

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
สิงหาคม 2558

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
สิงหาคม 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)



บทคัดย่อ
ของ
กิตติยา ยุทธนาปรกรณ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
สิงหาคม 2558

กิตติยา ยุทธนาปกรณ. (2558). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์:รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานประจำของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 405 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า:

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 - 31 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงาน 1 – 6 ปี

2. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับมาก

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุนในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตอยู่ในระดับมาก

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ปัจจัยจูงใจโดยรวม และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง ส่วนด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ปัจจัยค้ำจุนโดยรวม และด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสถานะทางอาชีพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง ส่วนด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับ

ความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



PERFORMANCE'S MOTIVATION RELATING TO JOB PERFORMANCE EFFICIENCY OF
EMPLOYEES AT CP ALL PUBLIC COMPANY LIMITED.

AN ABSTRACT

BY

KITTIYA YUTTANAPAKORN



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

August 2015

Kittiya Yuttanapakorn. (2015). *Performance's Motivation Relating to Job Performance Efficiency of Employees at CP ALL Public Company Limited*. Master's Project, Master of Business Administration (Management). Bangkok: Graduate School of Srinakharinwirot University. Advisor: Associate Professor Supada Sirikudta.

The objective of this research is to study *Performance's Motivation Relating to Job Performance Efficiency of Employees at CP ALL Public Company Limited*. The sample in this research was 405 employees at CP ALL Public Company Limited. Questionnaires were used for data collection. Statistics used for data analysis were percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, one way analysis of variance, and Pearson product moment correlation coefficient.

The findings revealed that,

1. The majority of the respondents were female between 25-31 years old, single, a bachelor's degree holder, and had 1-6 years of work experience.
2. The respondents expressed opinions toward overall work motivation factors in the high level, and toward the aspect of achievement in the very high level. Moreover, opinions toward the aspects of responsibility, work description, acceptance, and advancement opportunity were in the high level.

The respondents expressed opinions toward overall hygiene factors in the high level, while those toward the aspect of interpersonal relationship were at the very high level. In addition, toward the aspects of occupational status, authority, working condition, policy and administration, job security, personal living, and future advancement opportunity were in the high level.

The respondents expressed opinions toward overall working efficiency of the employees at CP ALL Public Company Limited in the high level.

3. Employees with different age, education level, and work experience had different working efficiency with statistical significant level of 0.05.
4. Overall work motivation factors and the aspects of acceptance, responsibility, advancement opportunity, and achievement highly correlated in the same direction to working efficiency, while the aspect of work description moderately correlated in the same direction to working efficiency with statistical significant level of 0.01.
5. Overall hygiene factors and the aspects of authority and occupational status highly correlated in the same direction in the high level, while the aspects of policy and administration,

interpersonal relationship, working condition, future advancement opportunity, personal living, and job security moderately correlated in the same direction with statistical significant level of 0.01.



ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี เนื่องจากความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือจากรองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขสารนิพนธ์เป็นอย่างดียิ่ง นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการ จนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของรองศาสตราจารย์ ดร. วัณษา กุลิสร์ และอาจารย์ วรินทร์า ศิริสุทธิกุล กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษา และเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขปรับปรุงให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒและคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้อบรม สั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามและเก็บตัวอย่างเป็นอย่างดี จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาพระคุณบิดามารดา ตลอดจนบูรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนและชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมา จนกระทั่งประสบความสำเร็จในวันนี้

กิตติยา ยุทธนาปกรณ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง	4
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
สมมติฐานในการวิจัย	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
ลักษณะทางประชากรศาสตร์	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	12
ความหมายของแรงจูงใจ	12
ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	18
ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน	18
ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	19
ประวัติของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
งานวิจัยในประเทศ	33
งานวิจัยต่างประเทศ	34
สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย	35
3 วิธีดำเนินการวิจัย	37
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	37
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	40
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ)	
การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล	47
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	83
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	85
สังเขปความมุ่งหมาย ความสำคัญ และสมมติฐานในการวิจัย	85
สรุปผลการวิจัย	86
การอภิปรายผลการวิจัย	93
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	100
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	101
บรรณานุกรม	102
ภาคผนวก	105
ภาคผนวก ก	106
ภาคผนวก ข	112
ภาคผนวก ค	114
ภาคผนวก ง	117
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	118

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง	39
2 แสดงจำนวนและร้อยละทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)	55
3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)	57
4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นปัจจัยค้ำจุนในการ ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)	60
5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน ของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)	64
6 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)	65
7 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้ Levene's test	67
8 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้ t-test	67
9 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's test	69
10 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้ Brown-Forsythe	69
11 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้ Dunnett's T3	70
12 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพโดยใช้ Levene's test	71
13 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพโดยใช้ t-test	71
14 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test	73
15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Brown-Forsythe	73
16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Dunnett's T3	74

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Tamhane	74
18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Games-Howell	75
19 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยใช้ Levene's test	76
20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยใช้ F-test	76
21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยใช้วิธี (LSD)	77
22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	78
23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจ้างกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	81
24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1	83
25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2	84
26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3	84

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การประกอบธุรกิจต่างๆ ในปัจจุบันมีการแข่งขันที่รุนแรงเพิ่มมากขึ้น ธุรกิจแต่ละประเภทจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ ธุรกิจที่สามารถปรับตัวได้ทันตามสถานการณ์ได้ทันท่วงทีก็จะได้เปรียบคู่แข่งจนทำให้มีโอกาสที่จะช่วงชิงความเป็นผู้นำตลาดได้ องค์กรธุรกิจหลายแห่งที่ประสบความสำเร็จแต่ในทางกลับกันต้องประสบปัญหาวิกฤติ และเลิกกิจการไปในที่สุด เนื่องมาจากไม่สามารถปรับตัวให้ทันรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม และการแข่งขัน ดังนั้น ผู้บริหารจึงมีความจำเป็นในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และจะต้องหาเทคนิค และวิธีการที่จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงาน และทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ เพื่อที่จะนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้ ซึ่งในการที่จะบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพได้นั้นองค์กรจะต้องพัฒนา และเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นตลอดเวลา ปัจจัยหนึ่งในการพัฒนาองค์กร คือ บุคลากร ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน และบุคลากรเป็นผู้ที่สามารถสร้างคุณค่าของระบบการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ ดังนั้น องค์กรจึงมีหน้าที่จะต้องดูแลบุคลากรให้มีความพอใจ เต็มใจที่จะทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ โดยการสร้างแรงจูงใจ (Motivation) ในการทำงานเพื่อให้บุคลากรเกิดความพอใจในการทำงาน

จากการศึกษาของปรัชญาดา เอี่ยมมาลีรัตน์. (2551). ศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลจะมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายๆ อย่างสามารถแบ่งออกเป็นปัจจัยด้านความสุข และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน สำหรับปัจจัยด้านความสุขที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมีด้วยกันหลายประการ เช่น ความสุขด้านจิตใจ ความสุขด้านปัญญา และความสุขด้านจิตวิญญาณ เป็นต้น โดย ความรู้สึกเป็นสุขในการดำรงชีวิตของบุคคลนั้น

จะประกอบไปด้วยความรู้สึกเป็นสุขในชีวิตทั่วไป และความรู้สึกในชีวิตการทำงาน ซึ่งความรู้สึกเป็นสุขในประเด็นดังกล่าวนี้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญเพราะการมีความรู้สึกเป็นสุขในชีวิตทั่วไป และความรู้สึกในชีวิตการทำงานนั้นจะส่งผลให้บุคคลมีความรู้สึกเป็นสุขในด้านจิตใจ โดยมีผลงานทางวิชาการพบว่าผู้ที่มีความสุขในการทำงานจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงด้วย ดังนั้น ปัจจัยด้านความรู้สึกมีความสุขในการทำงานที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน

นอกจากนี้ ประสิทธิภาพการทำงานยังมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุการทำงาน สถานภาพสมรส การศึกษา เป็นต้น เช่น งานวิจัยของปรัชญาดา เอี่ยมมาลีรัตน์. (2551). , สุนันทา ศรีตากุล. (2546). และอุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. (2544). ศึกษาพบว่า อายุการทำงาน สถานภาพสมรส และการศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

ดังนั้น องค์กรแต่ละองค์กรควรให้ความสำคัญในการพัฒนาปัจจัยต่างๆที่เป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร ให้เจริญก้าวหน้าสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นๆได้ ซึ่งปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาองค์กรคือ ทรัพยากรมนุษย์ เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อน และพัฒนาระบบการทำงานต่างๆ ภายในองค์กรซึ่ง นภาพร ชันชนภา. (2552: 4). ได้กล่าวว่า องค์กรคือ สถานที่ที่คนทำงานด้วยกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน (Common Purpose) การทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องตระหนักและให้ความสำคัญว่า ปัจจัยหลักที่ทำให้องค์กรเกิดขึ้นก็คือ คน และการทำงานก็ต้องอาศัยคนที่มีความรู้ ความสามารถ ช่วยให้งานขององค์กรดำเนินไปได้อย่างราบรื่น องค์กรที่มีคนที่มีคุณภาพ ย่อมมีศักยภาพและสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน คนจึงนับได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดในการทำงาน ดังนั้นการบริหารคนหรือบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นเรื่องที่สำคัญและเป็นภาระหน้าที่อันยิ่งใหญ่สำหรับผู้บริหารในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองเป้าหมายขององค์กร ผู้บริหารสามารถเพิ่มศักยภาพของบุคลากรได้โดยการให้ความรู้ ความเข้าใจ และพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน และปรับเปลี่ยนมุมมองหรือทัศนคติในเชิงบวกในการปฏิบัติงาน

ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ วุฒิพงศ์ ถายะพิงค์. (2552). ได้กล่าวว่า การสร้างสุขด้วยรอยยิ้มเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อชีวิตการทำงาน เป็นการปรับแนวความคิดและอารมณ์ที่มีต่อการทำงานให้มีความสุข หรือมีความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนใหญ่จะมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีซึ่งการดำเนินการเหล่านี้ ผู้บริหารควรชี้แจง และทำความเข้าใจกับพนักงานเพื่อให้ทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับการพัฒนาตนเอง เพราะบางครั้งพนักงานอาจไม่เข้าใจถึงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เป็นเพราะความคุ้นเคยหรือเคยชินกับพฤติกรรมที่ปฏิบัติกันมายาวนาน อาจทำให้เกิดความไม่พอใจจนเกิดความคิดที่เป็นอคติทำให้เกิดแนวความคิดที่ต่อต้านหรือการปฏิเสธที่จะให้ความร่วมมือด้วย ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องหาวิธีการที่จะทำให้พนักงานสามารถทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มความสามารถ ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นเทคนิคอย่างหนึ่งในการกระตุ้นหรือจูงใจให้พนักงานสนใจที่จะเรียนรู้สิ่งต่างๆด้วยตนเองอย่างเต็มใจ เป็นการศึกษาค้นคว้าอย่างต่อเนื่องเป็นแนวทางที่จะทำให้เกิดกระบวนการทางความคิดที่จะสร้างสรรค์วิธีการใหม่ๆอันทันสมัยมาใช้พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กร

ด้วยเหตุผลนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้พนักงานของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อนำผลจากการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการบริหารด้านทรัพยากรบุคคล ในการเสริมสร้างให้พนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) มีแรงจูงใจและมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น
2. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลภายในองค์กร ในการแก้ไขปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ถูกต้องและเหมาะสมมากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำนวนประชากรทั้งหมด 11,109 คน (ข้อมูลจากแผนกทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 1 มกราคม 2558)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตร Taro Yamane (ล้วน สายยศ; และ อังคณา สายยศ. (2536: 260-261). ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความผิดพลาดที่เกิดขึ้นสูงสุด 0.05 (5%) จะได้ขนาดตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 386 คน ผู้วิจัยจะทำการเพิ่มตัวอย่าง 5% ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 19 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 405 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างของพนักงานในแต่ละฝ่ายงานตามสัดส่วนจำนวนพนักงานในฝ่ายงานนั้น

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างในแต่ละฝ่ายงานตามจำนวนตัวอย่างในชั้นที่ 1 จบครบ 405 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งได้ดังนี้

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 18 – 24 ปี

1.1.2.2 25 – 31 ปี

1.1.2.3 32 – 38 ปี

1.1.2.4 39 – 45 ปี

1.1.2.5 46 ปีขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพ

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.1.3.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.4.2 ปริญญาตรี

1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 ระยะเวลาในการทำงาน

1.1.5.1 ต่ำกว่า 1 ปี

1.1.5.2 1 – 6 ปี

1.1.5.3 7 – 12 ปี

1.1.5.4 13 – 18 ปี

1.1.5.5 19 – 24 ปี

1.1.5.6 25 ปีขึ้นไป

1.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

1.2.1 ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย

1.2.1.1 ด้านความสำเร็จของงาน

- 1.2.1.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
- 1.2.1.3 ด้านลักษณะของงาน
- 1.2.1.4 ด้านความรับผิดชอบ
- 1.2.1.5 ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน
- 1.2.2 ปัจจัยคำจุน ประกอบด้วย
 - 1.2.2.1 ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
 - 1.2.2.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
 - 1.2.2.3 ด้านสถานะทางอาชีพ
 - 1.2.2.4 ด้านนโยบายและการบริหาร
 - 1.2.2.5 ด้านสภาพการทำงาน
 - 1.2.2.6 ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว
 - 1.2.2.7 ด้านความมั่นคงในงาน
 - 1.2.2.8 ด้านการปกครองบังคับบัญชา

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ทำงานเป็นพนักงานประจำอยู่ในบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
2. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ได้แก่
 - 2.1 เพศ หมายถึง เพศของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
 - 2.2 อายุ หมายถึง อายุปีเต็มของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
 - 2.3 สถานภาพ หมายถึง สถานภาพของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
 - 2.4 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
 - 2.5 ระยะเวลาในการทำงาน หมายถึง ประสบการณ์การทำงานของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) นับตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานจนถึงวันตอบแบบสอบถามโดยนับเป็นอายุปีเต็ม
3. บริษัท หมายถึง บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงจูงใจจากปัจจัยต่างๆที่เป็นสิ่งกระตุ้นหรือเป็น

แรงผลักดันจากความต้องการ หรือความคาดหวังต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีความเต็มใจและความพึงพอใจในการที่จะทำให้เกิดพฤติกรรม นั่นคือ ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยปัจจัยที่ได้นำมาศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ปัจจัยการภูมิใจ และ ปัจจัยคำจูน

5. ปัจจัยการภูมิใจ หมายถึง ปัจจัยต่างๆที่เป็นสิ่งกระตุ้น หรือเป็นแรงผลักดันจากความต้องการที่ทำให้พนักงานมีความเต็มใจและพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุผล ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

5.1 ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลงาน

5.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนหรือบุคคลอื่นๆ การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรืออย่างอื่นที่เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

5.3 ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำโดยลำพัง

5.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ มีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่โดยมีการควบคุมไม่มาก

5.5 โอกาสความก้าวหน้าในงาน (Advancement) หมายถึง ได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้น ของบุคคลในองค์กร มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

6. ปัจจัยคำจูน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและมีหน้าที่ให้บุคคลเกิดแรงภูมิใจในงาน โดยประกอบด้วยปัจจัยแต่ละด้าน ดังนี้

6.1 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งแล้ว การได้รับรู้เส้นทางการเติบโตในสายอาชีพก็เป็นปัจจัยที่ช่วยให้เกิดแรงภูมิใจในการทำงาน

6.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันอย่างมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

6.3 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

6.4 นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6.5 สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน

6.6 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา

6.7 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงและปลอดภัยในอาชีพการทำงาน

6.8 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision – Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

7. ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การทำงานของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ตามระเบียบวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยใช้วัตถุดิบ อุปกรณ์ เวลา รวมทั้งแรงงานน้อยที่สุด และเหมาะสมกับผลงานที่ได้รับ

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย (Conceptual Framework)

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ลักษณะส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. ระดับการศึกษา
5. ระยะเวลาในการทำงาน

ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพในการ
ทำงานของพนักงาน
บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด
มหาชน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยการจูงใจ

1. ด้านลักษณะงาน
2. ด้านความรับผิดชอบ
3. ด้านความสำเร็จของงาน
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน
5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ปัจจัยค้ำจุน

1. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
2. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
3. สถานะทางอาชีพ
4. นโยบายและการบริหาร
5. สภาพการทำงาน
6. ความเป็นอยู่ส่วนตัว
7. ความมั่นคงในงาน
8. วิธีการปกครองบังคับบัญชา

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยการจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
3. ปัจจัยค่าจูง ประกอบด้วย ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยได้ค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
3. ความหมายของประสิทธิภาพ
4. ประวัติของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด มหาชน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic)

ความหมายของประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง การวิเคราะห์เชิงสถิติและการพรรณาลักษณะของกลุ่มประชากรในด้านการแจกกระจาย สถิติชีพ อายุ เพศ และสถานภาพในทางพลเมือง ในขณะใดขณะหนึ่ง หรือช่วงระยะเวลาหนึ่ง ราชบัณฑิตยสถาน. (2524: 109).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2538: 41-42). กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว อาชีพ การศึกษา เหล่านี้ เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนกลุ่มเป้าหมาย ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและเป็นสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่นๆ มณีวรรณ นัตอรุทัย. (2539). ได้ศึกษาถึงความแตกต่างด้านลักษณะชีวภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ อายุ เพศ และสถานภาพสมรส

