช่นงานสัมมนาปลายปี การกีฬา งานกินเลี้ยงปีใหม่ เป็นต้น เพราะเมื่อคนในหน่วยงานรู้จักกันมากขึ้นจะทำให้ง่ายในการสื่อสาร ติดต่อประสานงานกัน เพื่อให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ

3. จากการวิจัยพบว่าปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้แบบสอบถามให้ความเห็นไปในทางเดียวกัน คือปัญหาการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนจากทางหน่วยงานหรือหัวหน้างานจนทำให้งานเกิดความล่าช้า ผู้บริหารจึงควรกำหนดช่องทางในการสื่อสารที่พนักงานทุกคนในองค์กรสามารถรับรู้และเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นควรมีการพัฒนาช่องทางสื่อสารเพิ่ม เพื่อไม่ให้พนักงานเกิดความสับสน และลดความผิดพลาดในการทำงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับร้านโดยตรง ดังนั้นควรมีการกระจายกลุ่มตัวอย่างไปหลากหลายหน่วยงานของบริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แตกต่างและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2. ควรใช้วิธีการเก็บกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีอื่นๆ เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) ต่อไป

3. ควรศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันของพนักงานของบริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) เพื่อจะทำให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

เกษณรินทร์ งามเลิศ (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

พนักงานและลูกจ้าง องค์กรคลังสินค้า. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยกรุงเทพ.

ประเสริฐ อุไร (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท เอจีซี

อโตโมทิว (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.

ปัญญาพร รุติพงศ์ (2559). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัท

ก่อสร้าง: กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปกร.

พระพงษ์ศักดิ์ สนมตมโน (เกษวงค์รอด) (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เทศบาล

เมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

นาคยา โชติกุล (2560). แรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความสุข

ในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานเทศบาลเมืองสะเดา, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

สุพัตรา วงษ์เมืองแก่น (2558). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู อำเภอแม่สอด
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 2, งานนิพนธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา
อุทิสัน วีระศักดิ์การุณย์(2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานตำรวจและกระบวนการยุติธรรม,
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี.

Herzberg, F. (1974). Motivation-hygiene profiles. *Organizational Dynamics*,
3(2), 18-29.

Peterson, E., & Plowman, E.G. (1989). *Business organization and management*.
Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.