

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชันวาย

ของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในจังหวัดนนทบุรี

FACTORS AFFECTING THE PERFORMANCE EFFICIENCY OF  
GENERATION OF Y EMPLOYEES OF MODERN RETAIL BUSINESS  
IN NONGTHABURI PROVINCE

อภิญา เข้มพิลา

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Apinya Khempila

Email: 6314154164@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management Ramkhamhaeng University

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชันวายของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในจังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจเนอเรชันวาย ของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในจังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 25-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับผู้จัดการร้าน/สาขา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,001 บาท ผลการวิจัยยังพบว่าระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.133$ , S.D. = 0.662) และ ( $\bar{x} = 4.043$ , S.D. = 0.733) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชันวาย ของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในจังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์เท่ากับ 0.714 ( $R^2 = 0.714$ ) แสดงว่าตัวแปรอิสระ

คือ ปัจจัยจูงใจมีผลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจนเนอเรชันวายของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในจังหวัดนนทบุรี ได้ร้อยละ 71.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจนเนอเรชันวายของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในจังหวัดนนทบุรี

**คำสำคัญ :** ปัจจัยจูงใจ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, พนักงานเจนเนอเรชันวาย, ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่

## ABSTRACT

The objective of this research was to study the factors affected the performance efficiency of Generation of Y employees of Modern Retail Business in Nonthaburi Province. The samples of this study were 400 Generation of Y employees. They were selected through simple random sampling. The research was a quantitative research. The questionnaires were adopted to collect data and were analyzed by statistic data; percentage, frequency, mean, standard deviation and Multiple Regression Analysis.

The results found that the majority of samples were female. They were between the ages of 25-30 years old with bachelor's degree graduated. Most of them were store managers with average monthly income lower than 20,001 baht. And most of respondents had working experience less than 5 years. The results found that the motivation factors for performance and performance efficiency factors were at high levels of their opinions ( $\bar{x}$ = 4.133, S.D.= 0.662) and ( $\bar{x}$  = 4.043, S.D.= 0.733) respectively.

The results of hypothesis testing found that motivation factors affected performance efficiency of Generation of Y employees of Modern Retail Business in Nonthaburi Province, there were 4 factors had a statistical significance level at 0.05. R Square of the model was found as 0.714. Showed that independent variables of motivation factors affected the performance efficiency of Generation of Y employees of Modern Retail Business in Nonthaburi Province at 71.40 percent. The 4 aspects of motivation factors were Succeed in the job, working environment, career growth and job description & work practice affected the performance efficiency of Generation of Y employees of Modern Retail Business in Nonthaburi Province.

**Keywords:** Motivation factors, Performance efficiency, Generation of Y employees, The Modern Retail Business.

## บทนำ

จากสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา องค์กรธุรกิจที่ต้องการอยู่รอดได้ ต้องมีการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจที่มีการแข่งขันในตลาดที่รุนแรง โดยปัจจุบันผู้วิจัยทำงานในบริษัทธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade) ซึ่งมีการแข่งขันค่อนข้างรุนแรง ทั้งคู่แข่งรายเดิมที่ปรับตัวให้แข็งแกร่ง ตลอดจนคู่แข่งรายใหม่ที่เข้ามาเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาด องค์กรจึงจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ให้สามารถสู้กับคู่แข่งได้ และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงานด้วยต้นทุนเดิมหรือการลดค่าใช้จ่ายเพื่อให้ได้ต้นทุนที่ต่ำลง

ชญานุช กัลชนะ (2564) กล่าวว่า ธุรกิจค้าปลีกในอดีต หรือ “ร้านโชห่วย” ไม่มีการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ไม่มีรูปแบบการจัดเรียงสินค้าที่แน่นอน สิริภัทร พุดติ (2562) กล่าวว่า ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ สินค้ามีความหลากหลาย มีกระบวนการจัดจำหน่ายและระบบการจัดการที่มีมาตรฐานทันสมัย ซึ่งมีประสิทธิภาพสูงและการลงทุนต่ำ ที่เราเรียกว่า ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade)