1. อายุ (Age) มีการวิจัยศึกษาว่า เมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้นมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานลดลงหรือไม่ ได้ผลสรุปว่า อายุที่เพิ่มขึ้นไม่ได้ทำให้คุณภาพงานด้อยลง แต่พบว่า อัตราการลาหรือลางานอย่างไม่มีเหตุผลด้อยลงในกลุ่มผู้สูงอายุ เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ทำงานที่มีอายุน้อยกว่า

2. เพศ (Sex) เพศไม่ได้สร้างให้เกิดความแตกต่างในการตัดสินใจ ไม่ว่าจะในส่วนของการทักษะการคิดวิเคราะห์ การจูงใจ การเข้าสังคม ภาวะผู้นำ หรือการเรียนรู้ แต่ในเรื่องของการขาดงาน พบว่า เพศหญิงมีการขาดงานมากกว่าเพศชาย ซึ่งอาจเกี่ยวเนื่องจากค่านิยมที่ผู้หญิงต้องดูแลครอบครัวมากขึ้น ดังนั้น เมื่อมีเหตุจำเป็นเกี่ยวกับครอบครัว ฝ่ายหญิงจึงต้องเป็นฝ่ายลางานไปจัดการมากกว่าฝ่ายชาย

3. สถานภาพการสมรส (Marital Status) การศึกษาพบว่า ผู้สมรสแล้วจะไม่ค่อยมีการขาดงาน หรือย้ายงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะต้องการความมั่นคงในการสร้างครอบครัวมากขึ้น รวมทั้งการศึกษายังพบว่า จำนวนบุตร มีผลกระทบต่อกลางงานของพนักงานเพศหญิงมากขึ้น

กรณีการ เหมือนประเสริฐ. (2548: 10). ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่างๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่างๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล จะเป็นดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม บุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้ที่มีการประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้ จะเห็นได้ว่า คนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงาน ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนาน จะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนที่มากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาโดยทั่วไปเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้อยตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องผลงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) พบว่า พนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่ เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้ที่อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจเป็นสิ่งที่สำคัญต่อผู้บริหารหรือผู้นำในทุกองค์กรเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรนั้น เป็นที่ยอมรับว่า ทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาองค์กรให้ไปสู่เป้าหมายที่ได้วางไว้ โดยมีความแตกต่างไปจากทรัพยากรอื่นๆ เพราะมนุษย์อาจได้รับการจูงใจ โน้มน้าวให้ผลิตหรือทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิมนั้น นอกจากหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในองค์กร เช่น การกำหนดนโยบาย วางแผนงาน ทำการวินิจฉัย สั่งการ เป็นต้น มากน้อยลดหลั่นต่างกันไปตามระดับขั้นของการบังคับบัญชา โดยเฉพาะนักบริหาร หัวหน้างานหรือผู้นำในทุกระดับ ยังต้องมีหน้าที่สำคัญและเกี่ยวข้องอีกประการหนึ่ง คือ การจูงใจโน้มน้าวให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานอย่างร่วมแรงร่วมใจ เพื่อสร้างผลผลิตหรือภารกิจขององค์กรให้ลุล่วงไปด้วยดี และเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้

ดังนั้น การพัฒนาองค์กรนั้นเป็นสิ่งสำคัญ คือ ผู้บริหารหรือผู้นำจำเป็นต้องเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร แรงจูงใจจึงเป็นเทคนิคหรือวิธีการที่สำคัญประการหนึ่ง ที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการปรับใช้กับบุคคลให้เกิดความเหมาะสมในการสร้างแรงจูงใจ โดยจะมุ่งเน้นถึงสิ่งที่ทุกคนมีความต้องการมากที่สุด เพราะแต่ละบุคคลมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) จึงเป็นปัจจัยที่ช่วยผลักดันให้การปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานในองค์กร สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นมากยิ่งขึ้น หน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาบุคลากร คือ ความพยายามแสวงหาวิธีการต่างๆ เพื่อใช้โน้มน้าวจิตใจของบุคลากรและชักจูงให้เกิดความรู้สึกคล้อยตาม ในขณะที่เดียวกันบุคลากรก็จะเกิดแรงพลังมุ่งมั่นทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองด้วยเช่นเดียวกัน

2.1 ความหมายของแรงจูงใจ

การประกอบกิจกรรม หรือการกระทำใดๆ ของคน ล้วนเกิดจากการจูงใจทั้งสิ้นในองค์กรทั่วไป ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ เพื่อสร้างแรงกระตุ้นให้ทุกคนทำงานอย่างเต็มความสามารถ ส่วนผู้ปฏิบัติงานก็ทำเพื่อสนองความต้องการของตนด้วย เหตุผลที่ต่างกันเพื่อผลตอบแทนเป็นตัวเงิน ซึ่งสามารถนำไปซื้อสิ่งต่างๆ ได้ หรือเพื่อสิ่งอื่นซึ่งไม่อาจสัมผัสได้ เช่น ความพอใจ หรือ การยอมรับนับถือในสังคม

โดยนักวิชาการได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ดังนี้

Loudon and Della Bitta. (1993). pp.241. ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะที่อยู่ภายในตัว เป็นพลังทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่มีเป้าหมายที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่ ณ สภาวะแวดล้อม จากความหมายนี้จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจจะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ

1. เป็นกลไกที่ไปกระตุ้นพลังร่างกายให้เกิดการกระทำ
2. เป็นแรงบังคับให้กับพลังของร่างกายที่จะกระทำอย่างมีทิศทาง

Mowen and Minor. (1998). pp.160. ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่มากระตุ้นสภาวะภายในของบุคคล เพื่อผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา โดยมีทิศทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่มุ่งหวัง (goal-directed behavior) แรงจูงใจ ประกอบด้วย แรงขับ ตัวกระตุ้น ความปรารถนา และความต้องการอยากได้ เป็นจุดเริ่มต้นที่ผลักดันให้เกิดความเคลื่อนไหวภายในร่างกายอย่างมีขั้นตอน นำไปสู่การแสวงหาพฤติกรรม

สมยศ นาวิการ. (2543: 287). ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการจิตวิทยาที่ให้ความมุ่งหมายหรือทิศทางแก่พฤติกรรม หรือ แรงจูงใจ คือ สิ่งที่ทำให้พลังกำกับ ควบคุม และสนับสนุน พร้อมทั้งรักษาพฤติกรรมไว้ ทำให้ผู้เรียน เคลื่อนไหว ชี้อัตภาพที่ต้องการ และควบคุมให้ดำเนินต่อไป

อาจกล่าวได้ว่า หลักสำคัญของเรื่องแรงจูงใจนั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถในการตอบสนองความต้องการ หรือทำให้เกิดความพึงพอใจ อันเนื่องมาจากความสามารถในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว สิ่งใดก็ตามที่สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้นมาได้ อาจถือว่าเป็นสิ่งเร้า ล่อใจ หรือสิ่งจูงใจ (incentive) ซึ่งอาจจะกลายเป็นเป้าหมาย (goal) ที่บุคคลแสวงหาในองค์กร สิ่งจูงใจหรือเป้าหมายนี้อาจจะเป็นสิ่งจูงใจหรือเป้าหมายในทางบวก (positive) เช่น การยกย่อง ชมเชย การได้ขึ้นเงินเดือน หรือสิ่งจูงใจในทางลบ (negative) เช่น การถูกตักเตือน การได้รับการลงโทษ โดยสิ่งจูงใจในทางลบนั้นมักไม่ได้เป็นสิ่งดึงดูดใจ ผู้ปฏิบัติจึงพยายามเลี่ยง โดยไม่แสดงพฤติกรรมที่จะนำไปสู่เป้าหมายในทางลบ

ผู้บริหารหรือผู้นำในองค์กรมักจะกล่าวถึงปัญหาแรงจูงใจอยู่เสมอๆ ปัญหาเหล่านี้มีหลายรูปแบบ เช่น การขาดความกระตือรือร้น การขาดงานบ่อยๆ และความเฉื่อยชา ความไม่เต็มใจ ปฏิบัติงานให้บรรลุหรือสำเร็จตามกำหนดเวลา สิ่งที่ทำให้ปัญหาของแรงจูงใจนั้นแตกต่างจากปัญหาของการปฏิบัติงาน คือ การที่ผู้บริหารหรือผู้นำส่วนใหญ่คิดว่า ผลของการปฏิบัติงานที่ไม่ดีนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับขาดความรู้ความสามารถของพนักงาน แต่ส่วนใหญ่จะอ้างว่า มีปัญหาด้านแรงจูงใจ ผู้บริหารหรือผู้นำจึงสันนิษฐานว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ แต่ขาดความปรารถนาความตั้งใจ หรือความเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แรงจูงใจ จึงหมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายาม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยผู้บริหารหรือผู้นำสมัยใหม่จะทำการพึงพาการให้รางวัลเป็นส่วนใหญ่ เช่น การเพิ่มรายได้ ความมั่นคงของงาน และใช้วิธีลงโทษ เช่น การลดขั้นตำแหน่ง หรือไม่ให้รางวัล เพื่อจะจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในสภาพแวดล้อมปัจจุบัน ไม่สามารถพึ่งพาการเพิ่มรายได้ สวัสดิการหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพราะการจูงใจจะเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนมากขึ้น ผู้บริหารหรือผู้นำต้องพยายามเข้าใจพลังที่กระตุ้นพฤติกรรมของบุคคล โดยต้องพัฒนา

สภาพแวดล้อมที่จะใช้ประโยชน์อย่างมากมายที่อยู่ภายในบุคคลทุกคน หน้าที่ที่สำคัญของผู้บริหารหรือผู้นำ คือการสร้างและพัฒนาสภาพแวดล้อมที่บุคคลจะถูกจูงใจให้มีผลปฏิบัติงานที่สูง

การจูงใจ จึงเป็นเรื่องหรือรากฐาน เพื่อให้เกิดการทำความเข้าใจพลังที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ดังนั้น ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของแต่ละบุคคล จะถูกกำหนดโดยแรงจูงใจ ที่สร้างความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานเต็มความสามารถ รวมถึงสภาพแวดล้อมของงาน หากบุคคลขาดความสามารถ ผู้บริหารหรือผู้นำสามารถใช้การฝึกอบรมหรือทดแทนบุคคลได้ ถ้ามีสภาพแวดล้อมของงานไม่ดี แต่ถ้าแรงจูงใจคือปัญหาแล้ว ผู้บริหารหรือผู้นำจะมีหน้าที่ที่ท้าทายในการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลที่เกิดจากปรากฏการณ์ที่ซับซ้อน และผู้บริหารหรือผู้นำไม่สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ทำไมบุคคลไม่ถูกจูงใจ และถูกเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้อย่างไร ดังนั้น การจูงใจจะมีความสำคัญ เพราะว่าการจูงใจจะกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการปฏิบัติงาน จะขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 อย่าง คือ (1) ความสามารถ (2) สภาพแวดล้อม (3) แรงจูงใจ

บุคคลผู้ใดที่มีความรู้ความสามารถ ผู้บริหารหรือผู้นำสมควรต้องถูกสนับสนุนด้วยสภาพแวดล้อมและถูกจูงใจ ได้อย่างเหมาะสมหรือเพียงพอ ย่อมทำให้พวกเขาได้รับโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายของพวกเขา ถ้าปัจจัยอย่างหนึ่งอย่างใดขาดหาย จะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรเสียหายไปด้วยอย่างแน่นอน ผู้บริหารหรือผู้นำจึงสามารถมีส่วนช่วยเหลือบุคคลให้เกิดการพัฒนาความสามารถที่ขัดขวางการปฏิบัติงานได้ด้วยการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ได้ด้วยการฝึกอบรม และการสอนงาน ในทำนองเดียวกัน ผู้บริหารหรือผู้นำในองค์กรสามารถจัดการสภาพแวดล้อมที่จะสนับสนุนในการขัดขวางการปฏิบัติงานได้ด้วยการปรับปรุงแสงสว่าง และสร้างความปลอดภัยให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2546: 86). กล่าวสรุปว่า การจูงใจถือเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะการที่พนักงานจะปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทเต็มสติปัญญาในการทำงานได้นั้นขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงานมากน้อยเพียงใด การจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาถึงความต้องการของแต่ละบุคคลก่อน ซึ่งความต้องการของบุคคลแบ่งเป็น 2 ชนิด คือ ความต้องการทางธรรมชาติ (natural needs) และความต้องการที่เกิดขึ้นภายหลังจากการมีประสบการณ์ (acquired needs) โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องทำความเข้าใจในเรื่องความต้องการ (needs) ของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน วิธีการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานเปรียบเสมือนการรักษาจิตใจให้มีกำลังต่อสู้ ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้นำในองค์กรต้องสร้างความเข้าใจในพฤติกรรมของบุคคลเพื่อจูงใจให้คนทำงานได้ดี และตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างเหมาะสม

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory)

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). ทฤษฎีจูงใจ – คำจูน (The Motivation-Hygiene Theory) เรียกอีกแบบหนึ่งว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two – factor theory) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเฮอริชเบอร์ก สาเหตุที่เรียกว่าทฤษฎี 2 ปัจจัย เพราะในการทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และสิ่งที่ไม่พึงพอใจ หรือ ส่วนประกอบที่เสริมให้คนเกิดความพอใจยิ่งขึ้น จึงเรียกว่า เป็นสิ่งคำจูน

ทฤษฎีจูงใจ – คำจูน ของเฮอริชเบอร์ก สร้างขึ้นจากผลการวิจัยของเขาในคณะปี 1959 ที่ เมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก ที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ ประการที่หนึ่ง คือ ความปรารถนาที่จะขจัดความทุกข์ของร่างกายทั้งหลายให้หมดไป เช่น ความหิว ความเดือดร้อนทางสุขภาพ ประการที่สอง คือ ความปรารถนาในความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation – Factors) หมายถึง ปัจจัยที่มีองค์ประกอบที่เกี่ยวกับเนื้อหาสาระของงานโดยตรง ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลรักงานและชอบงาน ทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลงาน

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนหรือบุคคลอื่นๆ การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรืออย่างอื่นที่เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.3 ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำโดยลำพัง

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ มีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่โดยมีการควบคุมไม่มาก

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับการเลื่อนขั้น ตำแหน่งให้สูงขึ้น ของบุคคลในองค์กร มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

2. ปัจจัยคำจุน หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่คำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น มีดังนี้

2.1 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งแล้ว การได้รับรู้เส้นทางการเติบโตในสายอาชีพก็เป็นปัจจัยที่ช่วยให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

2.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันอย่างมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.3 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.4 นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.5 สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน

2.6 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา

2.7 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงและปลอดภัยในอาชีพการทำงาน

2.8 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision – Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยคำจุน ไม่ใช่เป็นสิ่งที่จูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นแต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮอริช เบอร์ก คือ ปัจจัยคำจุนนั้น จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานที่ทำถ้าไม่มีปัจจัยคำจุนอยู่

แต่ถ้ามีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะมีความพึงพอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้น สมมติฐานที่สำคัญของเฮิร์ชเบอร์ก ก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจ

1. ด้านความสำเร็จของงาน
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
3. ด้านลักษณะของงาน
4. ด้านความรับผิดชอบ
5. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน

ความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงาน

ปัจจัยค้ำจุน

1. โอกาสที่จะได้รับ
ความก้าวหน้า
2. ความสัมพันธ์ระหว่าง
บุคคล
3. สถานะทางอาชีพ
4. นโยบายการบริหารงาน
ขององค์กร
5. สภาพการทำงาน
6. ความเป็นอยู่ส่วนตัว
7. ความมั่นคงในงาน
8. วิธีการปกครองบังคับ
บัญชา

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

3.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

การที่องค์กรจะสามารถเจริญเติบโต และสามารถสู้กับคู่แข่งได้นั้น องค์กรจำเป็นที่จะต้องมีความคุณภาพในการผลิตชิ้นงานที่มีคุณภาพออกมา ดังนั้นจึงต้องมีพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูง และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานนั้นย่อมนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรทั้งในส่วนของรายได้ที่เพิ่มขึ้น ขวัญกำลังใจที่ดีของพนักงาน และชื่อเสียงที่ดีขององค์กร เป็นต้น ดังนั้น จึงมีผู้ที่ทำการศึกษาในเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานอยู่หลายด้าน และได้อธิบายความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานว่าเป็นเรื่องของการเปรียบเทียบผลการทำงานของพนักงานกับเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ แล้วดูว่าผลงานที่ออกมาเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้หรือไม่ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งมีอยู่หลายด้าน ดังนี้

Certo and Certo. (2006). pp.11. ได้อธิบายความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานว่าเป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้สิ้นเปลืองทรัพยากรน้อยที่สุด โดยการให้แรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่เร็วขึ้น หรือทำงานได้ปริมาณมากขึ้น

จากการศึกษาของ ขจรศักดิ์ นามบัวน้อย. (2548). ศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการทำงาน เพื่อให้การทำงานได้ผลดี มีความรวดเร็ว มีคุณภาพ ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ตุลา มหาพสุธานนท์. (2554: 49). ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่นำเข้ากับผลผลิตที่ได้ออกมา ถ้าผลผลิตที่ได้ออกมามากกว่าทรัพยากรที่นำเข้า หมายความว่าองค์กรได้เพิ่มประสิทธิภาพขึ้นเช่นกัน ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า การจัดการจะเกี่ยวพันกับการค้นหาวิธีการใช้ต้นทุนทางทรัพยากรที่น้อยที่สุด หรือ การกระทำสิ่งต่างๆให้ถูกต้องเหมาะสม

