

ปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยความผูกพันในองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การทำงานของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง
ในกรุงเทพมหานคร

Motivational Factors and Organizational Commitment Factors Affecting
Employee Work Performance in a Shopping Center Business in Bangkok

เบญญาณี ทองวารี¹ และ ทองฟู ศิริวงศ์²

มหาวิทยาลัยรามคำแหง^{1,2}

Benyanee Thongwaree¹ and Tongfu Siritongse²

Ramkhamhaeng University^{1,2}

Corresponding Author, Email: benyanee.th@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาค่าระดับแรงจูงใจของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 2. ศึกษาค่าระดับความผูกพันในองค์การของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 3. ศึกษาค่าระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 4. ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามปัจจัยบุคคล และ 5. ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยความผูกพันในองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทปฏิบัติงานสนับสนุนองค์การ (Back Office) ของบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลระดับการศึกษาแตกต่างกัน ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 และปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยความผูกพันในองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ความผูกพัน

* ได้รับบทความ: 10 มีนาคม 2568; แก้ไขบทความ: 25 สิงหาคม 2568; ตอบรับตีพิมพ์: 18 กันยายน 2568

ด้านความต่อเนื่อง ความสำเร็จในงาน และได้รับยกย่องหรือยอมรับนับถือ ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน มากที่สุด รองลงมาคือความสำเร็จในงาน ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง และได้รับยกย่องหรือยอมรับนับถือ

คำสำคัญ: แรงจูงใจ; ความผูกพันต่อองค์กร; ประสิทธิภาพการทำงาน

Abstract

The objectives of this independent research were 1) Examine the level of employee motivation in a shopping center business in Bangkok. 2) Assess the level of organizational commitment among employees in a shopping center business in Bangkok. 3) Evaluate the level of work performance of employees in a shopping center business in Bangkok. 4) Analyze employee work performance based on individual factors in a shopping center business in Bangkok. 5) Investigate the impact of motivational factors and organizational commitment factors on employee work performance in a shopping center business in Bangkok. The sample group for this study consists of 200 employees working in the back-office departments of a shopping center business in Bangkok. Data analysis is conducted using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as multiple regression analysis to examine relationships between variables.

The results of the study revealed that employees in a shopping center business in Bangkok with different educational backgrounds exhibited significant differences in work performance at the 0.05 significance level. Furthermore, motivational factors and organizational commitment factors influenced employee work performance. Specifically, normative commitment, continuance commitment, job achievement, and recognition had a positive impact on work performance. Among these factors, normative commitment had the greatest effect on employee work performance, followed by job achievement, continuance commitment, and recognition, respectively.

Keywords: Job Motivation; Organizational Climate; Job Happiness

บทนำ

ปัจจุบันนี้ การบริหารจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญอย่างมาก สำหรับองค์กร ทั้งในภาคธุรกิจเอกชน ภาครัฐ หรือหน่วยงานภาครัฐราชการ เพราะไม่ว่าจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับพนักงานทั้งสิ้น เนื่องจากพนักงานเป็นตัวกลางสำคัญในการเชื่อมระหว่างองค์กรกับเทคโนโลยีเข้าด้วยกัน ในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ให้บรรลุเป้าหมายนั้น พนักงานทุกคนต่างคาดหวังผลจากการทำงานที่ได้รับ ในขณะที่เดียวกันองค์กรก็คาดหวังให้พนักงานทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

หากองค์กรสามารถสรรหา พัฒนา และรักษาพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ มีคุณสมบัติที่เหมาะสมตามตำแหน่ง ย่อมมีความได้เปรียบ และมีศักยภาพที่จะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะองค์กรสามารถส่งเสริม ผลักดันให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Ownership) และมีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ รวมทั้งลดอัตราการลาออกของพนักงาน (Turnover Rate) จากข้อมูลในรายงานความยั่งยืนของบริษัทแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในปี 2566 พบว่ามีอัตราการลาออกของพนักงาน เพศชาย คิดเป็นประมาณร้อยละ 54 และเพศหญิง คิดเป็นประมาณร้อยละ 45 ซึ่งมีอัตราสูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา คาดว่าเกิดจากที่พนักงานบริษัทขาดแรงจูงใจและความผูกพันในองค์กร ประกอบกับสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและแนวโน้มการแข่งขันที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer (1990 : 14 อ้างถึงใน อธิฐาน ว่องวิวัฒน์, 2561 : 6) ดังนั้น ปัจจัยด้านแรงจูงใจและความผูกพันในองค์กรเป็นสองปัจจัยหลักที่มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ทั้งนี้ ในองค์กรมักประสบปัญหาพนักงานขาดแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดลง อัตราการลาออกของพนักงานสูงขึ้น ดังนั้น การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยความผูกพันในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านแรงจูงใจและความผูกพันในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งจะช่วยองค์กรสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงกลยุทธ์ในการบริหารงานในด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อสร้างบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ แข็งแกร่ง และพร้อมจะสนับสนุนการเติบโตขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างยั่งยืนในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคำระดับแรงจูงใจของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาคำระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาคำระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามปัจจัยบุคคล
5. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยความผูกพันในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ และมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานบริษัทที่ปฏิบัติงานสนับสนุนองค์การ (Back Office) ของบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยผู้วิจัยมีขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ ดังนี้ 1) ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดจากหนังสือ เอกสารวิชาการ ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน 2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยให้ครอบคลุมเนื้อหาในด้านต่าง ๆ 3) สร้างแบบสอบถาม 4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม 5) นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัยและด้านการศึกษา จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งการพิจารณาความถูกต้อง ชัดเจนของภาษาที่ใช้ 6) วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (IOC : Index of Item – Objective Congruence) โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยรายข้อมากกว่า 0.6 ขึ้นไป 7) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง และนำไปทดลองใช้ (Tryout) เพื่อให้กับ

ประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ของอัลฟา (Alpha Coefficient) พบว่ามีค่าอยู่ในช่วง 0.929 – 0.972 ซึ่งมากกว่า 0.7 แสดงว่าคำถามที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละตัวแปรมีความสอดคล้องกันดีแล้ว แล้วจึงจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์นำไปเก็บกับข้อมูลตามจำนวนที่กำหนดไว้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถามออนไลน์ ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการกรอกแบบสอบถาม และผู้วิจัยตรวจสอบแบบสอบถามตอบกลับว่าสมบูรณ์ครบถ้วน นับจำนวนแบบสอบถาม เมื่อได้ครบตามจำนวน 200 ตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการอธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ได้แก่ การทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรสองชุด (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 6 ส่วน ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและการทดสอบสมมติฐานดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับแรงจูงใจของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1) ด้านการดำรงอยู่ ได้แก่ ค่าตอบแทน การให้รางวัล ความมั่นคงในงาน 2) ด้านความต้องการความสัมพันธ์ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การได้รับยกย่องหรือการยอมรับนับถือ การดูแลปกครองของผู้บังคับบัญชา และ 3) ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า ได้แก่ โอกาสพัฒนาความรู้และการฝึกอบรม โอกาสความก้าวหน้าในงาน ความสำเร็จในงาน พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของปัจจัยแรงจูงใจ พบว่า ด้านความต้องการความสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า และด้านการดำรงอยู่ ตามลำดับดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับแรงจูงใจในการทำงาน		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเห็น
ด้านการดำรงอยู่			
ค่าตอบแทน	3.328	.726	ปานกลาง
การให้รางวัล	3.599	.735	มาก
ความมั่นคงในงาน	3.704	.670	มาก
รวมด้านการดำรงอยู่	3.544	.599	มาก
ด้านความต้องการความสัมพันธ์			
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.949	.687	มาก
การได้รับยกย่อง หรือการยอมรับนับถือ	3.763	.640	มาก
การดูแลปกครองของผู้บังคับบัญชา	3.802	.773	มาก
รวมด้านความต้องการความสัมพันธ์	3.838	.617	มาก
ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า			
โอกาสพัฒนาความรู้ และการฝึกอบรม	3.643	.772	มาก
โอกาสความก้าวหน้าในงาน	3.414	.845	มาก
ความสำเร็จในงาน	3.800	.629	มาก
รวมด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า	3.619	.648	มาก
รวมแรงจูงใจในการทำงาน	3.667	.553	มาก

2. ผลการศึกษาคำระดับความผูกพันในองค์การของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของความผูกพันในองค์การ พบว่า ความผูกพันในองค์การเกี่ยวกับความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันด้านความรู้สึกรัก ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความผูกพันในองค์กร	ระดับความผูกพันในองค์กร		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเห็น
ความผูกพันด้านความรู้สึก	3.657	.718	มาก
ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม	3.795	.645	มาก
ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง	3.700	.731	มาก
รวมความผูกพันในองค์กร	3.717	.631	มาก

3. ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ คุณภาพ ปริมาณผลงาน เวลา ค่าใช้จ่าย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ค่าใช้จ่าย ปริมาณผลงาน และคุณภาพ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับประสิทธิภาพการทำงาน		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเห็น
คุณภาพ	3.683	.657	มาก
ปริมาณผลงาน	3.756	.624	มาก
เวลา	3.861	.635	มาก
ค่าใช้จ่าย	3.849	.672	มาก
รวมประสิทธิภาพการทำงาน	3.782	.580	มาก

4. ผลการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามปัจจัยบุคคล ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
4.1 เพศ		
ชาย	70	35.00