นรินทร์ ต้นไพบูลย์ (วารสารวิจัยกรุงศรี, 2565) กล่าวว่า ธุรกิจค้าปลีกมีการแข่งขันค่อนข้างรุนแรง ทั้งจากสินค้าที่คล้ายคลึงกัน จำนวนสาขา และธุรกิจออนไลน์ที่เติบโตต่อเนื่อง ประชาชาติ ธุรกิจออนไลน์ (2565) กล่าวว่า ธุรกิจขาดแคลนแรงงานหนักขึ้น โดยสถานการณ์การซื้อขายที่เริ่มฟื้นตัวอย่างต่อเนื่อง แต่ธุรกิจค้าปลีก-บริการ มีปัญหาขาดแคลนแรงงาน โดยเฉพาะธุรกิจในเมือง และปริมณฑล และ “บุญยง ต้นสกุล” ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท เซ็น คอร์ปอเรชั่น กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ยอมรับว่าขณะนี้ร้านอาหารต่าง ๆ พบปัญหาขาดแคลนพนักงานบริการค่อนข้างมาก

กรรณา สุวรรณคำ (2564) กล่าวว่า องค์กรที่สามารถประสบความสำเร็จได้ดั่งนั้น คือ องค์กรที่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูง ซึ่งต้องได้รับความร่วมมือของบุคลากรในองค์กรนั้น ๆ เป็นสำคัญ

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) อ้างใน Charlotte Nickerson (SimplyPsychology, 2021) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานและไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยจะได้รับอิทธิพลจาก 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ซึ่งใช้กันอย่างแพร่หลายในการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล

Futuristnida (2022) กล่าวว่า กลุ่มประชากร Generation Y เป็นแรงงานกลุ่มใหญ่ที่สุดของประเทศไทย โดยในปี 2560 กลุ่มประชากร Generation Y ที่อยู่ในวัยแรงงานมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 43.6 และในอีก 20 ปี ข้างหน้า จะมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 50 ของตลาดแรงงาน จะเป็นกลุ่มสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและดูแลสังคมผู้สูงอายุในอนาคต

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้น พบว่าในปัจจุบันแรงงานกลุ่มเจนเนอเรชันวาย เป็นทั้งแรงงานกลุ่มใหญ่ที่สุดที่อยู่ในตลาดแรงงาน และเป็นกลุ่มที่ยังคงอยู่ในระบบไปอีกรกว่า 20 ปี นับเป็นแรงงานหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจในการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของแรงงานกลุ่มนี้ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในจังหวัดนนทบุรีต่อไป

### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจนเนอเรชันวาย ของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในจังหวัดนนทบุรี

### สมมติฐานของงานวิจัย

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจนเนอเรชันวาย ของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในจังหวัดนนทบุรี

### ขอบเขตของงานวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานเจนเนอเรชันวาย ของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในจังหวัดนนทบุรี

1.2 กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของพนักงานเจนเนอเรชันวาย ของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในจังหวัดนนทบุรี จึงทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ W.G. Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ความผิดพลาดไม่เกิน 5% (Cochran, 1977, อ้างอิงในธีรวิทย์ เอกะกุล, 2543) ได้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เพื่อการวิเคราะห์ต่อไป

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

**ตัวแปรอิสระ** คือ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ นโยบายและการบริหารของบริษัท ความรับผิดชอบในงาน ความมั่นคงในงานและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือนและค่าตอบแทน

**ตัวแปรตาม** คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจนเนอเรชันวาย ของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในจังหวัดนนทบุรี

#### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่ จังหวัดนนทบุรี

#### 4. ขอบเขตระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย เริ่มเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2566

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเจนเนอเรชันวาย ของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับนโยบายองค์กรธุรกิจค้าปลีกต่อไป

### การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจนเนอเรชันวายของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

#### แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์และปัจจัยส่วนบุคคล

ปรีดาภรณ์ ศุทธิเวทิน (2563) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นปัจจัยบ่งชี้แสดงให้เห็นถึงความหลากหลายด้านภูมิหลังของแต่ละบุคคล ขอยกแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลบางส่วนของที่น่าสนใจของทีนกีวิชาการได้กล่าวถึงไว้ มาใช้ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านระดับเงินเดือน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านประเภทบุคลากร