เมื่อนำมารวมกับความพึงพอใจของลูกค้าย่อมหมายถึง คุณภาพในผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสซื้อซ้ำหรือบอกต่อลูกค้าว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ดังนั้น การวิธีการหาประสิทธิภาพสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้ $E = (O - I) + S$

เมื่อ

E	=	ประสิทธิภาพ (Efficiency)
O	=	ผลผลิตที่ได้รับ (Output)
I	=	ทรัพยากรที่นำเข้า (Input)
S	=	ความพึงพอใจ (Satisfaction)

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การทำงานให้ประสบผลสำเร็จในแง่การจัดการ หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กร นั่นคือ การทำอย่างถูกต้องตามสิ่งที่ควรทำ (Doing the right thing) Robbin; และ Coulter. (1999a). pp.9. ซึ่งบางครั้งการบรรลุเป้าหมายขององค์กรใน

แง่มุมของประสิทธิผลอาจไม่คำนึงถึงต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ไปว่าจะมากหรือน้อยเพียงใด ในภาพรวมแล้วประสิทธิภาพจะเกี่ยวกับวิธีการ (means) ส่วนประสิทธิผลจะเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมาย (ends)

ประสิทธิภาพสูงย่อมมีส่วนที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลสูง การจัดการที่ดีจึงต้องคำนึงถึงหลักที่ว่า การบริหารที่ไร้ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรือมีประสิทธิผลแต่ขาดประสิทธิภาพมีโอกาสเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา หากผู้บริหารไม่ตระหนักและคอยระมัดระวังอย่างเพียงพอ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550: 28). เป็นวิธีการ (Means) จัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goals) คือ ประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

จากความหมายทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปว่าประสิทธิภาพ คือ วิธีการดำเนินงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้โดยใช้ทรัพยากรต่ำที่สุด โดยมีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับผลผลิตที่องค์กรได้รับ

3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2545: 45). ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Harrington Emerson ประสิทธิภาพขององค์กรว่า Harrington Emerson (ปี 1853 - 1931) เป็นที่ปรึกษาทางด้านวิศวกรรมที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency engineering) โดยเน้นการจัดสรรทรัพยากรและขจัดความสูญเปล่า โดยยอมรับการจัดการแบบวิทยาศาสตร์และให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (Organization's structure and its goals) แสดงหลักประสิทธิภาพ 12 ประการ ซึ่งสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการจัดการที่มีระบบ โดยมุ่งเน้นที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่างๆ

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly defined ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการเพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถ สร้างความแตกต่างโดยค้นหาความรู้และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
3. คำแนะนำที่ดี (Competent counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
4. วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์การเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่างๆ
5. ความยุติธรรม (Fair deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม
6. มีข้อมูลเชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้องและแน่นอน (Reliable, immediate, accurate and permanent records) ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์การทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย

8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงาน และกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่
9. สภาพมาตรฐาน (Standardized conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี
10. การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (Standardized operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบ มาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written standard – practice instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร
12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงานสำหรับ การทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

Mike Woodcoch. (1989). pp.116. ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่าการ ทำงานร่วมกัน บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดี แสดงออกถึงลักษณะสำคัญ 11 ประการ ที่เรียกว่า “Buildingblocks” คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย

1. มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear objective and agreed goal) วัตถุประสงค์ คือ จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานขององค์การที่ ต้องการทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ การที่บุคลากรมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจน ตรงตาม เป้าหมายของบริษัท จะทำให้ผลการทำงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้

2. ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and confrontation) ความ เปิดเปิดเผยต่อกันของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การทำงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากร จะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา จะต้องกล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ไขปัญหา อย่างเต็มใจและจริงใจ การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อว่า มีความเข้าใจซึ่งกัน และกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเอง การทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจพฤติกรรม ทัศนะและความเข้าใจซึ่งกันและกัน หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจพฤติกรรม ทัศนะและความต้องการของบุคคลอื่นๆ เพื่อให้เกิดการให้อภัย รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวในการปฏิบัติงานต่อกัน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันและ ทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี โดยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความชอบ / ความไม่ชอบ ความรู้ความสามารถ ความสนใจ ความถนัด จุดเด่น จุดด้อยและอารมณ์ ซึ่งธรรมชาติของคนโดยทั่วไปแล้วจะมีความแตกต่างกันมาจะเป็นความรู้สึก ความสนใจ นิสัยอยากรู้ อยากเห็น และความไม่ชอบการควบคุมอย่างใกล้ชิด

3. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and trust) การสนับสนุนและความไว้วางใจ กัน โดยธรรมชาติแล้วจะต้องไปด้วยกัน เพราะถ้าปราศจากอย่างใดอย่างหนึ่ง แล้วไม่สามารถได้รับความสำเร็จอย่างดีที่สุดได้ ถ้าบุคลากรไม่มีความรู้สึกว่าเขาจะต้องปกป้องงานที่เขารับผิดชอบ การ ทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพ คนเราไม่ว่าจะในครอบครัวหรือในที่ทำงานด้วยกันก็ตาม ไม่เคยที่จะ

แสดงความรู้สึกตรงไปตรงมา และเปิดเผย นอกเสียจากเขาเหล่านั้นรู้สึกว่าคุณอื่น ๆ แสดงอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเท่าๆกัน

4. ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and conflict) ความร่วมมือก็คือ การที่แต่ละคนเมื่อได้รับมอบหมายและพร้อมที่จะเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกัน พร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทุกคนจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเพราะทุกคนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันสามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมา

4.1 การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น ในการสร้างความร่วมมือเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกัน จะมีบุคคลอยู่สองฝ่าย คือ ผู้ขอความร่วมมือและผู้ให้ความร่วมมือ ความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้ เมื่อฝ่ายผู้ให้เต็มใจและยินดีจะให้ นับว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะว่าเป็นเรื่องของจิตใจ ผู้ให้อาจไม่เต็มใจให้ด้วยเหตุผลต่างๆ คือ ขาดผลประโยชน์ ไม่อยากให้คนอื่นได้ดีกว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ขอและผู้ให้ไม่ดี วัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงานขาดความพร้อมที่จะร่วมงานที่ขอความร่วมมือนั้นเสี่ยงภัยมากเกินไป และเพราะความไม่รับผิดชอบต่องานของส่วนรวม

4.2 วิธีแก้ความขัดแย้ง การแก้ความขัดแย้งเป็นเรื่องของทักษะของแต่ละคนในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งของการทำงานใช้วิธีการแก้ปัญหาาร่วมกัน ไม่พูดในลักษณะที่มุ่งตัดสินความ ไม่พูดเชิงวิเคราะห์ ไม่พูดในลักษณะที่ถือไฟเหนือกว่าหรือพูดในลักษณะที่ทำให้ผู้อื่นเจ็บปวด พยายามพูดหาประเด็นความขัดแย้ง โดยไม่กล่าวโจมตีว่าใครผิดใครถูก อย่ายึดมั่นในจุดมุ่งหมายและความคิดตนฝ่ายเดียว อาศัยบุคคลที่สามารถช่วยเหลือถ้าเห็นว่าจะเป็นประโยชน์

5. กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม (Sound working and decision procedure) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรองลงมา อย่างไรก็ตามก่อนที่จะตัดสินใจนั้นจุดมุ่งหมายควรต้องมีความชัดเจน และสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจอย่างดี จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญเพราะจะสามารถป้องกันการเข้าใจผิด และสามารถป้องกันการโต้เถียงกันในการตัดสินใจสั่งการ บุคลากรที่ดีจะมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็วและอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง การตัดสินใจสั่งการเป็นกระบวนการพื้นฐานของการบริหารงาน อย่างไรก็ตามมีบ่อยครั้งที่ได้มีการปฏิบัติไม่ดีเกิดขึ้น เช่น การตัดสินใจในระดับงานผิดพลาด มีข้อมูลไม่สมบูรณ์ เพื่อให้การตัดสินใจที่ดีมีระเบียบที่ยืดหยุ่นและชัดเจนต้องอยู่ที่สมาชิกทุกคนเข้าใจและยึดมั่นในหลักการ

การเห็นพ้องต้องกันในการะบวนการตัดสินใจ ปัจจัยนี้ค่อนข้างจะใกล้เคียงกับโครงสร้างและบทบาทของทีมงาน ถ้าบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติตามขอบเขต กฎเกณฑ์พื้นฐานร่วมกันได้จะรู้สึกว่าไม่มีอำนาจและสูญเสียความเชื่อมั่นในตัวเอง ซึ่งเกิดขึ้นในทุกระดับทุกองค์การ ผู้ที่รู้สึกว่าไม่มีอำนาจ จะมีนิสัยการแตกแยก เพื่อที่จะมีโอกาสควบคุมภายในทีมงาน

การตัดสินใจขึ้นอยู่กับความเห็นพ้องต้องกันอย่างแท้จริง หมายความว่า ผู้ร่วมงานควรจะรู้สึกว่าเขาได้รับการรับฟังและเข้าใจ วิธีนี้ทำได้ง่ายถ้าสมาชิกแต่ละคนรู้สึกเป็นอิสระในการพูดอย่างเปิดเผย และจะมีประโยชน์มากกว่า หากบรรดาหัวหน้าทีมงานสามารถแบ่งปัญหากับพวกเขาเองและทีมงาน

เพื่อที่จะรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมงานทุกคน โดยทุกคนจะต้องพอใจอย่างน้อยที่สุดพวกตนก็มีโอกาส มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรู้สึกว่าจะสามารถช่วยเหลือการตัดสินใจได้

6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานโดยทั่วไปแล้ว ไม่มีทีมงานไหนต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนผู้นำให้เป็นไปตามสถานการณ์ หมายความว่า จะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอด เพราะการทำงานที่ดีนั้น จะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมา มิใช่ผู้นำเป็นผู้ทำเสียเอง ผู้นำที่ดีควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นสำคัญ อีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงานมากที่สุดก็คือ การมอบหมายงาน (Delegation) การมอบหมายงานไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดแก้ปัญหาอื่น ๆ เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย หน่วยงานใดไม่มีการมอบหมายงาน การที่ไม่มีการมอบหมายงาน หรือมีการมอบหมายงานในระดับต่ำ อาจมีสาเหตุจากการขาดความเชื่อมั่นในกลุ่มน้อง การขาดเวลาสำหรับการพัฒนาบุคลากรหรือเกิดจากความกลัวผลที่เกิดตามมาจากการมอบหมายงาน สำหรับสมาชิกของทีมงานที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นผู้นำต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

7. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular review) ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่จะดูจากลักษณะของทีมและบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีที่การทำงานด้วยการทบทวนงานจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำ รู้จักคิด ปรับปรุงวิธีการ การทบทวนงานนั้นมีหลายวิธีและทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคนหรือของทีมโดยส่วนรวม

8. การพัฒนาตนเอง (Individual development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจากการพัฒนาทักษะต่างๆของแต่ละคน ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะได้ผลดีขึ้น ขณะเดียวกันประสิทธิภาพของทีมจะมากขึ้น ถ้าหากหน่วยงานใดให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคนหรือทีม การพัฒนาบุคลากรในองค์กร มักจะมองในเรื่องทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่ แล้วก็ทำการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น แต่การทำงานภาคปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยตัวแปรหลายอย่าง ไม่เพียงแต่คำนึงถึงทักษะความรู้เท่านั้น ได้มีผู้ให้ข้อสังเกตว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของคนเรานั้นมี 2 ลักษณะ คือ มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ปกติแล้วไม่มีใครเลยสามารถที่จะเป็นช่างใดช่างหนึ่งของแต่ละลักษณะได้หมด อย่างไรก็ตาม ทีมที่มีประสิทธิภาพต้องเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าว และการสนับสนุนของทีมที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าได้เลื่อนไปสู่ความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

9. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound inter-group relation) ในการทำงานร่วมกัน แม้ว่าทีมงานจะมีคุณลักษณะที่ดีเพียงใดแต่หากขาดสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้วความสำเร็จของทีมงานก็จะมีอุปสรรค ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

9.1 แน่ใจว่าการกระทำและการตัดสินใจของทีม ได้รับการสื่อสารและความเข้าใจ

9.2 สมาชิกในทีมพยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น เข้าใจปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายอื่น และยื่นมือเข้าช่วยเหลือ เมื่อจำเป็น

9.3 ค้นหาวิธีทำงานที่มีประสิทธิภาพพร้อมกับฝ่ายอื่นอย่างต่อเนื่องไม่เป็นผู้มีความแข็งกระด้างดื้อรั้น

9.4 พยายามนำความคิดเห็นของผู้อื่นในทีม มาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

9.5 มีความเข้าใจในความแตกต่างของแต่ละคนและพยายามใช้ประโยชน์จากความแตกต่าง

10. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balance roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ทุกคนต้องรู้หน้าที่ว่าใครทำอะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกให้ชัดเจนเหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่ บทบาทแบ่งได้ 2 ประเภท

10.1 บทบาทตามหน้าที่ (บทบาทเฉพาะ) เช่น นาย ก. เป็นผู้จัดการ บทบาทของ นาย ก. ก็เป็นผู้จัดการ ทำหน้าที่ตัดสินใจ ควบคุมงานภายในสาขา

10.2 บทบาททั่วไป เป็นการแสดงพฤติกรรมตามความคาดหวังของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น การมาทำงานตรงเวลา การรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่นๆ การให้ความเคารพนับถือบุคคลที่มีประสบการณ์มากกว่า ผู้สูงวัยกว่า ฯลฯ

11. การสื่อสารที่ดี (Good communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย (Openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหรือการแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อความ คือ วิธีหึงความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคนเพื่อจะถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ เช่น คำพูด ท่าทางกิริยา สีหน้า แววตา ภาษาเขียน สัญญาลักษณ์ หรือสื่อมวลชน การสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความล้มเหลวในการทำงาน

4. ประวัติของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2531 เป็นบริษัทหลักในกลุ่มธุรกิจ การตลาดและการจัดจำหน่ายของเครือเจริญโภคภัณฑ์ ประกอบธุรกิจหลัก คือ ธุรกิจค้าปลีกประเภท ร้านค้าสะดวกซื้อภายใต้เครื่องหมายการค้า

7-Eleven ยังประกอบธุรกิจต่างๆ ที่เป็นการสนับสนุนธุรกิจหลัก เช่น ธุรกิจเป็นตัวแทนรับ ชำระค่าสินค้าและบริการ (บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด) ธุรกิจผลิตและจำหน่ายอาหารแช่แข็ง และเบเกอรี่ (บริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด) ธุรกิจจำหน่ายและซ่อมแซมอุปกรณ์ค้าปลีก (บริษัท ซีพี รีเทลลิงค์ จำกัด) ธุรกิจให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรสมาร์ตการ์ด (บริษัท ไทยสมาร์ตการ์ด จำกัด) ธุรกิจให้บริการด้านระบบสารสนเทศ (บริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด) ธุรกิจบริการขนส่งและกระจายสินค้า (บริษัท ไดนามิค แมนเนจเม้นท์ จำกัด) ธุรกิจ ให้บริการด้านการตลาด (บริษัท เอ็ม เอ เอ็ม ฮาร์ท จำกัด) ธุรกิจโรงเรียนอาชีวศึกษาด้านค้าปลีก (บริษัท ศึกษาวิวัฒน์ จำกัด) และธุรกิจการจัดฝึกอบรมการจัดการสัมมนาทางวิชาการทางธุรกิจ (บริษัท ปัญญาราช จำกัด และบริษัทออลล์ เทรนนิง จำกัด)

ที่ตั้งสำนักงาน เลขที่ 283 อาคารสินบุญเรือง1 ถนนสีลม แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500

โทรศัพท์ 026779000 โทรสาร 026790050

เลขทะเบียนบริษัท 0107542000011

เว็บไซต์ คือ www.cpall.co.th

ความเป็นมาของกลุ่มบริษัทโดยสังเขป

- พ.ศ. 2531 รับสิทธิการใช้เครื่องหมายการค้า “7-Eleven” มาจาก 7-Eleven, Inc. สหรัฐอเมริกา และเริ่มก่อตั้งบริษัทเพื่อประกอบธุรกิจร้านค้าสะดวกซื้อภายใต้ชื่อ “7-Eleven”
- พ.ศ. 2533 เปลี่ยนชื่อจาก “บริษัท ซี.พี. คอนวีนีเียนสโตร์ จำกัด” เป็น “บริษัท ซี.พี. เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด” และได้เปิดร้านสาขาแรกที่ซอยพัฒนพงษ์