หญิง	130	65.00
รวม	200	100.00
4.2 อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	4	2.00
26 - 30 ปี	26	13.00
31 - 35 ปี	41	20.50
36 - 40 ปี	0	0.00
41 - 45 ปี	70	35.00
46 - 50 ปี	24	12.00
51 ปีขึ้นไป	35	17.50
รวม	200	100.00
4.3 ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	4.00
ปริญญาตรี	144	72.00
ปริญญาโท	45	22.50
สูงกว่าปริญญาโท	3	1.50
รวม	200	100.00
4.4 ระดับตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับเจ้าหน้าที่	78	39.00
พนักงานระดับผู้ช่วยผู้จัดการ	58	29.00
พนักงานระดับผู้จัดการ	41	20.50
พนักงานระดับผู้จัดการขึ้นไป	23	11.50
รวม	200	100.00
4.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	27	13.50
20,001 - 30,000 บาท	49	24.50
30,001 - 40,000 บาท	26	13.00

40,0001– 50,000 บาท	30	15.00
50,001 – 60,000 บาท	29	14.50
มากกว่า 60,001 บาท ขึ้นไป	39	19.50
รวม	200	100.00

4.6 อายุงาน

น้อยกว่า 2 ปี	27	13.50
2 – 5 ปี	46	23.00
5 – 10 ปี	38	19.00
11 – 15 ปี	24	12.00
15 ปีขึ้นไป	65	32.50
รวม	200	100.00

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน) พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

6. ผลการศึกษาและทดสอบสมมติฐานปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยความผูกพันในองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Stepwise แสดงได้ตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยความผูกพันในองค์การ อย่างน้อย 1 ด้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE (B)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.431	.140	-	3.091	.002*
ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Nor)	.263	.048	.293	5.495	.000*
ความสำเร็จในงาน (Ach)	.263	.056	.286	4.727	.000*
ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง (Con)	.212	.042	.267	5.047	.000*
ได้รับยกย่องหรือการยอมรับนับถือ (Rec)	.152	.045	.167	3.395	.001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

R = .874 R Square = .764 Adjusted R Square = .759 F = 11.523 Sig = .001

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยความผูกพันในองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ความผูกพันด้านความต่อเนื่องความสำเร็จในงาน และได้รับยกย่องหรือการยอมรับนับถือ ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร และสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ร้อยละ 76.40 ที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยที่ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมาคือความสำเร็จในงาน ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง และได้รับยกย่องหรือการยอมรับนับถือ ตามลำดับ ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 23.60 เป็นการส่งผลจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้นำมาศึกษา โดยสามารถเขียนสมการทำนายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

สมการทำนายในรูปแบบของคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = .431 + .263 \text{ Nor} + .263 \text{ Ach} + .212 \text{ Con} + .152 \text{ Rec}$$

สมการทำนายในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Y} = .293 \text{ Nor} + .286 \text{ Ach} + .267 \text{ Con} + .167 \text{ Rec}$$

อภิปรายผลการวิจัย

จากสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน) แตกต่างกัน ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

พนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน แตกต่างกัน ประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรวัตร์ วงศ์ศรีรัตนกุล และสมพล พุ่มหว่า (2567) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงงานผลิตผลิตภัณฑ์อาหารสำเร็จรูป พบว่าด้านสถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยความผูกพันในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยความผูกพันในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งในความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ความสำเร็จในงาน และได้รับยกย่องหรือการยอมรับนับถือ ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยที่ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ($\beta = .293$) มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทที่ประกอบธุรกิจศูนย์การค้าแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมาคือความสำเร็จในงาน ($\beta = .286$) ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ($\beta = .267$) และได้รับยกย่องหรือการยอมรับนับถือ ($\beta = .167$) ตามลำดับ

สรุปอภิปรายผล พบว่า ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด จะเห็นได้ว่าพนักงานที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคมสูง มักมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เนื่องจากพวกเขารู้สึกว่าตนมีหน้าที่รับผิดชอบต่อองค์กรและต้องการตอบแทนองค์กรที่มอบโอกาสให้ได้ดี แต่ความผูกพันด้านนี้อาจทำให้พนักงานรู้สึก กัดดันหรือเครียด เพราะกังวลว่าหากตนเองทำงานได้ไม่ดี อาจถูกมองว่าไม่มีความภักดีต่อองค์กร ส่งผลให้เกิดภาวะความเครียดสะสม ซึ่งอาจลดทอนประสิทธิภาพการทำงานได้ ซึ่งความรู้สึกนี้มักเกิดจากปัจจัยทางสังคม เช่น วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมขององค์กร หรือประสบการณ์ที่ได้รับจากองค์กร เป็นต้น รองลงมาความผูกพันด้านความต่อเนื่อง สอดคล้องกับทฤษฎี Allen and Meyer (1990) ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม คือ ความรู้สึกของพนักงานที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกจงรักภักดีในหน้าที่ที่บุคคลมีให้กับองค์กร และต้องการคงสภาพสมาชิกขององค์กรนี้ต่อไป และความผูกพันด้านความต่อเนื่องเป็นความรู้สึกของพนักงานที่เกิดขึ้นจากได้รับอย่างต่อเนื่องในด้านต่างๆ เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความเป็นอยู่ที่ได้รับจากองค์กร เป็นต้น ความสำเร็จในงาน ซึ่งพนักงานมีความทุ่มเททำงาน บริหารจัดการได้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย การได้รับยกย่องหรือการยอมรับนับถือ โดยผลการทำงานของพนักงานได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือจากองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บงกช รินเสนา และฐิตารีย์ ศิริมงคล (2566) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเทศบาล ในเขตพื้นที่อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู พบว่าด้านความสำเร็จในงาน และด้านการยอมรับนับถือ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนประสิทธิภาพการทำงานดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1.1 พนักงานที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคมสูงมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น แต่หากเกิดแรงกดดันมากเกินไป อาจลดประสิทธิภาพลง