ฐานเศรษฐกิจ (2560) กล่าวว่า การแบ่งกลุ่มประชากรด้วยหลักประชากรศาสตร์ (Demography) แบ่งผู้บริโภคนออกเป็น 6 กลุ่มตามช่วงอายุ ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ยุคก่อนสงครามโลก (Greatest Gen) เกิดในช่วงปี 2444-2467 กลุ่มที่ 2 ยุคระหว่างสงครามโลก (Silent Gen) เกิดในช่วงปี 2468-2488 กลุ่มที่ 3 ยุคสิ้นสุดสงครามโลก (Baby Boomer) เกิดในช่วงปี 2489-2507 กลุ่มที่ 4 ยุคที่มีการควบคุมอัตราการเกิด (Gen X) เกิดในช่วงปี 2508-2522 กลุ่มที่ 5 ยุคการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (Gen Y) เกิดในช่วงปี 2523-2540 และกลุ่มที่ 6 ยุคเติบโตมาพร้อมเทคโนโลยีและพ่อแม่ทำงานนอกรบ้าน (Gen Z) เกิดตั้งแต่ปี 2541 ขึ้นไป

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) รังสรรค ประเสริฐศรี (2548) กล่าวว่า มาสโลว์ (Abraham Maslow) มองว่า ความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังสูงสุด เมื่อความต้องการระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป โดยลำดับขั้นความต้องการประกอบด้วย ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการด้านสังคม ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จ

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) เฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg, 1959 อ้างใน สิริินภา ทาระนัด, 2561) กล่าวสรุปถึง ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ว่าในการทำงานนั้น

บุคคลจะมีความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นอิสระซึ่งขึ้นกับ 2 ปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และ ปัจจัยค้ำจุนหรือสุขอนามัย (Hygiene Factors) ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นสภาพแวดล้อมการทำงานที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ และจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และความรับผิดชอบในการทำงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงาน แต่เป็นปัจจัยเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของการทำงาน และเป็นการรักษาให้บุคคลปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร สวัสดิการ สุวรรณ์ (2560) กล่าวว่า ปัจจัยค้ำจุนถือเป็นปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจ ประกอบไปด้วย นโยบายและการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน เงินเดือน และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการการปฏิบัติงาน

Petersen และ Plowman (1953) อ้างใน สุรพงษ์ ฉันทพัฒนพงศ์ (2558) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ว่ามีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน และค่าใช้จ่าย

#### ข้อมูลธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ (Modern Trade)

Philip Kotler (1997) อ้างใน ผ่อนนภา คงวิจิตรและคณะ (2551) กล่าวว่า การค้าปลีก หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายสินค้าหรือบริการแก่ผู้บริโภคชั้นสุดท้ายโดยตรงเพื่อใช้ส่วนตัว สิริภัทร พุดติ (2562) กล่าวว่า การค้าปลีกสมัยใหม่ คือ การค้าปลีกที่มีกระบวนการและระบบการจัดการเป็นมาตรฐาน มีเทคโนโลยีทันสมัย นรินทร์ ต้นไพบูลย์ (วารสารวิจัยกรุงศรี, 2564) กล่าวว่า ร้านค้าปลีกสมัยใหม่แบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ ห้างสรรพสินค้า (Department store) ดิสเคาท์สโตร์ (Discount store/Hypermarket/Supercenter) ซูเปอร์มาร์เก็ต (Supermarket) ร้านสะดวกซื้อ (Convenience store/Express/Mini mart) และร้านขายสินค้าเฉพาะอย่าง (Specialty store) นอกจากนี้ยังมีรูปแบบที่พัฒนาพิเศษออกไปอีก เช่น ร้านจำหน่ายสินค้าเฉพาะอย่างราคาถูก (Category Killer) รวมไปถึงร้านขายสินค้าราคาเดียว เช่น Daiso Tokutokuya และ Mr. DIY

#### ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดนนทบุรี

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนนทบุรี (2564) กล่าวว่า นนทบุรีตั้งอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร 20 กิโลเมตร ในปี 2563 มีประชากรทั้งสิ้น 1,276,745 คน มีปัญหาด้านแรงงานที่สำคัญ คือ หลังการระบาดของโรคโควิด-19 ผู้ประกอบการต้องหยุดกิจการชั่วคราว เพื่อลดต้นทุนและพยุงธุรกิจ ส่งผลให้มีผู้ว่างงานเพิ่มมากขึ้น แต่ในขณะเดียวกัน พบว่าพื้นที่นนทบุรียังมีความต้องการแรงงานในกลุ่มการผลิต การขายส่ง ขายปลีก ๆ และการก่อสร้างเพิ่มขึ้น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดิลกา กระจ่างโฉม (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมส่งเสริมสหกรณ์ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์เท่ากับ 0.589 ( $R^2 = 0.589$ ) แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจูงใจมีผลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมส่งเสริมสหกรณ์ได้ร้อยละ 58.90 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีจำนวน 7 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมส่งเสริมสหกรณ์

สภารัตน์ เรืองอารมณ์ (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.690 ( $R^2=0.690$ ) แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือปัจจัยจูงใจมีผลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ได้ร้อยละ 69.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 4 ด้านคือ ด้านความรับผิดชอบหน้าที่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประชากรในการวิจัย ได้แก่ พนักงานเจเนอเรชันวายของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ประกอบด้วยพนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับผู้จัดการร้านสาขา ระดับผู้จัดการเขต ระดับผู้จัดการฝ่าย และผู้บริหาร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ผู้วิจัยใช้สูตรในการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran (Cochran, 1977, อ้างอิงใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) และต้องการค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384.16 คน อย่างน้อยใช้ 385 คน แต่เพื่อป้องกันความไม่สมบูรณ์ที่เกิดจากการตอบแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 400 ตัวอย่าง และใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่าย (Simple Random Sampling)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการนำสถิติการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชันวาย ของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในจังหวัดนนทบุรี ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) นำมาใช้เพื่อทดสอบสมมติฐาน และยืนยันความถูกต้องของข้อสรุปเกี่ยวกับคำตอบของสมมติฐานงานวิจัย ด้านปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชันวาย ของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในจังหวัดนนทบุรี ใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA)

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานเจเนอเรชันวาย ของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในจังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับผู้จัดการร้าน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,001 บาท

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.133$ , S.D. = 0.662) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ ด้านความมั่นคงในงานและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 4.247$ , S.D. = 0.747) รองลงมาคือ ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ( $\bar{X} = 4.240$ , S.D. = 0.714) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.222$ , S.D. = 0.665) และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.222$ , S.D. = 0.783) ส่วนด้านที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ ด้านความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.145$ , S.D. = 0.710) รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.141$ , S.D. = 0.801) ด้านการได้รับการยอมรับ ( $\bar{X} = 4.114$ , S.D. = 0.732) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.111$ , S.D. = 0.769) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.103$ , S.D. = 0.737) และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ( $\bar{X} = 3.788$ , S.D. = 0.934) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.043$ , S.D. = 0.733) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ ท่านสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.163$ , S.D. = 0.747) รองลงมา คือ ผลสัมฤทธิ์ของงานของท่าน



มีความถูกต้องตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ( $\bar{x} = 4.138$ , S.D. = 0.728) ท่านสามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี โดยใช้เวลาน้อยกว่าที่กำหนด ( $\bar{x} = 3.990$ , S.D. = 0.855) และปริมาณงานที่ท่านได้รับมีความสมดุลกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน ( $\bar{x} = 3.883$ , S.D. = 0.931) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชันวาย ของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในจังหวัดนนทบุรี มีดังนี้

### ตาราง 1

การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานเจเนอเรชันวาย ของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในจังหวัดนนทบุรี

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย(b)	Beta	t	Sig
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ( $X_1$ )	0.118	0.119	2.313	0.021*
ด้านความรับผิดชอบ ( $X_2$ )	0.081	0.078	1.227	0.221
ด้านการได้รับการยอมรับ ( $X_3$ )	0.030	0.030	0.493	0.622
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ( $X_4$ )	0.297	0.269	4.855	0.000*
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ( $X_5$ )	0.181	0.189	3.163	0.002*
ด้านนโยบายและการบริหาร ( $X_6$ )	0.053	0.052	0.626	0.532
ด้านความมั่นคงในงานและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ( $X_7$ )	-0.098	-0.099	-1.210	0.227
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ( $X_8$ )	0.032	0.035	0.557	0.578
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $X_9$ )	0.187	0.205	3.638	0.000*
ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ( $X_{10}$ )	0.058	0.073	1.839	0.067
<b>ค่าคงที่ (Constant)</b>	<b>0.162</b>		<b>1.203</b>	<b>0.230</b>