- พ.ศ. 2537 จัดตั้ง บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัดซึ่งประกอบธุรกิจเป็นตัวแทนรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการ
- พ.ศ. 2539 จัดตั้ง บริษัท ซี.พี. ค้าปลีกและการตลาด จำกัด (CPRAM) ซึ่งประกอบธุรกิจผลิตและจำหน่ายอาหารแช่แข็งและเบเกอรี่
- พ.ศ.2540 เริ่มเปิดดำเนินการศูนย์กระจายสินค้า บางบัวทอง (DC4) อย่างเป็นทางการ
- พ.ศ.2541 จัดตั้ง Lotus Distribution Investment Limited (“LDI”)
จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด
เปิดร้าน 7-Eleven ครบ 1,000 สาขา
- พ.ศ.2542 จัดตั้ง บริษัท รีเทลลิงค์ (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งประกอบธุรกิจจำหน่ายและซ่อมแซมอุปกรณ์สำหรับธุรกิจค้าปลีก
- พ.ศ.2543 ร่วมกับ The China Retail Fund, LDC ซึ่งเป็นกองทุนภายใต้การบริหารของ American International Group (AIG) จัดตั้ง Yangtze Supermarket Investment Co., Ltd. (“YSI”) เพื่อลงทุนใน “ธุรกิจซูเปอร์เซ็นเตอร์” ในสาธารณรัฐประชาชนจีน และจัดตั้ง Shanghai Lotus Supermarket Chain Store Co., Ltd. (SLS)
- พ.ศ.2544 จัดตั้ง บริษัท ไทยสมาร์ตคาร์ด จำกัด ร่วมกับพันธมิตร 8 แห่ง
- พ.ศ.2545 เปิดร้าน 7-Eleven ครบ 2,000 สาขา และ ร่วมมือกับบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ในการเปิดให้บริการร้านสะดวกซื้อ “7-Eleven” ในสถานีบริการน้ำมัน ปตท.
- พ.ศ.2546 จัดตั้ง บริษัท เอ็ม เอ เอ็ม ฮาร์ท จำกัด
จัดตั้ง บริษัท ไดนามิค แมนเนจเม้นท์ จำกัด
จัดตั้ง บริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด

กระจายหุ้นให้แก่ประชาชนทั่วไปและเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

- พ.ศ.2547 จัดตั้ง บริษัท ศึกษาวิวัฒน์ จำกัด และ ได้รับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class: TQC) จากคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
- พ.ศ.2548 เปิดร้าน 7-Eleven ครบ 3,000 สาขา และ เปิดดำเนินการโรงเรียนปัญญาวิวัฒน์ เทคโนโลยีธุรกิจ อย่างเป็นทางการ
- พ.ศ.2549 เปิดดำเนินการศูนย์กระจายสินค้าสุวรรณภูมิ (DC5) อย่างเป็นทางการ
- เปิดตัว บัตรเงินสดดิจิทัล ในชื่อ บัตร Smart Purse อย่างเป็นทางการและเป็นร้านสะดวกซื้อรายแรกของประเทศไทยที่รับชำระเงินค่า สินค้าและบริการต่างๆ ด้วยบัตรเงินสดดิจิทัล
- จัดตั้ง บริษัท ปัญญาธารา จำกัด
- พ.ศ.2550 จัดตั้งสถาบันเทคโนโลยีปัญญาวิวัฒน์
- จำหน่ายสินทรัพย์และเงินลงทุนในธุรกิจซูเปอร์เซ็นเตอร์ ประเทศจีน
- เปลี่ยนชื่อบริษัท เดิมชื่อ “บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)” เป็น “บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)” และเปลี่ยนชื่อย่อหลักทรัพย์ในระบบการซื้อขาย จาก “CP7-11” เป็น “CPALL”
- พ.ศ.2551 เพิ่มทุนจดทะเบียนในบริษัท ไทยสมาร์ตคาร์ด จำกัด เป็น 1,600 ล้านบาทในวันที่ 28 มีนาคม 2551
- เสร็จสิ้นการปรับโครงสร้างธุรกิจซูเปอร์เซ็นเตอร์ในประเทศจีน ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2551
- ได้รับคะแนนโหวตรวมสูงสุดในประเทศไทย สำหรับ “Asia’s 200 Most-Admired Companies” จากผลการสำรวจโดย หนังสือพิมพ์ The Wall Street Journal Asia

“สิ้นปี 2551 บริษัทมีร้าน 7-Eleven ทั่วประเทศรวม 4,778 สาขา (ถือเป็นประเทศที่มีร้าน 7-Eleven มากเป็นอันดับที่ 4 ของโลกรองจากประเทศญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา และสาธารณรัฐไต้หวัน) โดยเป็นร้านในกรุงเทพฯ และปริมณฑล”

พ.ศ.2552 เปิดร้าน 7-Eleven ครบ 5,000 สาขา

เป็นบริษัทจดทะเบียนแห่งแรกของประเทศไทยในการจัดทำโครงการสะสมหุ้นสำหรับพนักงาน (Employee Joint Investment Program - EJIP) ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2552 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2555 รวมระยะเวลา 3 ปี

ฉลองการดำเนินงานครบรอบ 20 ปี นับตั้งแต่การเปิด 7-Eleven สาขาแรกที่ซอยพัฒนพงษ์ มุ่งสู่การเป็นคอนวีเนียนฟู้ดสโตร์ หรือ ร้านอิมสะดวก

เปิดดำเนินการศูนย์กระจายสินค้าภูมิภาคสุราษฎร์ธานี

รับ รางวัล 1 ใน 10 องค์กรแห่งนวัตกรรมยอดเยี่ยมแห่งประเทศไทยประจำปี 2552 ของโครงการ Thailand's Most Innovative Companies 2552 ซึ่งจัดขึ้นโดย คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ

พ.ศ.2553 เปิดดำเนินการศูนย์กระจายสินค้าควบคุมอุณหภูมิ (CDC) ที่สุวรรณภูมิ
รับรางวัล “รัฐภาพกรพิพัฒน์” (รางวัลผู้เสียภาษีที่มีคุณภาพ) ซึ่งจัดโดยกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง โดยบริษัทเป็น 1 ใน 3 รายของนิติบุคคลขนาดใหญ่ของประเทศไทยที่ได้รับรางวัลดังกล่าว

รับรางวัลชนะเลิศอันดับ 1 ในกลุ่มผู้ดำเนินธุรกิจค้าปลีกของเมืองไทย จากการประเมินจัดอันดับร่วมกันของยูโรมอนิเตอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล เคพีเอ็มจี และนิตยสาร รีเทลส์ เอเชีย ในงาน “Retail Asia-Pacific Top 500 Ranking 2010 Awards”

รับรางวัล ผู้บริหารสูงสุดยอดเยี่ยม (Best CEO Awards) ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดท. ประจำปี 2010 ซึ่งจัดโดยตลาดท. ร่วมกับ วารสารการเงินธนาคาร

รับรางวัล “CEO ยอดเยี่ยม” และ “CFO ยอดเยี่ยม” ในประเภทธุรกิจบริการ โครงการ “SAA Awards for Listed Companies” ซึ่งจัดโดยสมาคมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์

เสร็จสิ้นการเข้าทำรายการเกี่ยวโยงกันจากการจำหน่ายเงินลงทุนในหุ้นบุริมสิทธิแปลงสภาพของ C.P. Lotus Corporation (C.P. Lotus) ให้แก่ C.P. Holding (BVI) Investment Company Limited (CPH) โดยได้รับชำระค่าหุ้นเป็นเงินสดรวม 966.5 ล้านเหรียญฮ่องกงหรือเทียบเท่า 3,787.7 ล้านบาท ณ วันที่ 30 กันยายน 2553 เปลี่ยนชื่อ “สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์” เป็น “สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์” โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 23 พฤศจิกายน 2553

พ.ศ.2554

เปิดดำเนินการศูนย์กระจายสินค้าภูมิภาคขอนแก่น ได้รับการคัดเลือกจากนิตยสารฟอร์บส์ เอเชีย ให้เป็น 1 ใน 50 บริษัทจดทะเบียนขนาดใหญ่ที่มีผลงานโดดเด่นที่สุดในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (Asia's Fab 50 Companies)

ได้รับการจัดอันดับให้เป็นองค์กรที่มีมูลค่าของแบรนด์สูงสุดของประเทศไทยในกลุ่มบริการ จากผลการวิจัยการประเมินค่าและจัดอันดับแบรนด์องค์กรในประเทศไทย ประจำปี 2554 (Top Corporate Brands 2011) ซึ่งดำเนินการโดยภาควิชาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รับรางวัลชนะเลิศอันดับ 1 ในกลุ่มผู้ดำเนินธุรกิจค้าปลีกของเมืองไทย จากการประเมินจัดอันดับร่วมกันของยูโรมอนิเตอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล เคพีเอ็มจี และนิตยสาร รีเทลส์ เอเชีย ในงาน “Retail Asia-Pacific Top 500 Ranking 2011 Awards” เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน

พ.ศ.2555

เปิดดำเนินการศูนย์กระจายสินค้าภูมิภาคลำพูน

เปลี่ยนชื่อ “โรงเรียนปัญญาภิวัฒน์ เทคโนโลยี” เป็น “วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์” โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2555

ได้มีมติอนุมัติโครงการสะสมหุ้นสำหรับพนักงาน (Employee Joint Investment Program - EJIP) ครั้งที่ 2 ซึ่งมีระยะเวลาดังตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2555 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2560 รวมระยะเวลา 5 ปี

ได้รับการคัดเลือกจากนิตยสารฟอร์บส์ เอเชีย ให้เป็น 1 ใน 50 บริษัทจดทะเบียนขนาดใหญ่ที่มีผลงานโดดเด่นที่สุดในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (Asia's Fab 50 Companies) เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน

ได้รับการจัดอันดับให้เป็นองค์กรที่มีมูลค่าของแบรนด์สูงสุดของประเทศไทยในกลุ่มบริการ จากผลการวิจัยการประเมินค่าและจัดอันดับแบรนด์องค์กรในประเทศไทย ประจำปี 2555 (Top Corporate Brands 2012) ซึ่งดำเนินการโดยภาควิชาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน

รับรางวัลชนะเลิศอันดับ 1 ในกลุ่มผู้ดำเนินธุรกิจค้าปลีกของเมืองไทย จากการประเมินจัดอันดับร่วมกันของยูโรโมนิเตอร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล เคพีเอ็มจี และนิตยสาร รีเทลล์ เอเชีย ในงาน “Retail Asia-Pacific Top 500 Ranking 2012 Awards” เป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน

รับรางวัล “CEO ยอดเยี่ยม” และ “CFO ยอดเยี่ยม” ในประเภทธุรกิจบริการ โครงการ “SAA Awards for Listed Companies” ซึ่งจัดโดยสมาคมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์

พ.ศ.2556

เปิดร้าน 7-Eleven ครบ 7,000 สาขา

เข้าซื้อกิจการ บริษัท แม็คโคร จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบธุรกิจศูนย์จำหน่ายสินค้าระบบสมาชิกแบบชำระเงินสดและบริการตนเอง

ออกหุ้นกู้ครั้งแรกมูลค่า 50,000 ล้านบาท นับเป็นการออกหุ้นกู้ภาคเอกชนที่มีมูลค่าสูงที่สุดในประเทศไทย

ได้รับการคัดเลือกจากนิตยสารฟอร์บส์ เอเชีย ให้เป็น 1 ใน 50 บริษัทจดทะเบียนขนาดใหญ่ที่มีผลงานโดดเด่นที่สุดในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (Asia's Fab 50 Companies) เป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน

ได้รับการจัดอันดับให้เป็นองค์กรที่มีมูลค่าของแบรนด์สูงสุดของประเทศไทยในกลุ่มบริการ จากผลการวิจัยการประเมินค่าและจัดอันดับแบรนด์องค์กรในประเทศไทย ประจำปี 2556 (Top Corporate Brands 2013) ซึ่งดำเนินการโดยภาควิชาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน

รับรางวัลรางวัลผู้ดำเนินการธุรกิจค้าปลีกยอดเยี่ยมในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ประจำปี 2556 (Best-of-the-Best Retailers Award 2013, Asia Pacific) จากนิตยสาร รีเทลส์ เอเชีย ร่วมกับ ยูโรมอนิเตอร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล และ เคพีเอ็มจี

รับรางวัล CEO ECONMASS AWARD 2013 จากสมาคมผู้สื่อข่าวเศรษฐกิจ

ปรัชญาองค์กร

“เราปรารถนารอยยิ้มจากลูกค้าด้วยทีมงานที่มีความสุข”

วิสัยทัศน์

“เราให้บริการความสะอาดกับทุกชุมชน”

พันธกิจ

“มุ่งสร้างความผูกพันกับลูกค้าด้วยสินค้าและบริการที่เปี่ยมด้วยนวัตกรรมพร้อมทั้งสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับชุมชนและสังคม”

นโยบายองค์กร

“รวมพลังมุ่งสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร”

บริษัทมีแผนกลยุทธ์ในการสร้างการเติบโตและผลกำไรอย่างยั่งยืน สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่เพิ่มคุณค่าให้กับลูกค้าและสังคมผ่านกระบวนการทำงานที่เน้นคุณภาพและความคล่องตัวให้กับองค์กร และสนับสนุนวัฒนธรรมการเรียนรู้และพัฒนาของพนักงาน

บริษัทยังดำเนินธุรกิจโดยยึดคำสอนและส่งเสริมกิจกรรมทางพระพุทธศาสนาอย่างต่อเนื่อง กับ **"โครงการส่งเสริมธรรมศึกษา"** เป็นอีกโครงการหนึ่งที่ดำเนินงานมากระทั่งก้าวสู่ปีที่ 12 เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้และเข้าใจในหลักธรรมคำสอนทางพระพุทธศาสนาอย่างลึกซึ้ง อันเป็นแนวทางก่อให้เกิดคุณธรรมและจริยธรรมที่ดีงาม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ง่ายขึ้น

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) นำหลักการการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้เป็นนโยบายในการบริหารงานของบริษัทอย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่เพียงแต่เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ถือหุ้นของบริษัทว่า การดำเนินธุรกิจของบริษัทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เปี่ยมไปด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีความเท่าเทียมและเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม แต่ยังเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมที่บริษัทมีเพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างยั่งยืน

“คำนึงถึงสิทธิมนุษยชน”

สิทธิพนักงาน : พนักงานของบริษัทถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าอย่างยิ่ง และเป็นหัวใจสำคัญที่เกื้อกูลให้การดำเนินธุรกิจประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย จึงให้สิทธิพื้นฐานแก่พนักงานดังนี้

พัฒนาเสริมสร้างความรู้ความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ จัดโครงสร้างตำแหน่งงานให้มีเส้นทางความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ชัดเจน

สิทธิต่างๆ เกี่ยวกับการจ้างงานที่เป็นธรรม อาทิ การอนุญาตให้ลางาน การโอนย้าย และจัดให้มีช่องทางการสื่อสารระหว่างพนักงานกับผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เข้าใจถึงปัญหาและรับฟังความคิดเห็นต่างๆ จากพนักงานโดยตรง

สวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการของพนักงาน อาทิ ค่ารักษาพยาบาลพนักงานและครอบครัว การประกันชีวิตและประกันสุขภาพพนักงาน

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โครงการสะสมหุ้นสำหรับพนักงาน (Employee Joint Investment Program - EJIP) การให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน และบุตรพนักงาน สวัสดิการยืมเงินกรณีผู้ป่วยใน โครงการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย เป็นต้น และให้ความสำคัญในการดูแลความปลอดภัยพนักงาน โดยจัดให้มีการซ้อมหนีไฟ จัดให้มีระบบป้องกันภัย กิจกรรมงานความปลอดภัย

สิทธิผู้บริโภค : บริษัทให้ความสำคัญและเอาใจใส่กับลูกค้าด้วยความรับผิดชอบสูงสุด โดยมุ่งมั่นที่จะให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดทั้งด้านคุณภาพและความคุ้มค่าราคา โดยการเปิดเผยข้อมูลต่อลูกค้าอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม

มีการควบคุมดูแลสินค้าและบริการให้มีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าประเภทอาหาร ต้องมีความอร่อย สด สะอาด ปลอดภัย และมีคุณค่าอยู่เสมอ นอกจากนี้ยังมุ่งพัฒนาสินค้าและบริการ รวมถึงรักษาสัมพันธภาพที่ยั่งยืนกับลูกค้า โดยได้กำหนดเป็นนโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติที่เป็นธรรมและรับผิดชอบต่อลูกค้าไว้อย่างชัดเจนในคู่มือจริยธรรมธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติในการทำงานของบริษัท ซึ่งมีการเผยแพร่เป็นที่ทราบกันโดยทั่วไป

นอกจากนี้ บริษัทยังมีกลไกหลักที่ลูกค้าติดต่อเพื่อใช้ในการหาข้อมูล ติดต่อธุรกิจ และแจ้งข้อร้องเรียนไว้ หลายช่องทาง เช่น ผ่านร้านสาขา ผ่านทางไปรษณีย์ เว็บไซต์ของบริษัท และหน่วยงาน Call Center เป็นต้น

สิทธิเท่าเทียมของผู้ถือหุ้น : บริษัทให้ความสำคัญและตระหนักในสิทธิของผู้ถือหุ้น ทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่หรือรายย่อย ผู้ถือหุ้นสถาบันหรือบุคคลธรรมดา หรือแม้แต่ผู้ถือหุ้นที่เป็นชาวต่างชาติ จึงไม่กระทำการใดๆที่ถือเป็นการเลือกปฏิบัติหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อผู้ถือหุ้นภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

บริษัทมุ่งมั่นดำเนินงานทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความโปร่งใส รอบคอบ มีผลการดำเนินงาน ที่ดี มีการเจริญเติบโตอย่างมั่นคง เพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว และให้ความสำคัญกับผู้ถือหุ้นโดยยึดหลักความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น และรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นโดยจัดให้มีมาตรการป้องกันการรั่วไหลข้อมูลภายใน เพื่อประโยชน์ส่วนตนของกรรมการหรือผู้บริหาร

เคารพทรัพย์สินทางปัญญาหรือลิขสิทธิ์

“คู่มือจริยธรรมธุรกิจ” เคารพ “คู่ค้า” และ “คู่แข่ง” ทางธุรกิจ

ซีพีออลล์ กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียเป็นลายลักษณ์อักษร โดยได้จัดพิมพ์ “คู่มือจริยธรรมธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน“ (Codes of Business Ethics and Bounden Duties in Working) เพื่อแจกจ่ายให้กับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน เพื่อรับทราบและยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพื่อให้มั่นใจว่า สิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้รับการคุ้มครองและปฏิบัติด้วยดี โดย

การปฏิบัติต่อคู่ค้า : อย่างเหมาะสม เป็นธรรม และเสมอภาค ไม่ใช้วิจารณ์ญาติหรือความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาตัดสิน โดยกำหนดให้มีนโยบายการป้องกันความขัดแย้งทาง

ผลประโยชน์ เพื่อให้มั่นใจว่าคู่ค้าทุกรายของบริษัทได้รับความเป็นธรรมอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้บริษัทยังจัดให้มีการประมูลการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ตหรือ E-Auction อีกด้วย

การปฏิบัติต่อคู่แข่ง : มีการดำเนินธุรกิจตามกรอบกติกาที่เป็นธรรมอย่างมืออาชีพ โดยไม่มีการกระทำในทางทุจริตอันเป็นผลร้ายต่อกันและไม่แสวงหาความลับทางการค้าของคู่แข่งหรือข้อมูลจำเพาะของคู่แข่ง โดยวิธีการอันมิชอบด้วยกฎหมายหรือการละเมิดข้อตกลง ที่จะไม่เปิดเผยข้อมูลของคู่แข่งไม่ว่าจะได้จากลูกค้าหรือบุคคลอื่น

รักษามาตรฐาน เครื่องหมายการค้า 7-Eleven

บริษัทดำเนินธุรกิจภายใต้ร้านค้าสะดวกซื้อในประเทศไทย ภายใต้สัญญาให้ใช้สิทธิที่บริษัททำกับ 7-Eleven, Inc. แห่งประเทศสหรัฐอเมริกา ตั้งแต่วันที่ 7 พฤศจิกายน 2531 ตามข้อกำหนดของสัญญาดังกล่าว บริษัทมีสิทธิในการใช้เครื่องหมายการค้า “7-Eleven” และเครื่องหมายการค้าที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย ตลอดจนได้รับความช่วยเหลือทางด้านการฝึกอบรมและด้านเทคนิคความรู้เกี่ยวกับ การดำเนินธุรกิจร้านค้าสะดวกซื้อจาก 7-Eleven, Inc.