1.2 องค์กรควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง สนับสนุนความเปิดกว้าง ให้พนักงานกล้าแสดงความคิดเห็น และยอมรับข้อผิดพลาดเพื่อการพัฒนา

1.3 พัฒนาผู้นำและหัวหน้างานให้เข้าใจบรรทัดฐานทางสังคมและผลกระทบต่อพนักงาน เพื่อสร้างบรรยากาศที่กระตุ้นแรงจูงใจโดยไม่กดดันจนเกินไป

1.4 องค์กรควรจัดโครงการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะเพิ่มเติมให้พนักงานทุกระดับการศึกษา

1.5 พิจารณาเสนอรูปแบบทำงานแบบ Hybrid Work และ Flexible Hours สำหรับผู้เรียนต่อควบคู่กับการทำงาน พร้อมรางวัลหรือ Incentives สำหรับพนักงานที่พัฒนาทักษะ เพื่อกระตุ้นแรงจูงใจและเพิ่มศักยภาพ

1.6 การชื่นชมและยกย่องพนักงานส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน

1.7 แนะนำให้หัวหน้างานให้คำชมเชยอย่างสม่ำเสมอ จัดกิจกรรมยกย่องพนักงานที่มีผลการทำงานดี และสร้างวัฒนธรรมการตอบสนองเชิงบวก

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

2.1 ควรใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึกและหลากหลายมุมมอง

2.2 ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และสภาพแวดล้อมการทำงาน

องค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 1 ตัวแบบ (Model) ที่ได้จากการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- กฤตภาคิน มิ่งโสภา และณกมล จันทรสม. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 23(2), 209-222.
- จิราวรรณ ชูแก้ว. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานภาคอุตสาหกรรมในจังหวัดปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธีรพล กาญจนากาศ, ณฐนนท ทวีสิน และ สุนิตดา เทศนิยม. (2566). ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มี ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลโนนกกอก อำเภอกะชังบุรีรัมย์ จังหวัดชัยภูมิ. Procedia of Multidisciplinary Research, (1)10, 1-12.
- นันทนา จงดี. (2560). แรงจูงใจตามทฤษฎี ERG และความผูกพันองค์กรของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทผลิตรถเด็กเล่นแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- บงกช รินเสนา และ ฐิตารีย์ ศิริมงคล. (2566). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเทศบาล ในเขตพื้นที่อำเภอโนนสัง จังหวัดหนองบัวลำภู. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, (10)3, 325-340.
- ปวีณสุตา ปัญญาจันทร์. (2566). ความพึงพอใจในงานและบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรศูนย์เวชศาสตร์ฟื้นฟูแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พัชรี พันธุ์แต่งไทย. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- พรทิพย์ เกิดนำชัย. (2563). บุพปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ผ่านความผูกพันต่องานของบุคลากรกลุ่มเงินออเรชั่นวาย สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรังสิต.
- มณีนรัตน์ ศรีค้อย. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 15(1), 157-174.
- สุรวัตร์ วงศ์ศรีรัตนกุล และ สมพล พุ่มหว่า. (2567). แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงงานผลิตผลิตภัณฑ์อาหารสำเร็จรูป. Journal of Modern Learning Development, (9)8, 383-398.
- สรวิทย์ ปัญญากุล. (2566). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนแห่งหนึ่งในการกำกับดูแลของภาครัฐ เขตอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อนุรักษ์ นุ่มะลิจันทร์. (2567). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่. วารสารธรรมเพื่อชีวิต, (30)2, 165-175.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อริชฐาน ว่องวิวัฒน์. (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในบริษัทขนส่งเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย. (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.



Clayton P.Alderfer. (1972). Existence, Relatedness, And Growth Human Needs in Organizational Settings. The Free Press, New York. Collier-Macmillan Limited, London.