$R = 0.845$ ,  $R^2 = 0.714$ ,  $SEE = 0.397$ ,  $F = 96.907$ ,  $Sig = 0.230$ ,  $*P < 0.05$

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชันวาย ของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในจังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่ามีทั้งหมด 4 ด้าน เรียงลำดับจากที่มีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุดไปยังน้อยที่สุด อันดับแรกคือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Beta = 0.269) รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Beta = 0.205) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Beta = 0.189) และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Beta = 0.119) ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.714 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจูงใจทั้ง 4 ด้านมีผลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชันวาย ของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในจังหวัดนนทบุรี ได้ร้อยละ 71.40

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชันวาย ของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ดังนี้

ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดและมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยเห็นว่า เนื่องจากพนักงานสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ทำงานได้ทันตามกรอบเวลา มีส่วนร่วมในการทำงาน และการแก้ไขปัญหาในงานได้ แสดงว่าพนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้อง วิษณุ กิตติพิงศ์วรการ (2563) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ด้านความสำเร็จในงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากเมื่อบุคคลทำงานได้สำเร็จ จะเกิดความภาคภูมิใจและเกิดกำลังใจในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดและมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยเห็นว่า เนื่องจากพนักงานได้รับการสนับสนุนด้านกายภาพ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ ทำให้ทำงานได้สะดวก สอดคล้องกับ ปณิตาจารย์ เสกขุนทด (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานเอื้ออำนวยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดและมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยเห็นว่า เนื่องจากพนักงานได้รับโอกาสในการพัฒนาเพื่อก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น มีการเลื่อนขั้นและการฝึกอบรมที่เหมาะสม สอดคล้องกับ พิรดา แก้วมูล (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ พบว่า ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากได้ทำงานที่สำคัญและไม่เคยทำมาก่อน ทำให้ต้องใช้ความพยายามเพื่อจะทำงานให้สำเร็จ

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดและมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยเห็นว่า เนื่องจากพนักงานได้ทำงานตรงกับความถนัด ความรู้ ความสามารถ เป็นงานที่มีความสำคัญ และท้าทาย สอดคล้องกับ ดิลกา กระจ่างโฉม (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมส่งเสริมสหกรณ์ พบว่า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากงานมีลักษณะจูงใจ เปิดโอกาสให้ใช้ความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ได้อย่างเต็มที่ และเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน

ปัจจัยจูงใจที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานเจเนอเรชัน วาย ของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในจังหวัดนนทบุรี คือ ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ด้านความมั่นคงในงานและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยเห็นว่า เนื่องจากพนักงานได้มีส่วนร่วมในงานสำคัญ มีอิสระในการทำงาน และปริมาณงานที่เหมาะสมดีอยู่แล้ว จึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ กฤติภูมิสุดา ภู่นาค (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทวิทยุคอร์ป โปรดักส์ จำกัด พบว่า ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากปริมาณงานเหมาะสมกับตำแหน่ง พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน และงานมีขอบเขตงานที่ชัดเจนดีอยู่แล้ว

ด้านการได้รับการยอมรับ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากแต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยเห็นว่า เนื่องจากพนักงานได้รับการยอมรับในความสามารถ ยกย่องชมเชยจากบุคคลในองค์กร และเกิดความภาคภูมิใจในงานดีอยู่แล้ว จึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ นิรุจน์ บัวทอง (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท วาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาดีอยู่แล้ว

ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดแต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยเห็นว่า เนื่องจากพนักงานมีความเห็นว่าการบริหารงานขององค์กรมีความชัดเจน แนวทางในการปฏิบัติงานสามารถสนับสนุนให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับความคิดเห็นมากที่สุดอยู่แล้ว จึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ดิลกา กระจ่างโฉม (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมส่งเสริมสหกรณ์ พบว่า ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากผู้บริหารกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน และเข้าใจง่ายดีอยู่แล้ว ทำให้สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านความมั่นคงในงานและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดแต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยเห็นว่า เนื่องจากพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดี มีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ได้รับความเป็นธรรมในการประเมินผลงาน และได้รับการปกป้องจากผู้บังคับบัญชาด้วยดี จึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยสอดคล้องกับ กฤติภูมิสุดา ภู่นาค (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

พนักงาน บริษัทวิทย์คอร์ป โปรดักส์ จำกัด พบว่า ด้านความมั่นคงในงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากองค์กรมีความมั่นคงและน่าเชื่อถือ พนักงานตั้งใจจะทำงานจนเกษียณอายุ และมีการกำหนดขั้นตอนความก้าวหน้าไว้อย่างชัดเจนดีอยู่แล้ว

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดแต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยเห็นว่า เนื่องจากการปฏิบัติงานราบรื่น ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานที่ดีอยู่แล้ว เป็นเพียงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงานเท่านั้น ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ สภาร์ตัน เริงอารมณ (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากข้าราชการให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีอยู่แล้ว

ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากแต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยเห็นว่า เนื่องจากพนักงานได้รับผลตอบแทน และเลื่อนขั้นอย่างเป็นธรรม รวมถึงค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่น ๆ ที่พนักงานได้รับเหมาะสมกับภาระงานดีอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับ กนกพร บัวอิน (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย พบว่า ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากพนักงานมีความพึงพอใจต่อค่าจ้าง ผลตอบแทนและสวัสดิการดีอยู่แล้ว จึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเจเนอเรชันวาย ของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในจังหวัดนนทบุรี ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

1. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง การสนับสนุนและส่งเสริมให้พัฒนาตนเอง เพื่อให้พนักงานภาคภูมิใจและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน องค์กรธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ที่ต้องการให้เกิดประสิทธิภาพของงานสูงสุด ต้องให้การสนับสนุนขั้นพื้นฐานแก่พนักงาน ได้แก่ สถานที่ทำงานสะดวก อุปกรณ์สนับสนุนในการทำงานที่เพียงพอ ตลอดจนงบประมาณ และโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม
3. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้บริหารธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ควรมีการจัดทำแผนและนโยบายการพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน ส่งเสริมการเติบโตและความก้าวหน้าในหน้าที่การ

งาน เปิดโอกาสในการพัฒนาตนเองและแสดงศักยภาพเพื่อก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การประเมินผลงานที่เป็นธรรม มีกติกาชัดเจน เลื่อนขั้นตามความสามารถ และมีแผนพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง

4. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผู้บริหารธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ควรพิจารณาเรื่องลักษณะของงานที่ปฏิบัติให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถแต่ละบุคคล ตำแหน่งงาน และปริมาณงานในปัจจุบันต้องสอดคล้องกับศักยภาพของพนักงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด

5. ในสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคตอีก 20 ปีข้างหน้า กลุ่มแรงงานส่วนใหญ่ในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่จะเป็นประชากรเจนเนอเรชันวาย ดังนั้น ในตลาดการแข่งขันที่รุนแรง และภาวะการขาดแคลนแรงงานในธุรกิจบริการ จำเป็นต้องดูแลพนักงานเจนเนอเรชันวายให้อยู่กับองค์กรให้ได้ยาวนานที่สุด โดยสามารถใช้ประโยชน์จากงานวิจัยนี้ คือ การนำปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน เพื่อไปวางแผนการดูแลบุคลากรในอนาคตต่อไป

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมเพื่อเจาะลึกในส่วนของตำแหน่งงานในธุรกิจค้าปลีกที่มีแนวโน้มขาดแคลนมากที่สุด เช่น ระดับพนักงาน และผู้จัดการร้าน เพื่อนำมาบริหารได้ตรงประเด็นที่สุด