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ดาริน ปฏิมะธีภรณ์. (2556). ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง มีปัจจัยจูงใจโดยรวมและปัจจัยค่าจูงอยู่ในระดับดี และด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และปัจจัยค่าจูงโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

วรรณภา รังสิมาวงศ์สกุล. (2557). ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

มนัสชัย ศรีมนตรีกุล. (2553). ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พี.ที.อี อินเทอร์เน็ตกรุ๊ป จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท พี.ที.อี อินเทอร์เน็ตกรุ๊ป จำกัด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 7 ด้าน ตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสำเร็จ และความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พี.ที.อี อินเทอร์เน็ตกรุ๊ป จำกัด ที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันในภาพรวมและรายได้ ได้แก่ ด้านความสำเร็จและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ไม่แตกต่างกัน

ฐปนลักษณ์ อินชวนจิ๋ว. (2554). ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้สึกเป็นสุขและแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสังกัดกรมอาชีวศึกษา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในสังกัดกรมอาชีวศึกษาสระบุรี มีความรู้สึกเป็นสุขในการทำงาน ทั้งในด้านความรู้สึกเป็นสุขด้านจิตใจ ด้านปัญญา ด้านจิตวิญญาณ และความรู้สึกเป็นสุขในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมอาชีวศึกษาสระบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และบุคลากรในสังกัดกรมอาชีวศึกษาสระบุรีมีแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งในด้านแรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายนอก และแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสังกัดกรมอาชีวศึกษาสระบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

งานวิจัยต่างประเทศ

แจ๊คสัน Jackson; Dale R. (1974). pp.7560 A. ได้ทำการวิจัยเรื่องการรับรู้ของผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในผู้บริหารระดับกลาง และเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้เรื่องของความพึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับกลางที่สูงกว่า ผลการวิจัยพบว่า ทั้งผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงกว่ามีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และลักษณะของงาน มากกว่าปัจจัยค่าจ้าง ซึ่งเป็นการสนับสนุนทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์กที่ว่า ผู้ปฏิบัติงานพอใจในปัจจัยจูงใจมากกว่าปัจจัยค่าจ้าง แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจัยค่าจ้างก็เป็นปัจจัยที่มีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย

จากแนวคิดและทฤษฎีที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีดังต่อไปนี้เป็นหลักในการสร้างแบบสอบถามและกรอบแนวความคิดในการวิจัย ซึ่งมีหัวข้อดังต่อไปนี้

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์ดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548: 10). ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่างๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่างๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล จะเป็นดังนี้ อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) และเนื่องจากในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยไม่ได้นำตัวแปรรายได้มาใช้ในการวิจัย เนื่องจากข้อมูลรายได้เป็นความลับของแต่ละบุคคล ซึ่งบางคนอาจจะให้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับข้อมูลจริง ผู้วิจัยจึงไม่ขอกล่าวตัวแปรนี้ไปในงานวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory) มาใช้ศึกษากำหนดกรอบแนวความคิดทางด้านตัวแปรต้นและใช้ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) หรือไม่อย่างไร ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). ทฤษฎีจูงใจ – คำจุน (The Motivation-Hygiene Theory) เรียกอีกแบบหนึ่งว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two – factor theory) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเฮอริช เบอร์ก สาเหตุที่เรียกว่าทฤษฎี 2 ปัจจัย เพราะในการทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และสิ่งที่ไม่พึงพอใจ หรือส่วนประกอบที่เสริมให้คนเกิดความพอใจยิ่งขึ้น จึงเรียกว่า เป็นสิ่งคำจุน สำหรับปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะของงาน (Work itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้า (Advancement) และปัจจัยคำจุน หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) แบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate, Peers) สถานะทางอาชีพ (Status) นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) สภาพการทำงาน (Working conditions) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความมั่นคงในงาน (Security) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision – Technical) ดังนั้น สมมติฐานที่สำคัญของเฮอริชเบอร์ก ก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดและทฤษฎีของ Mike Woodcoch ทั้ง 11 ประการ นำไปใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดด้านตัวแปรตามและใช้ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย Mike Woodcoch. (1989). pp.116. ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่าการทำงานร่วมกัน บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดี แสดงออกถึงลักษณะสำคัญ 11 ประการ ที่เรียกว่า “Buildingblocks” คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear objective and agreed goal)ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and confrontation) การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and trust) ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and conflict) กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม (Sound working and decision procedure) ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular review) การพัฒนาตนเอง (Individual development) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound inter-group relation) การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balance roles) และ การสื่อสารที่ดี (Good communication)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research method) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำนวนประชากรทั้งหมด 11,109 คน (ข้อมูลจากแผนกทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 1 มกราคม 2558) โดยผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตร Taro Yamane ล้วน สายยศ; และ อังคณา สายยศ. (2536: 260-261). ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความผิดพลาดที่เกิดขึ้นสูงสุด 0.05 (5%) จะได้ขนาดตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 386 คน ผู้วิจัยจะทำการเพิ่มตัวอย่าง 5% ของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 19 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 405 คน โดยคำนวณจากสูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นดังนี้

$$n = \frac{n}{[1 + N (e^2)]}$$

$$= \frac{11,109}{[1 + (11,109) (0.05^2)]}$$

= 386 คน

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด = 11,109 คน

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5%

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 386 คน ผู้วิจัยจะทำการบวกเพิ่ม 5% ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 19 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 405 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

1. วิธีการเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างของพนักงานในแต่ละฝ่ายงานตามสัดส่วนจำนวนพนักงานในฝ่ายงานนั้นๆ ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

ฝ่ายงาน	จำนวน ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (%)	กลุ่ม ตัวอย่าง (คน)
สำนักบริหารส่วนกลาง ซีพี ออลล์ จำกัด	249	2	8
สำนักจัดซื้อ	155	1	4
สำนักทรัพยากรบุคคล	211	1	4
สำนักบริหารการตลาด	287	3	12
สำนักบัญชี	546	5	20
สำนักปฏิบัติการ 1	593	5	20
สำนักปฏิบัติการ 2	459	4	16
สำนักปฏิบัติการ 3	498	4	16
สำนักปฏิบัติการ 4	530	5	20
สำนักปฏิบัติการกระจายสินค้า	3,845	35	142
สำนักปฏิบัติการกระจายสินค้า ต่างจังหวัด	1,941	17	69
สำนักประสานรัฐกิจ	76	1	4
สำนักพัฒนาธุรกิจ	203	2	8
สำนักพัฒนาร้านสาขา	235	2	8
สำนักพัฒนาและประกันคุณภาพ ผลิตภัณฑ์	101	1	4
สำนักแฟรนไชส์	108	1	4
หน่วยงาน exta ร้านสุขภาพและความ งาม	149	1	4
หน่วยงาน Kudsan	89	1	4
หน่วยงานร้านหนังสือ	273	2	8
แผนกอื่นๆ	561	7	30
รวม	11,109	100	405

2. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย คือ แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้สำหรับกลุ่มตัวอย่างในแต่ละฝ่ายตามสัดส่วนในแต่ละชั้นภูมิ โดยจะเก็บให้ได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างในตารางที่ 1

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

แหล่งที่มาของข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาสร้างแบบสอบถาม

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานประจำ ของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด มหาชน ที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามจะครอบคลุมถึง ข้อมูลที่ต้องศึกษา แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด 5 ข้อ ได้แก่

1.1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยการกำหนดช่วงอายุคำนวณดังนี้ อ้างอิงจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล รับบุคลากรเข้ามาทำงานที่มีอายุต่ำสุดคือ 18 ปี และอายุสูงสุดของพนักงานประจำ คือ 55 ปี

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{55 - 18}{5} \\
 &= 7
 \end{aligned}$$

แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม

1.2.1 18 – 24 ปี

1.2.2 25 – 31 ปี

1.2.3 32 – 38 ปี

1.2.4 39 – 45 ปี

1.2.5 46 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.3.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.4.2 ปริญญาตรี

1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 ระยะเวลาในการทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดย
การกำหนดช่วงระยะเวลาการทำงานนั้น คำนวณ ดังนี้ กัลยา วานิชบัญชา. (2542: 29)

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

จากข้อมูลของฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด มหาชน มีระยะเวลาในการทำงานต่ำสุดคือ เริ่มเข้าทำงานวันแรก และสูงสุดคือ 36 ปี ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงระยะเวลาดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงระยะเวลาการทำงานโดยแบ่งออกเป็น

$$\begin{aligned} \text{ช่วงระยะเวลาในการทำงาน ได้แก่} & \quad \frac{36 - 0}{6} \\ & = 6 \text{ ปี} \end{aligned}$$

แสดงการแบ่งช่วงระยะเวลาการทำงานตามแบบสอบถามดังนี้

1.5.1 ต่ำกว่า 1 ปี

1.5.2 1 – 6 ปี

1.5.3 7 – 12 ปี

1.5.4 13 – 18 ปี

1.5.5 19 – 24 ปี

1.5.6 25 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบอัตราส่วน (Rating Scale) โดยดัดแปลงจาก แนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg ซึ่งแบบวัดนี้ครอบคลุม 5 ด้านของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน และอีก 8 ด้านของปัจจัยก้ำจุนในการปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามแบบ Likert Scale ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ ดังนี้ กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545: 34-35)

คะแนน

ระดับความคิดเห็น

5

เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4

เห็นด้วย

3

ไม่แน่ใจ

2

ไม่เห็นด้วย

1

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้าง ดังนี้

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

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ	ระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
4.21 - 5.00	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก
3.41 - 4.20	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี
2.61 - 3.40	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 - 1.80	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดีอย่างมาก

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 11 ข้อ โดยข้อความแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่าเป็น 5 ระดับตามแนวของ Likert Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ และใช้เกณฑ์ในการประเมินค่าคะแนนที่ได้จากการวัด ข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น ผู้วิจัยใช้สูตร คำนวณหาความกว้างของชั้น กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544: 29) ได้ค่าคะแนนเหมือนคำถามส่วนที่ 2 ดังนี้

ค่าเฉลี่ยแต่ละ ระดับ	ระดับของประสิทธิภาพในการทำงาน
4.21 - 5.00	มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก
3.41 - 4.20	มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับดี
2.61 - 3.40	มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 - 1.80	มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับไม่ดีมาก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา
2. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆ ที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
3. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดและตัวแปรที่ทำการศึกษา
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดลองใช้ (Try out)
6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้กับพนักงานบริษัท เพื่อนำมาหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of alpha) ของครอนบัค (Cronbach) กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2546: 449-450). ผลลัพธ์ของค่าแอลฟาที่ได้ จะแสดงถึงระดับ

ความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าตั้งแต่ $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ยอมรับได้อยู่ที่ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตั้งแต่ 0.7

7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือชิ้นที่ 1

1. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Validity) จากนั้นนำมาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out)
2. นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้ว นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน เพื่อไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient) ของครอนบัคแอลฟา กัลยา วาณิชยบัญชา. (2546) และปรับปรุงแบบสอบถาม เพื่อใช้ในงานวิจัย ผลลัพธ์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้จะแสดงถึงความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยจะมีค่า ระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง และนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ปัจจัยเชิงใจ

ด้านความสำเร็จของงาน	=	0.868
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	=	0.740
ด้านลักษณะของงาน	=	0.817
ด้านความรับผิดชอบ	=	0.906
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน	=	0.861

ปัจจัยคำจูน

ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	=	0.933
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	=	0.880
ด้านสถานะทางอาชีพ	=	0.938

ด้านนโยบายและการบริหาร	=	0.860
ด้านสภาพการทำงาน	=	0.862
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	=	0.822
ด้านความมั่นคงในงาน	=	0.800
ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา	=	0.942
ประสิทธิภาพในการทำงาน	=	0.900

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์โดยดำเนินงานตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนพนักงาน ตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนด คือ 405 คน
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยการติดตามให้พนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 405 คน ตอบแบบสอบถามที่ได้เตรียมไว้
4. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถาม
5. คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามได้แล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาดำเนินการดังนี้

การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามกำหนดไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้วนำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติต่างๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร ดังนี้
 - 1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลจากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาในการทำงาน
 - 1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านต่างๆ ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
 - 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านต่างๆ ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานดังนี้
 - 2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t - test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

2.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่มากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 และ 3

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) และประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ใช้สูตรการคำนวณ กัลยา วาณิชยปัญญา. (2545: 38). ดังนี้

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ หรือ % (Percentage)
 f แทน ความถี่หรือจำนวนที่ต้องการ
 เปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
 n แทน จำนวนประชากร

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) และประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale) ใช้สูตรการคำนวณ กัลยา วาณิชยปัญญา. (2545: 39). ดังนี้

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

เมื่อ	$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) และประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale) ใช้สูตรการคำนวณ กัลยา วาณิชยปัญญา. (2545: 48). ดังนี้

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

เมื่อ	$S.D.$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	x	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพแบบสอบถาม

หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (แอลฟา – Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) กัลยา วาณิชยปัญญา. (2545: 49).

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

α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{convariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม

$\overline{variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

ค่าแอลฟาที่ได้ จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยจะมีค่าระหว่าง

$0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 ค่า t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544: 173). เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 (ด้านเพศ)

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = ; df = \frac{[S_1^2 + S_2^2]}{\frac{[S_1^2]^2}{n_1 - 1} + \frac{[S_2^2]^2}{n_2 - 1}}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
	$\bar{x}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	$\bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 2
	df	แทน	องศาอิสระ (Degree of freedom)

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe กัลยา วาณิชยบัญชา. (2545: 141).

ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test

$$F = \frac{MS(b)}{MS(w)}$$

โดยที่ F	แทนที่	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ
$MS(b)$	แทนที่	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)
$MS(w)$	แทนที่	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Groups)

ถ้าพบความแปรปรวนไม่เท่ากัน จะทำการทดสอบความแตกต่างด้วย Brown – Forsythe

$$B = \frac{MSB}{MSW}$$

โดยค่า

$$MSW = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) s_i^2$$

เมื่อ	B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown – Forsythe
	MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)

MSW	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown – Forsythe
K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	ขนาดประชากร
s_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545: 332-333).

$$LSD = t1 - \frac{\alpha}{2} - k \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ	$t1 - \frac{\alpha}{2} - k$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาการแจกแจงที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และ ตำแหน่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม
	MSE	แทน	ค่า Mean Square error (MS_w)
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i
	n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ j

หรือวิเคราะห์ผลต่างเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3 Kapple. (1982). pp.153-155.

$$\bar{d}D = qD \frac{\sqrt{2(MS_A^S)}}{\sqrt{S}}$$

เมื่อ	$\bar{d}D$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน Dunnett test
	qD	แทน	ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test
	MS_A^S	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	S	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2546: 131). ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันเพื่อใช้ในการ ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 และ 3

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนน x
	$\sum y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ Y
	n	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่ม ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีดังนี้ ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544: 316).

0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์ต่ำ
0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) โดยผลของการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงที
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงเอฟ
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วนตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยต่ำจูงในการปฏิบัติงาน 8 ด้าน ได้แก่ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยเชิงจิต ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านจิต ประกอบด้วย ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
จำนวน 405 คน

ข้อมูลประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	191	47.20
หญิง	214	52.80
รวม	405	100.00
2. อายุ		
18 – 24 ปี	49	12.10
25 – 31 ปี	171	42.20
32 – 38 ปี	142	35.10
39 ปีขึ้นไป	43	10.60
รวม	405	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	290	71.60
สมรส / อยู่ด้วยกัน	115	28.40
รวม	405	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	27	6.70
ปริญญาตรี	309	76.30
สูงกว่าปริญญาตรี	69	17.00
รวม	405	100.00
5. ระยะเวลาในการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	25	6.20
1 – 6 ปี	183	45.20
7 – 12 ปี	114	28.10
13 – 18 ปี	44	10.90
19 ปีขึ้นไป	39	9.60
รวม	405	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 405 คน สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 และเป็นเพศชายจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20

2. อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุระหว่าง 25-31 ปี มีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.20 รองลงมาอายุ 32-38 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10 อายุ 18-24 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 อายุ 39 ปีขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 ตามลำดับ

3. สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งเป็นโสด 290 คน คิดเป็นร้อยละ 71.60 และสมรส / อยู่ด้วยกันจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40

4. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 76.30 รองลงมามีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 ตามลำดับ

5. ระยะเวลาในการทำงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1 – 6 ปีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.20 รองลงมามีระยะเวลาการทำงาน 7 – 12 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 ระยะเวลา 13 – 18 ปีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 และระยะเวลา 19 ปีขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 405 คน

ปัจจัยจูงใจ	($\bar{X}$)	(S.D.)	แปลผล
ด้านลักษณะของงาน			
1. ลักษณะงานที่ทำอยู่ขณะนี้ตรงกับความรู้ความสามารถ	4.05	0.83	มาก
2. มีความคิดและวิธีการทำงานใหม่ๆเพื่อพัฒนางาน	4.13	0.65	มาก
3. งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ทำให้ทลายความสามารถ	4.06	0.84	มาก
4. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งงาน	3.88	0.91	มาก
รวม	4.03	0.62	มาก
ด้านความรับผิดชอบ			
1. งานระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน	4.03	0.84	มาก
2. มีความกระตือรือร้นในการติดตามงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง	4.37	0.62	มากที่สุด
3. มีอำนาจในการตัดสินใจกับงานที่รับผิดชอบ	3.90	0.81	มาก
รวม	4.10	0.61	มาก
ด้านความสำเร็จของงาน			
1. ทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา	4.37	0.56	มากที่สุด
2. ปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรเสมอ	4.26	0.61	มากที่สุด
3. สนใจเรียนรู้สิ่งใหม่ๆที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	4.44	0.57	มากที่สุด
รวม	4.36	0.47	มากที่สุด

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจ	($\bar{X}$)	(S.D.)	แปลผล
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน			
1. การพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งของบริษัทที่มีความเป็นธรรมและโปร่งใส	3.48	0.90	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนท่านในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส	3.78	0.88	มาก
3. บริษัทได้ส่งเสริมให้ได้รับการฝึกอบรมและศึกษาดูงานอย่างเหมาะสมเพื่อพัฒนาความรู้	3.94	0.91	มาก
รวม	3.74	0.76	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ			
1. มีโอกาสในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานในหน่วยงานอย่างเต็มที่	3.92	0.75	มาก
2. ได้รับความไว้วางใจและเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	4.10	0.60	มาก
3. ได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ	3.82	0.88	มาก
รวม	3.95	0.65	มาก
รวมปัจจัยจูงใจ	4.03	0.50	มาก

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านลักษณะของงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมากจำนวน 4 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ มีความคิดและวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ท้าทายความสามารถมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ลักษณะงานที่ทำอยู่ขณะนี้ตรงกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ตามลำดับ

2. ด้านความรับผิดชอบ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมากที่สุดจำนวน 1 ข้อ คือ มีความกระตือรือร้นในการติดตามงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมากจำนวน 2 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ งานระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และมีอำนาจในการตัดสินใจกับงานที่รับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ตามลำดับ

3. ด้านความสำเร็จของงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมากที่สุดจำนวน 3 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ สนใจเรียนรู้สิ่งใหม่ๆที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรเสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ตามลำดับ

4. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากจำนวน 3 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ บริษัทฯได้ส่งเสริมให้ได้รับการฝึกอบรมและศึกษาดูงานอย่างเหมาะสมเพื่อพัฒนาความรู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ผู้บังคับบัญชานับสนุนท่านในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งของบริษัทมีความเป็นธรรมและโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ตามลำดับ

5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมากจำนวน 3 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ได้รับความไว้วางใจและเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 มีโอกาสในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานในหน่วยงานอย่างเต็มที่ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 405 คน

ปัจจัยค้ำจุน	($\bar{X}$)	(S.D.)	แปลผล
ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต			
1. บริษัทมีหลักเกณฑ์และระยะเวลาที่เหมาะสมในการเลื่อนตำแหน่ง	3.54	0.90	มาก
2. รู้สึกว่าการได้เลื่อนตำแหน่งเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ไม่ยากเมื่อเทียบกับแผนกอื่นๆ	3.51	0.93	มาก
3. มีโอกาสร่วมงานกับผู้เชี่ยวชาญทำให้ได้เรียนรู้และมีโอกาสก้าวหน้าในอนาคต	3.82	0.90	มาก
รวม	3.62	0.80	มาก
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล			
1. เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี	4.40	0.62	มากที่สุด
2. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี	4.26	0.59	มากที่สุด
3. แม้ว่าจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นแต่ในท้ายสุดก็สามารถเข้าใจกันด้วยดี	4.24	0.66	มากที่สุด
รวม	4.30	0.57	มากที่สุด
ด้านสถานะทางอาชีพ			
1. พอใจและภูมิใจกับหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้	4.06	0.74	มาก
2. งานที่ทำอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติ	4.17	0.74	มาก
3. งานที่ทำอยู่เป็นอาชีพที่ได้รับการยอมรับจากคนในสังคม	4.23	0.70	มากที่สุด
รวม	4.16	0.66	มาก
ด้านนโยบายและการบริหาร			
1. บริษัทมีนโยบายที่แน่นอนและมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน	4.06	0.74	มาก
2. นโยบายของบริษัทสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	3.97	0.73	มาก
3. หลักเกณฑ์การประเมินผลงานเป็นไปอย่างยุติธรรม	3.68	0.95	มาก
รวม	3.90	0.70	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยคำจูน	($\bar{X}$)	(S.D.)	แปลผล
ด้านสภาพการทำงาน			
1. สภาพอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.87	0.81	มาก
2. บรรยากาศโดยทั่วไปของสถานที่ทำงานส่งเสริมการทำงาน	3.90	0.81	มาก
3. อาคาร สถานที่ และพื้นที่ทำงานมีความมั่นคงและปลอดภัย	4.00	0.77	มาก
รวม	3.92	0.71	มาก
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว			
1. งานไม่กระทบกับชีวิตส่วนตัว	3.55	0.98	มาก
2. เมื่อได้ทำงานจะรู้สึกมีความสุขกับงานที่ทำอยู่เสมอ	3.74	0.84	มาก
3. การโยกย้ายตำแหน่งงานมีผลกระทบต่อตนเองและครอบครัว	3.67	0.93	มาก
รวม	3.66	0.69	มาก
ด้านความมั่นคงในงาน			
1. การทำงานกับบริษัทนี้มีความมั่นคงมาก	4.25	0.65	มากที่สุด
2. มีโอกาสที่จะถูกโยกย้ายไปทำงานในที่ที่ตนเองไม่ยอมไป	3.46	0.81	มาก
3. มีความรู้สึกผูกพันกับบริษัทเพิ่มมากขึ้น	3.97	0.82	มาก
รวม	3.89	0.58	มาก
ด้านการปกครองบังคับบัญชา			
1. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจ แนะนำ สอนงาน และช่วยเหลือเสมอ เมื่อต้องการคำปรึกษา	4.06	0.74	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติอย่างไม่มีอคติและให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.92	0.75	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	4.03	0.76	มาก
รวม	4.00	0.69	มาก
รวมปัจจัยคำจูน	3.93	0.52	มาก

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจูนโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมาก จำนวน 3 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ มีโอกาสร่วมงานกับผู้เชี่ยวชาญทำให้ได้เรียนรู้และมีโอกาสก้าวหน้าในอนาคต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 บริษัทมีหลักเกณฑ์และระยะเวลาที่เหมาะสมในการเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และรู้สึกว่าการได้เลื่อนตำแหน่งเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ไม่ยากเมื่อเทียบกับแผนกอื่นๆมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ตามลำดับ

2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมากที่สุดจำนวน 3 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และแม้ว่าจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นแต่ในท้ายสุดก็สามารถเข้าใจกันด้วยดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

3. ด้านสถานะทางอาชีพ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานด้านสถานะทางอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมากที่สุด จำนวน 1 หัวข้อ คือ งานที่ทำอยู่เป็นอาชีพที่ได้รับการยอมรับจากคนในสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมากจำนวน 2 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ งานที่ทำอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และพอใจและภูมิใจกับหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

4. ด้านนโยบายและการบริหาร กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมากจำนวน 3 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ บริษัทมีนโยบายที่แน่นอนและมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 นโยบายของบริษัทสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และหลักเกณฑ์การประเมินผลงานเป็นไปอย่างยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

5. ด้านสภาพการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมากจำนวน 3 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ อาคาร สถานที่ และพื้นที่ทำงานมีความมั่นคงและปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 บรรยากาศโดยทั่วไปของสถานที่ทำงานส่งเสริมการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.90 และสภาพอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

6. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงานด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมากจำนวน 3 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ เมื่อได้ทำงานจะรู้สึกมีความสุขกับงานที่ทำอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 การโยกย้ายตำแหน่งงานมีผลกระทบต่อตนเองและครอบครัวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และงานไม่กระทบกับชีวิตส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

7. ด้านความมั่นคงในงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมากที่สุด จำนวน 1 หัวข้อ คือ การทำงานกับบริษัทนี้มีความมั่นคงมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมาก จำนวน 2 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ มีความรู้สึกผูกพันกับบริษัทเพิ่มมากขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และมีโอกาสที่จะถูกโยกย้ายไปทำงานในที่ที่ตนเองไม่อยากจะไปมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

8. ด้านการปกครองบังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมาก จำนวน 3 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจ แนะนำ สอนงาน และช่วยเหลือเสมอเมื่อต้องการคำปรึกษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ผู้บังคับบัญชาสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และผู้บังคับบัญชาปฏิบัติอย่างไม่มีอคติและให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

โดยสามารถสรุป และเรียงระดับความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน ของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ได้ดังตาราง 5

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน ของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 405 คน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	($\bar{X}$)	(S.D.)	แปลผล	ลำดับ
ปัจจัยจูงใจ				
ด้านลักษณะของงาน	4.03	0.62	มาก	3
ด้านความรับผิดชอบ	4.10	0.61	มาก	2
ด้านความสำเร็จของงาน	4.36	0.47	มากที่สุด	1
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน	3.74	0.76	มาก	5
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.95	0.65	มาก	4
รวม	4.03	0.50	มาก	-
ปัจจัยค้ำจุน				
ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	3.62	0.80	มาก	8
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.30	0.57	มากที่สุด	1
ด้านสถานะทางอาชีพ	4.16	0.66	มาก	2
ด้านนโยบายและการบริหาร	3.90	0.70	มาก	5
ด้านสภาพการทำงาน	3.92	0.71	มาก	4
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.66	0.69	มาก	7
ด้านความมั่นคงในงาน	3.89	0.58	มาก	6
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	4.00	0.69	มาก	3
รวม	3.93	0.52	มาก	-
แรงจูงใจโดยรวม	3.97	0.49	มาก	-

จากตาราง 5 ความคิดเห็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจ พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

ด้านลักษณะของงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 โดยค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยจึงอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

เมื่อพิจารณาปัจจัยคำจูน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมาคือด้านสถานะทางอาชีพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านการปกครองบังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ด้านสภาพการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ด้านนโยบายและการบริหารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ด้านความมั่นคงในงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 โดยค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยคำจูนอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 405 คน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	($\bar{X}$)	(S.D.)	แปลผล
1. ผลการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้	4.19	0.51	มาก
2. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้รับการแก้ไขด้วยดี	4.00	0.70	มาก
3. งานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย	4.18	0.59	มาก
4. การประสานงานที่ดีส่งผลให้งานสำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้	4.20	0.58	มาก
5. หากมีปัญหาในการทำงานพนักงานและเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหา	4.13	0.65	มาก
6. ผลงานที่ออกมามีความถูกต้องและผิดพลาดน้อย	4.11	0.57	มาก
7. ทบทวนแผนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.12	0.55	มาก
8. ผู้บังคับบัญชามีการส่งเสริมหรือจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานที่มากขึ้น	4.02	0.82	มาก
9. สามารถทำงานและประสานงานได้อย่างรวดเร็ว	4.10	0.54	มาก
10. ผลงานที่ออกมาตรงตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้	4.10	0.49	มาก
11. การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดการเข้าใจถูกต้อง	4.20	0.50	มาก
รวม	4.12	0.44	มาก

จากตาราง 6 ความคิดเห็นประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมากจำนวน 11 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การประสานงานที่ดีส่งผลให้งานสำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดการเข้าใจถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาคือ ผลการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 งานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 หากมีปัญหาในการทำงานพนักงานและเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ทบทวนแผนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ผลงานที่ออกมามีความถูกต้องและผิดพลาดน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 สามารถทำงานและประสานงานได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ผลงานที่ออกมาตรงตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ผู้บังคับบัญชามีการส่งเสริมหรือจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานที่มากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้รับการแก้ไขด้วยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่ามากกว่า 0.05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น ขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม แต่หากผลการทดสอบพบว่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน

(Equal Variances not Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม ด้วยสถิติ Levene's test แสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง 7

ตาราง 7 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ โดยใช้ Levene's test

ตัวแปร	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	6.269*	0.013

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตาราง 7 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ โดยใช้ Levene's test พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances not Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม แสดงดังตาราง 8

ตาราง 8 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ โดยใช้ t-test

ตัวแปร	t-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	ชาย	4.156	0.476	1.453	378.454	0.147
	หญิง	4.091	0.413			

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ โดยใช้ Independent sample t-test พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวมมีค่า Sig เท่ากับ 0.147 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั้น

คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุแตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's test

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงาน	2.650*	4	401	0.049

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตาราง 9 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีค่า Sig.เท่ากับ 0.049 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ โดยใช้ Brown-Forsythe

ตัวแปร	แหล่งของความแปรปรวน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงาน	Brown-Forsythe	3.400*	3	229.990	0.019

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตาราง 10 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ โดยใช้ Brown-Forsythe มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธี Dunnett's T3 ซึ่งได้ผลการทดสอบ ดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ โดยใช้ Dunnett's T3

อายุ	($\bar{X}$)	25 – 31 ปี	32 – 38 ปี	39 ปีขึ้นไป
18 – 24 ปี	4.191	0.076 (0.786)	0.133 (0.200)	-0.086 (0.902)
25 – 31 ปี	4.115		0.058 (0.828)	-0.162 (0.228)
32 – 38 ปี	4.058			-0.219* (0.040)
39 ปีขึ้นไป	4.277			

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตาราง 11 พบว่าพนักงานที่มีอายุ 39 ปีขึ้นไปกับพนักงานที่มีอายุ 32 – 38 ปีมีค่า Sig. เท่ากับ 0.040 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 39 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 32 – 38 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 39 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 32 – 38 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.219

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่ามากกว่า 0.05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น ขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของสถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่าค่าความ

แปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม แต่หากผลการทดสอบพบว่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances not Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของสถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม ด้วยสถิติ Levene's test แสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง 12

ตาราง 12 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพโดยใช้ Levene's test

ตัวแปร	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	1.704	0.193

จากตาราง 12 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพโดยใช้ Levene's test พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.193 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของพนักงานที่มีสถานะโสด และพนักงานที่มีสถานะสมรส/อยู่ด้วยกัน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกลุ่มสถานภาพทั้ง 2 กลุ่ม แสดงดังตาราง 13

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพโดยใช้ t-test

ตัวแปร	t-test for Equality of Means					
	สถานภาพ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	โสด	4.138	0.454	1.163	403	0.245
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	4.081	0.420			

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพโดยใช้ Independent sample t-test พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวมมีค่า Sig เท่ากับ 0.245 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงาน	3.989*	2	402	0.019

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตาราง 14 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 15

ตาราง 15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Brown-Forsythe

ตัวแปร	แหล่งของความแปรปรวน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงาน	Brown-Forsythe	3.157*	2	109.989	0.046

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตาราง 15 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Brown-Forsythe มีค่า Sig. เท่ากับ 0.046 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีช่วงระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธี Dunnett's T3 ซึ่งได้ผลการทดสอบ ดังตาราง 16

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Dunnett's T3

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ปฏิกิริยาตรี	สูงกว่าปฏิกิริยาตรี
ต่ำกว่าปฏิกิริยาตรี	4.010	-0.143 (0.219)	-0.014 (0.999)
ปฏิกิริยาตรี	4.153		0.129 (0.163)
สูงกว่าปฏิกิริยาตรี	4.024		