2. ควรศึกษาสภาพการทำงาน ปริมาณงาน และ ระบบงานของแต่ละหน่วยงาน เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ให้สามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการแก้ไขปัญหา และพัฒนาระบบงานให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากขึ้นต่อไป

3. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ภาวะเศรษฐกิจ เงินเฟ้อ โรคระบาด ปัญหาครอบครัว ปัญหาด้านสังคม ความเครียดในการทำงาน เป็นต้น

4. ควรเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาเพิ่มเติม เช่น พนักงานเจนเนอเรชันวาย ของธุรกิจค้าปลีก ในส่วนภูมิภาค หรือเปลี่ยนเป็นการศึกษาเฉพาะเจาะจงในประเภทของธุรกิจค้าปลีก ได้แก่ ห้างสรรพสินค้า ดิสเคาท์สโตร์ ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านสะดวกซื้อ หรือร้านขายสินค้าเฉพาะอย่าง ที่สนใจเป็นพิเศษ เพื่อสามารถวางแผนการจัดการได้ตรงกลุ่มพื้นที่และประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันต่อไป

5. การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเท่านั้น เพื่อให้ได้ผลงานวิจัยที่มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ในครั้งถัดไป ควรเพิ่มเครื่องมือการวิจัยในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ ตัวอย่างเช่น การลงพื้นที่เก็บข้อมูล การสัมภาษณ์เชิงลึก การเข้าร่วมกลุ่มพูดคุยขอข้อมูล การสนทนากลุ่ม เป็นต้น

#### เอกสารอ้างอิง

กนกพร บัวอิน. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กรุณา สุวรรณคำ. (2564). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย

รามคำแหง.

- กฤติภูมิสุตา ภู่นาค. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวิทย์คอร์ป โปรดักส์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- ชัยญาณุช กัลชนะ. (2564). *คุณลักษณะของร้านค้าปลีกท้องถิ่นสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในจังหวัดสระบุรี. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- ดิลกา กระจ่างโฉม. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมส่งเสริมสหกรณ์. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.*
- นรินทร์ ต้นไพบูลย์. (วารสารวิจัยกรุงศรี, 2564). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2564-2566: ธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่. สืบค้นเมื่อ 28 มกราคม 2566, จาก*  
<https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/wholesale-retail/modern-trade/io/io-modern-trade-21>.
- นรินทร์ ต้นไพบูลย์. (วารสารวิจัยกรุงศรี, 2565). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2566-2568: ธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่. สืบค้นเมื่อ 28 มกราคม 2566, จาก*  
<https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/wholesale-retail/modern-trade/io/modern-trade-2022>.
- นิรุจน์ บัวทอง. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท วาลีไอคอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- ปิ่นชารีย์ เสกขุนทด. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- ปรีดาภรณ์ ศุทธิเวทิน. (2562). *ความสุขในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมสหกรณ์. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- ผ่องนภา คงวิจิตร และคณะ. 2551. *ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภคในไฮเปอร์มาร์เก็ต กรณีศึกษา: เทสโก้ โลตัส สาขา ลาดพร้าว – ถนนพหลโยธิน และบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์สาขาสะพานควาย. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.*

- พิรดา แก้วมูล. (2563). *ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท รีโก้ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่*. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิชญ์ กิตติพิงศ์วรการ. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์, สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สภารัตน์ เรืองอารมณ์. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม*. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สาวิตรา สุวรรณ. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สิรินภา ทาระนัด. (2561). *การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง*. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนนทบุรี. (2564). *ข้อมูลประชากรจังหวัดนนทบุรี*. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2566, จาก [https://nonhaburi.m-society.go.th/?page\\_id=4460](https://nonhaburi.m-society.go.th/?page_id=4460).
- Charlotte Nickerson (2021). *Herzberg's Motivation Two-Factor Theory*. SimplyPsychology. สืบค้นเมื่อ 4 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.simplypsychology.org/herzbergs-two-factor-theory.html>.
- Futuristnida. (2022). *ประชากรรุ่นวาย (GENERATION Y)*. สืบค้นเมื่อ 28 มกราคม 2566, จาก <https://futurist.nida.ac.th/%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%B8%E0%B9%88%E0%B8%99%E0%B8%A7%E0%B8%B2%E0%B8%A2-generation-y/>.