จากตาราง 16 พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษามีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ทุกคู่ หมายความว่าไม่มีระดับการศึกษาใดที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกันโดยใช้วิธี Tamhane และวิธี Games-Howell ซึ่งได้ผลการทดสอบ ดังตาราง 17-18

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Tamhane

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ปฏิกิริยาตรี	สูงกว่าปฏิกิริยาตรี
ต่ำกว่าปฏิกิริยาตรี	4.010	-0.143 (0.223)	-0.014 (0.999)
ปฏิกิริยาตรี	4.153		0.129 (0.164)
สูงกว่าปฏิกิริยาตรี	4.024		

จากตาราง 17 พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษามีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ทุกคู่ หมายความว่าไม่มีระดับการศึกษาใดที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Games-Howell

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ปฏิกูญาตรี	สูงกว่าปฏิกูญาตรี
ต่ำกว่าปฏิกูญาตรี	4.010	-0.143 (0.185)	-0.014 (0.989)
ปฏิกูญาตรี	4.153		0.129 (0.139)
สูงกว่าปฏิกูญาตรี	4.024		

จากตาราง 18 พบว่าการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษามีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ทุกคู่ หมายความว่าไม่มีระดับการศึกษาคู่ใดที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5

H_0 : พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาการทำงาน โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาการทำงานไม่แตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน หากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน (ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาการทำงาน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 19

ตาราง 19 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยใช้ Levene's test

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงาน	1.958	5	399	0.084

จากตาราง 19 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.084 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้สถิติ F-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยใช้ F-test

ตัวแปร	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.434	5	0.487	2.507*	0.030
	ภายในกลุ่ม	77.453	399	0.194		
	รวม	79.887	404			

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตาราง 20 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยใช้ F-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.030 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีช่วงระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) ซึ่งได้ผลการทดสอบ ดังตาราง 21

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

ระยะเวลาในการทำงาน	$\bar{X}$	1-6 ปี	7-12 ปี	13-18 ปี	19 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	4.00	-0.194*	-0.049	-0.040	-0.127
		(0.040)	(0.615)	(0.719)	(0.262)
1 – 6 ปี	4.20		0.145**	0.154*	0.067
			(0.006)	(0.038)	(0.391)
7 – 12 ปี	4.05			0.009	-0.078
				(0.906)	(0.341)
13 – 18 ปี	4.04				-0.087
					(0.369)
19 ปีขึ้นไป	4.13				

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (LSD) ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่าผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1 – 6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.040 ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.194

ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1 – 6 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 7-12 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.145

ผู้ที่มีการะยะเวลาการทำงานระหว่าง 1 – 6 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 13-18 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.038 ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.154

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

H_0 : ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

H_1 : ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ปัจจัยจูงใจ	ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน			
	Pearson Correlation (r)	Sig.	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ด้านลักษณะของงาน	0.557**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	0.637**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
ด้านความสำเร็จของงาน	0.614**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน	0.633**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.683**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
รวม	0.782**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าปัจจัยจูงใจโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r . เท่ากับ 0.782 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นปัจจัยจูงใจในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูงสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านลักษณะของงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าด้านลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r . เท่ากับ 0.557 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านความรับผิดชอบกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r . เท่ากับ 0.637 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

3. ด้านความสำเร็จของงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r . เท่ากับ 0.614 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

4. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r . เท่ากับ 0.633 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมี

ความคิดเห็นว่าปัจจัยเชิงจิตด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.683 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าการปัจจัยเชิงจิตด้านการได้รับการยอมรับนับถือดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยคำจูน ประกอบด้วย ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

H_0 : ปัจจัยคำจูน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน หัวข้อผลการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

H_1 : ปัจจัยคำจูน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน หัวข้อผลการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูน กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ปัจจัยคำจูน	ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน			
	Pearson Correlation (r)	Sig.	ทิศทาง ความสัมพันธ์	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า- ในอนาคต	0.579**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.605**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านสถานะทางอาชีพ	0.629**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
ด้านนโยบายและการบริหาร	0.609**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงาน	0.587**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	0.569**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงในงาน	0.568**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	ปานกลาง
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	0.634**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง
รวม	0.772**	0.000	ทิศทางเดียวกัน	สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าปัจจัยคำจูนโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัจจัยคำจูนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r. เท่ากับ 0.772 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นปัจจัยคำจูนในภาพรวมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r. เท่ากับ 0.579 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านสถานะทางอาชีพกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านสถานะทางอาชีพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r. เท่ากับ 0.629 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

5. ด้านสภาพการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r. เท่ากับ 0.587 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านสภาพการทำงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

6. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.569 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

7. ด้านความมั่นคงในงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.568 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านความมั่นคงในงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

8. ด้านการปกครองบังคับบัญชากับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าด้านการปกครองบังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.634 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชาดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน	ประสิทธิภาพในการทำงาน
เพศ	x
อายุ	✓
สถานภาพ	x
ระดับการศึกษา	✓
ระยะเวลาการทำงาน	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน
 เครื่องหมาย x หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ปัจจัยจูงใจ	ประสิทธิภาพในการทำงาน
ด้านลักษณะงาน	✓
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	✓
ด้านลักษณะของงาน	✓
ด้านความรับผิดชอบ	✓
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน
 เครื่องหมาย x หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

ปัจจัยคำจูง	ประสิทธิภาพในการทำงาน
ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	✓
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	✓
ด้านสถานะทางอาชีพ	✓
ด้านนโยบายและการบริหาร	✓
ด้านสภาพการทำงาน	✓
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	✓
ด้านความมั่นคงในงาน	✓
ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน
 เครื่องหมาย x หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อนำผลจากการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการบริหารด้านทรัพยากรบุคคล ในการเสริมสร้างให้พนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) มีแรงจูงใจและมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น
2. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลภายในองค์กร ในการแก้ไขปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ถูกต้องและเหมาะสมมากขึ้น

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
3. ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการ

ทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) สรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 และเป็นเพศชายจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุระหว่าง 25-31 ปี มีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.20 รองลงมาอายุ 32-38 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10 อายุ 18-24 ปี จำนวน 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.10 อายุ 39 ปีขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 ตามลำดับ

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด 290 คน คิดเป็นร้อยละ 71.60 และสมรส / อยู่ด้วยกันจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 76.30 รองลงมามีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการทำงาน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1 – 6 ปีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.20 รองลงมามีระยะเวลาการทำงาน 7 – 12 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 ระยะเวลา 13 – 18 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 และระยะเวลา 19 ปีขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งออกเป็นด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านลักษณะของงาน

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น

อยู่ระดับมากจำนวน 4 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ มีความคิดและวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ทำหาความสามารถมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ลักษณะงานที่ทำอยู่ขณะนี้ตรงกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และปริมาณงานที่ทำได้รับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมากที่สุดจำนวน 1 ข้อ คือ มีความกระตือรือร้นในการติดตามงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมากจำนวน 2 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ งานระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และมีอำนาจในการตัดสินใจกับงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ตามลำดับ

ด้านความสำเร็จของงาน

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมากที่สุดจำนวน 3 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ สนใจเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรเสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ตามลำดับ

ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากจำนวน 3 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ บริษัทฯ ได้ส่งเสริมให้ได้รับการฝึกอบรมและศึกษาดูงานอย่างเหมาะสมเพื่อพัฒนาความรู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนท่านในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งของบริษัทฯ มีความเป็นธรรมและโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ตามลำดับ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมากจำนวน 3 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ได้รับความไว้วางใจและเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 มีโอกาสในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานในหน่วยงานอย่างเต็มที่ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นปัจจัยจำจนในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งออกเป็นโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจำจนโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยจำจนในการปฏิบัติงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ มีโอกาสร่วมงานกับผู้เชี่ยวชาญทำให้ได้เรียนรู้และมีโอกาสก้าวหน้าในอนาคต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 บริษัทมีหลักเกณฑ์และระยะเวลาที่เหมาะสมในการเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และรู้สึกว่าการได้เลื่อนตำแหน่งเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ไม่ยากเมื่อเทียบกับแผนกอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยจำจนในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมากที่สุดจำนวน 3 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และแม้ว่าจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นแต่ในท้ายที่สุดก็สามารถเข้าใจกันด้วยดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

ด้านสถานะทางอาชีพ

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยจำจนในการปฏิบัติงานด้านสถานะทางอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมากที่สุด จำนวน 1 หัวข้อ คือ งานที่ทำอยู่เป็นอาชีพที่ได้รับการยอมรับจากคนในสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมากจำนวน 2 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ งานที่ทำอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และพอใจและภูมิใจกับหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

ด้านนโยบายและการบริหาร

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยจำจนในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมากจำนวน 3 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ บริษัทมีนโยบายที่แน่นอนและมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 นโยบายของบริษัทสามารถนำไปปฏิบัติ

ได้จริงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และหลักเกณฑ์การประเมินผลงานเป็นไปอย่างยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ด้านนโยบายและการบริหาร

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมากจำนวน 3 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ อาคาร สถานที่ และพื้นที่ทำงานมีความมั่นคงและปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 บรรยากาศโดยทั่วไปของสถานที่ทำงานส่งเสริมการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และสภาพอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมากจำนวน 3 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ เมื่อได้ทำงานจะรู้สึกมีความสุขกับงานที่ทำอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 การโยกย้ายตำแหน่งงานมีผลกระทบต่อตนเองและครอบครัวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และงานไม่กระทบกับชีวิตส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

ด้านความมั่นคงในงาน

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 หัวข้อ คือ การทำงานกับบริษัทนี้มีความมั่นคงมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมาก จำนวน 2 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ มีความรู้สึกผูกพันกับบริษัทเพิ่มมากขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และมีโอกาสที่จะถูกโยกย้ายไปทำงานในที่ที่ตนเองไม่อยากจะไปมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

ด้านการปกครองบังคับบัญชา

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อศึกษาเป็นรายข้อข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจ แนะนำ สอนงาน และช่วยเหลือเสมอ เมื่อต้องการคำปรึกษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ผู้บังคับบัญชาสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และผู้บังคับบัญชาปฏิบัติอย่างไม่มีอคติและให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจูงโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ความคิดเห็นประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ระดับมากจำนวน 11 หัวข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การประสานงานที่ดีส่งผลให้ งานสำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดการเข้าใจถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาคือ ผลการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 งานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 หากมีปัญหาในการทำงานพนักงานและเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเพื่อ แก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ทบทวนแผนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.12 ผลงานที่ออกมามีความถูกต้องและผิดพลาดน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 สามารถทำงาน และประสานงานได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ผลงานที่ออกมาตรงตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ผู้บังคับบัญชามีการส่งเสริมหรือจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ที่มากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้รับการแก้ไขด้วยดี มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มี 39 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 32 – 38 ปี

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกันผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการ ทำงานแตกต่างกันผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีช่วงระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการ

ทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่มีระดับการศึกษาคู่ใดที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีช่วงระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1 – 6 ปี

ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1 – 6 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 7-12 ปี และระหว่าง 13 -18 ปี

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจิตใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานผลการวิจัยพบว่าปัจจัยจิตใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.782 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นปัจจัยจิตใจดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง สามารถวิเคราะห์รายด้านได้ดังนี้

ด้านลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.557 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่ปัจจัยจิตใจด้านลักษณะของงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.637 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่ปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

ด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.614 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่ปัจจัยจิตใจด้านความสำเร็จของงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.633 แสดง

ว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าง่ายใจด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.683 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าง่ายใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยคำจูน ประกอบด้วย ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานผลการวิจัยพบว่าปัจจัยคำจูนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.772 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นปัจจัยคำจูนดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.579 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าง่ายใจด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.605 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าง่ายใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านสถานะทางอาชีพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.629 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าง่ายใจด้านสถานะทางอาชีพดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง

ด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.609 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.587 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยด้านสภาพการทำงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.569 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.568 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยด้านความมั่นคงในงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านการปกครองบังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.634 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชาดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)สามารถอภิปรายได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ด้านเพศจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากการรับ

พนักงานเข้าทำงานนั้นไม่ว่าจะเป็นผู้หญิงหรือผู้ชาย ได้มีการประเมินจากผู้คัดเลือกแล้วว่าพนักงานจะมีความสามารถในการทำงานนั้นๆ โดยพิจารณาจากประสบการณ์การทำงาน การเรียน การอบรมที่ผ่านมาของพนักงาน ประกอบกับลักษณะการทำงานส่วนใหญ่ได้มีการกำหนดกระบวนการ และขั้นตอนไว้ พนักงานจึงมีหน้าที่รับผิดชอบ ดำเนินการทำตามขั้นตอนต่าง ๆ ตลอดจนการประสานงาน แก้ปัญหา ขอความช่วยเหลือเพื่อให้งานของตนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพศหญิงและเพศชายจึงมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณภา รังสิมาวงศ์สกุล (2557). ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านอายุจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มี 39 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 32 – 38 ปี 25-31 ปี และ 18 – 24 ปี อาจเนื่องมาจากประสบการณ์การทำงานของผู้ที่มีอายุมากกว่าจะมีประสบการณ์การทำงานมากกว่าผู้ที่อายุน้อย พบเจอปัญหา อุปสรรค เรียนรู้วิธีการแก้ไข และวิธีการทำงานที่สามารถส่งผลให้การทำงานสำเร็จ หรือผ่านไปได้ด้วยดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณภา รังสิมาวงศ์สกุล (2557). ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสถานภาพจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากไม่ว่าพนักงานจะมีสถานภาพโสด หรือสมรส ต่างก็มีจุดมุ่งหมายในการทำงานขั้นต้นเพื่อทำให้งานประสบความสำเร็จ เพื่อตอบสนองจุดมุ่งหมายขั้นต่อไป ไม่ว่าจะเป็นด้านการเงิน ความมั่นคงทางอาชีพ ความภาคภูมิใจ เป็นต้น พนักงานจึงมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณภา รังสิมาวงศ์สกุล (2557). ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านระดับการศึกษาจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีช่วงระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด อาจจะเป็น

เพราะพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับนี้เป็นคนที่พร้อมรับการเรียนรู้อยู่เสมอ ส่วนคนที่มีการศึกษาที่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีอาจจะเป็นคนที่ยังไม่พร้อมรับการเรียนรู้ หรืออาจจะเป็นพนักงานในระดับสายปฏิบัติการที่ต้องใช้แรงงาน จึงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำกว่าคนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนคนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ด้วยการศึกษาที่สูง จึงทำให้มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่สูงขึ้น อาจจะทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ดังนั้นการที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันจึงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันเมื่อพิจารณารายคู่พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาจากความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจะพบว่าพนักงานที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าผู้ที่ศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดาริน ปฏิเมธีภรณ์ (2556). ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านระยะเวลาในการทำงานจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีช่วงระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่ระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1 – 6 ปี ส่วนผู้ที่ระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1 – 6 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าผู้ที่ระยะเวลาการทำงานระหว่าง 7-12 ปีและระหว่าง 13-18 ปีอาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานนาน จะมีความเชื่อมั่นว่าตนเองมีความชำนาญในงานที่ทำ จึงไม่คิดปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเอง และมักจะไม่ค่อยยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆของบริษัท ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อย จะยอมรับเทคโนโลยีใหม่ รวมถึงไขว่คว้าหาความรู้และปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองให้ดีขึ้น งานที่ออกมาจึงเป็นไปตามเป้าหมายที่บริษัทต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณภา รังสิมาวงศ์สกุล (2557). ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานผลการวิจัยพบว่า

ด้านลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยจุดด้านลักษณะของงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางเนื่องจากการที่ลักษณะงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถปริมาณงานเหมาะสมกับตำแหน่งงานท้าทายความสามารถนั้น จะก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการหาวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานบรรลุถึงผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีคุณภาพมากขึ้น

ด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยจุดด้านความรับผิดชอบดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูงอาจเนื่องมาจากเมื่อพนักงานตระหนักถึงความรับผิดชอบชัดเจน พนักงานรู้สึกมีอำนาจในการตัดสินใจกับงานที่รับผิดชอบ ก็จะทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการติดตามงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงก็จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานดีขึ้น

ด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยจุดด้านความสำเร็จของงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูงอาจเนื่องมาจากเมื่อพนักงานทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา และสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรเสมอ ก็จะทำให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจและมีความต้องการที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยจุดด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูงอาจเนื่องมาจากเมื่อบริษัทฯ ได้ส่งเสริมให้ได้รับการฝึกอบรมและศึกษาดูงานอย่างเหมาะสมเพื่อพัฒนาความรู้และนำมาพัฒนาการทำงาน และหากผู้บังคับบัญชานับสนุนพนักงานในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาสอย่างมีความเป็นธรรมและโปร่งใส ก็จะเป็นการเสริมสร้างกำลังใจให้กับพนักงาน รู้สึกว่าการที่มีความทุ่มเท ตั้งใจทำงานนั้นช่วยให้ตนก้าวหน้า นอกจากนี้ช่วยสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาผลงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยจุดด้านการได้รับการยอมรับนับถือดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูงอาจเนื่องมาจากหากพนักงานได้รับความไว้วางใจและเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ เนื่องจากการสร้างความรู้สึกที่ดีในการทำงาน การที่พนักงานมีความสุขในการทำงานก็

จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากช่วยให้พนักงานมุ่งเน้นไปที่การทำงานให้ประสบผลสำเร็จเป็นหลัก ซึ่งจะทำให้งานออกมามี

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน พบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของดาร์ริน ปฏิเมธีภรณ์ (2556). ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกันนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของฐปนลักษณ์ อินชวนจิ๋ว (2554). ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้สึกเป็นสุขและแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสังกัดกรมอาชีวศึกษา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในสังกัดกรมอาชีวศึกษาสระบุรีมีแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งในด้านแรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายนอก และแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสังกัดกรมอาชีวศึกษาสระบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยคำจุน ประกอบด้วย ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานผลการวิจัยพบว่า

ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยคำจุนด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางอาจเนื่องมาจากหากบริษัทมีหลักเกณฑ์และระยะเวลาที่เหมาะสมในการเลื่อนตำแหน่ง และการเลื่อนตำแหน่งไม่ได้เป็นเรื่องที่ยากเกินความสามารถของพนักงาน และหากพนักงานได้มีโอกาสร่วมงานกับผู้เชี่ยวชาญทำให้ได้เรียนรู้ ก็จะช่วยให้พนักงานมีแรงจูงใจที่จะพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยคำจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางอาจเนื่องมาจากเมื่อพนักงานสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดีแม้ว่าจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นแต่ในท้ายสุดก็สามารถเข้าใจกันด้วยดีเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี ก็จะช่วยให้การประสานต่าง ๆ หรือการทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่น

ด้านสถานะทางอาชีพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูงอาจเนื่องมาจากหากพนักงานมีความพอใจและภูมิใจกับหน้าที่ที่ปฏิบัติ และคิดว่างานที่ทำอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติได้รับการยอมรับจากคนในสังคม ก็จะทำให้พนักงานพัฒนาตนเองอยู่เสมอให้อยู่ในระดับที่ตนเองภาคภูมิใจ ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

ด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางอาจเนื่องมาจากการที่บริษัทมีนโยบายที่แน่นอนและมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงก็จะช่วยให้พนักงานเข้าว่าตนเองต้องปฏิบัติงานอย่างไร เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของบริษัท ทั้งนี้การมีหลักเกณฑ์การประเมินผลงานเป็นไปอย่างยุติธรรม ก็ยังทำให้พนักงานทราบแนวทางการประเมินอย่างชัดเจน และสร้างสรรค์ผลงานที่ดีขึ้นเพื่อให้ได้รับการประเมินผลงานที่ดี

ด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านสภาพการทำงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางอาจเนื่องมาจากหากบริษัทมีสภาพอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงานก็จะทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว และหากบรรยากาศโดยทั่วไปของสถานที่ทำงานส่งเสริมการทำงานอาคาร สถานที่ และพื้นที่ทำงานมีความมั่นคงและปลอดภัยก็จะไม่เป็นการรบกวนการทำงานของพนักงาน

ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางอาจเนื่องมาจากการที่พนักงานคิดว่างานไม่กระทบกับชีวิตส่วนตัว มีความสุขกับงานที่ทำอยู่เสมอ ก็จะทำให้พนักงานสามารถบริหารจัดการเวลาได้ดีขึ้น มีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ก็ย่อมส่งผลให้บุคคลนั้นมีความสุข ไม่มีเรื่องความวิตกกังวลเข้ามารบกวน ซึ่งจะส่งผลให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ

ด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านความมั่นคงในงานดีขึ้น จะทำให้

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางอาจเนื่องมาจากความมั่นคงของบริษัท และความรู้สึกผูกพันกับบริษัทของพนักงาน ก็จะทำให้พนักงานไม่ต้องกังวลว่าตนเองจะไม่มีงานทำ ไม่มีรายได้ ซึ่งทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างไร้ความกังวล

ด้านการปกครองบังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.634 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านด้านการปกครองบังคับบัญชาดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางอาจเนื่องมาจากหากผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจ แนะนำ สอนงาน และช่วยเหลือเสมอ เมื่อต้องการคำปรึกษากำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่เสมอก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน พบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของดาร์วิน ปฏิเมธีภรณ์ (2556). ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก และเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณภา รังสิมาวงศ์สกุล (2557). ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของฐปนลักษณ์ อินชวนจิ๋ว (2554). ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้สึกเป็นสุขและแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของคนกลางในสังกัดกรมอาชีวศึกษา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในสังกัดกรมอาชีวศึกษาสระบุรีมีแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งในด้านแรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายนอก และแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของคนกลางในสังกัดกรมอาชีวศึกษาสระบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และงานวิจัยของแจ๊คสัน Jackson; Dale R. (1974). pp.7560 A. ได้ทำการวิจัยเรื่องการรับรู้ของผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านจูงใจก็เป็นปัจจัยที่มีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ควรจะต้องให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี และมากกว่า 7 ปีขึ้นไป ให้มีประสิทธิภาพในด้านต่างๆเพิ่มมากขึ้น โดยกิจกรรมที่เสนอแนะ ควรมีการจัดกิจกรรมมอบรางวัลพนักงานดีเด่นให้พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานและเพื่อนพนักงานด้วย อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นพนักงานที่มีอายุงานมากให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1 – 6 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด

2. ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานที่ไม่ยากจนเกินไป แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ท้าทายความสามารถของพนักงานเช่นเดียวกัน เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาทักษะเพิ่มขึ้น และควรมีการกล่าวชื่นชมเมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากที่สุด แสดงว่าพนักงานเล็งเห็นว่าการที่ทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย และสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น เป็นแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงาน

และผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมให้ได้รับการฝึกอบรมและศึกษาดูงานอย่างเหมาะสมเพื่อพัฒนาความรู้และนำไปใช้ในการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง นอกจากนี้ควรดำเนินการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรมและโปร่งใสตรวจสอบได้ เป็นที่ยอมรับของพนักงานเนื่องจากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยจูงใจด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดแสดงว่าพนักงานอาจมองเห็นความก้าวหน้าทางอาชีพของตนไม่ชัดเจน หรือไม่ทราบว่าตนเองสามารถก้าวหน้าไปในทิศทางใดได้บ้าง

3. ผู้บังคับบัญชาควรให้ความไว้วางใจและเชื่อถือและมีความมีอิสระในการทำงาน เช่น การเปิดโอกาสพนักงานได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานในหน่วยงานอย่างเต็มที่ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการทำงาน แสดงความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่โดยการให้ความเชื่อมั่นในตัวพนักงาน และมอบอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งจะเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยทำให้พนักงานพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นเนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นสูงกว่าด้านอื่น กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นสูงกว่าด้านอื่น

4. ผู้บริหารควรชื่นชมพนักงานที่ให้ความช่วยเหลือกัน และอาจจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ภายในบริษัทเนื่องจากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มี

ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากที่สุดแสดงว่าพนักงานสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดีร่วมมือกันทำงานเป็นอย่างดีแม้ว่าจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นแต่ในท้ายที่สุดก็สามารถเข้าใจกันด้วยดี

และผู้บังคับบัญชาควรแจ้งหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่ง บอกเป้าหมายที่ชัดเจน อธิบายข้อดี และจุดที่ควรปรับปรุง หรือยังสามารถพัฒนาได้อีก เพื่อให้พนักงานทราบแนวทางชัดเจนว่าต้องทำอะไรจึงจะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ขณะเดียวกันควรให้โอกาสพนักงานได้ร่วมงานกับผู้เชี่ยวชาญทำให้ได้เรียนรู้และมีโอกาสก้าวหน้าในอนาคตเนื่องจากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

5. ผู้บังคับบัญชาควรสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานอยู่เสมอ ให้ความสนใจ แนะนำ สอนงาน และช่วยเหลือเสมอ เมื่อต้องการคำปรึกษาปฏิบัติอย่างไม่มีอคติและให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ซึ่งการแนะนำ สอนงาน จะช่วยให้พนักงานรู้วิธีการทำงาน หรือวิธีแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะทำให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องลองผิด ลองถูกเอง เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านด้านการปกครองบังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นสูงกว่าด้านอื่นกล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นว่าปัจจัยด้านด้านการปกครองบังคับบัญชาดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นสูงกว่าด้านอื่น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ความสุขในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร การสื่อสาร เป็นต้น เพื่อทำให้ทราบว่าปัจจัยใดอีกบ้างที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน และนำผลวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่อไป

2. ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. ควรศึกษาถึงความต้องการด้านอื่น ๆ ที่พนักงานคาดว่าจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น เพื่อนำมาวิเคราะห์ว่าความต้องการนั้นทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือไม่ และจัดลำดับความสำคัญเพื่อนำไปสู่กับพัฒนาและปรับปรุงต่อไป

4. การศึกษาครั้งต่อไปอาจนำกรอบแนวความคิดที่ใช้ในครั้งนี้อย่างไรก็ตามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของบริษัทที่ต้องการทราบ เพื่อจะได้ประยุกต์ใช้ผลการวิจัยได้อย่างถูกต้องสอดคล้อง และตรงกับสภาพการณ์ของบริษัทได้



บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). *ทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต บีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2542). *การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows*. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- _____. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 5 . กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- _____. (2545). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- _____. (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล ฉบับปรับปรุงใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- _____. (2549). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์
- ดาริน ปฏิเมธีภรณ์. (2556). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณภา รังสิมาวงศ์สกุล. (2557). *กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มนัสชัย ศรีมนตรีกุล. (2553). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท พี.ที.อี. อินเตอร์กรุ๊ป จำกัด*. สารนิพนธ์ ศีศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ฐปนลักษณ์ อินชานจิ๋ว. (2554). *ความรู้สึกเป็นสุขและแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสังกัดกรมอาชีวศึกษา*. สารนิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- อิสรี ยาเนตร. (2557). *แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของผู้แทนยาและเวชภัณฑ์ประจำโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

กนกกาญจน์ เพชรประไพ. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

Jackson, Dale. (1974). *A study of University Administrations Perceptions related to the Factors of Herzberg's Motivation Hygiene Theory* Dissertation Abstracts International. 3(5) : 7560-A.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)”

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา
การจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อใช้สอบถามความคิดเห็นของพนักงาน เรื่อง “แรงจูงใจใน
การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด
(มหาชน)” จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการในการตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงด้วย
ตัวของท่านเอง วัตถุประสงค์ของการตอบแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น ผู้ตอบ
แบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านมากที่สุด
เพียงข้อเดียว

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 18 – 24 ปี

☐ 25 – 31 ปี

☐ 32 – 38 ปี

☐ 39 – 45 ปี

☐ 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ โสด

☐ สมรส / อยู่ด้วยกัน

☐ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาในการทำงาน

☐ ต่ำกว่า 1 ปี

☐ 1 – 6 ปี

☐ 7 – 12 ปี

☐ 13 – 18 ปี

☐ 19 – 24 ปี

☐ 25 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านต่าง ๆ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของท่าน		เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ปัจจัยแรงจูงใจ						
ด้านลักษณะของงาน						
1.	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ตรงกับความรู้ความสามารถของท่านอยู่เสมอ					
2.	ท่านมีความคิดและวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานของท่าน					
3.	งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ทำให้ท่านสามารถ					
4.	ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่าน					
ด้านความรับผิดชอบ						
5.	งานของท่านระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน					
6.	ท่านมีความกระตือรือร้นในการติดตามงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง					
7.	ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจกับงานที่ท่านรับผิดชอบ					
ด้านความสำเร็จของงาน						
8.	ท่านทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา					
9.	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรเสมอ					
10.	ท่านสนใจเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน						
11.	การพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งของบริษัทฯมีความเป็นธรรมและโปร่งใส					
12.	ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนท่านในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส					
13.	บริษัทฯ ได้ส่งเสริมให้ได้รับการฝึกอบรม และศึกษาดูงานอย่างเหมาะสมเพื่อพัฒนาความรู้ของท่าน					
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ						
14.	ท่านมีโอกาสในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานในหน่วยงานอย่างเต็มที่					
15.	ท่านได้รับความไว้วางใจและเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
16.	ท่านได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ					

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของท่าน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ปัจจัยคำจูน					
ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต					
17. บริษัทมีหลักเกณฑ์และระยะเวลาที่เหมาะสมในการเลื่อนตำแหน่ง					
18. ท่านรู้สึกว่าการได้เลื่อนตำแหน่งเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ไม่ยาก เมื่อเทียบกับแผนกอื่นๆ					
19. ท่านมีโอกาสร่วมงานกับผู้เชี่ยวชาญ ทำให้ท่านได้เรียนรู้และมีโอกาสก้าวหน้าในอนาคต					
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
20. ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี					
21. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี					
22. แม้ว่าจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงาน แต่ในท้ายที่สุดก็สามารถเข้าใจกันด้วยดี					
ด้านสถานะทางอาชีพ					
23. ท่านมีความพอใจและภูมิใจกับหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้					
24. งานที่ท่านทำอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติ					
25. งานที่ท่านทำอยู่เป็นอาชีพที่ได้รับการยอมรับจากคนในสังคม					
ด้านนโยบายและการบริหาร					
26. บริษัทมีนโยบายที่แน่นอนและมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน					
27. นโยบายของบริษัทที่ท่านสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง					
28. หลักเกณฑ์การประเมินผลงานเป็นไปอย่างยุติธรรม					
ด้านสภาพการทำงาน					
29. สภาพอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
30. บรรยากาศโดยทั่วไปของสถานที่ทำงานส่งเสริมการทำงานของ ท่าน					
31. อาคาร สถานที่ และพื้นที่ที่ท่านทำงานมีความมั่นคงและปลอดภัย					
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว					
32. ท่านรู้สึกว่าการไม่กระทบกับชีวิตส่วนตัวของท่าน					
33. เมื่อท่านได้ทำงานท่านจะรู้สึกมีความสุขกับงานที่ท่านทำอยู่เสมอ					
34. การโยกย้ายตำแหน่งงานมีผลกระทบต่อตัวท่านและครอบครัวของท่าน					
ด้านความมั่นคงในงาน					
35. ท่านคิดว่าการทำงานกับบริษัทนี้มีความมั่นคงมาก					
36. ท่านมีโอกาสที่จะถูกโยกย้ายไปทำงานในที่ที่ตนเองไม่ชอบ					
37. ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับบริษัทเพิ่มมากขึ้น					
ด้านการปกครองบังคับบัญชา					
38. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจ แนะนำ สอนงาน และช่วยเหลือท่านเสมอ เมื่อท่านต้องการคำปรึกษา					
39. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่านอย่างไม่มีอคติและให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
40. ผู้บังคับบัญชาสร้างกำลังใจ ในการปฏิบัติงานให้กับท่านอยู่เสมอ					

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

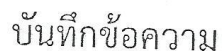
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.	ผลการปฏิบัติงานที่ท่านทำอยู่นั้นบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้					
2.	ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของท่านได้รับการแก้ไขด้วยดี					
3.	งานของท่านประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย					
4.	การประสานงานที่ดีส่งผลให้งานของท่านสำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้					
5.	หากมีปัญหาในการทำงานท่านและเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหา					
6.	ผลงานที่ออกมามีความถูกต้องและผิดพลาดน้อย					
7.	ท่านทบทวนแผนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
8.	ผู้บังคับบัญชามีการส่งเสริมหรือจัดฝึกอบรมให้ท่านเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานที่มากขึ้น					
9.	ท่านสามารถทำงานและประสานงานได้อย่างรวดเร็ว					
10.	ผลงานที่ออกมาตรงตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้					
11.	การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดการเข้าใจถูกต้อง					



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย

ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ



ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664
ที่ ศธ 0519.12/2๕5๘ วันที่ 22 พฤษภาคม 2558
เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เนื่องด้วย นางสาวกิตติยา ยุทธนาปกรณัม นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)” โดยมี รองศาสตราจารย์ สุพาศา สิริกุดตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิศร์ และ อาจารย์ ดร.วรวิหรา ศิริสุทธิกุล เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบตาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้
นางสาวกิตติยา ยุทธนาปกรณ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

20/1

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน รักษาการแทน
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086-375-1918



ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสรณ์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย



117

ที่ ศธ 0519.12/2354

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๒ พฤษภาคม 2558

เรื่อง ขออนุมัติขอความเห็นชอบเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการทั่วไปของสำนักทรัพยากรบุคคล บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

เนื่องด้วย นางสาวกิตติยา ยุทธนาปกรณ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)” โดยมี รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกิตตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย เพื่อขออนุมัติขอความเห็นชอบพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ตอบแบบสอบถาม และขอใช้สถานที่บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือนพฤษภาคม – มิถุนายน 2558

จึงเรียนมาเพื่อขออนุมัติขอความเห็นชอบให้ นางสาวกิตติยา ยุทธนาปกรณ์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน วิชาการและการแทน
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086-375-1918

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ – ชื่อสกุล

นางสาว กิตติยา ยุทธนาปรกรณ์

วันเดือนปีเกิด

13 สิงหาคม 2530

สถานที่เกิด

กรุงเทพมหานคร

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

757/34 ถ.อ่อนนุช แขวง สวนหลวง เขต สวนหลวง กทม.10250

ตำแหน่งหน้าที่งานปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2553

บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขา คอมพิวเตอร์ธุรกิจ

จาก มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

พ.ศ. 2558

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา การจัดการ

จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

