

ขวัญกำลังใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

กรณีศึกษา บริษัท ออลล์เวล ไลฟ์ จำกัด¹

Morale that affects employee performance

Case Study : Allwell Life Co., Ltd.

ผกา มาศ ช่วยชูหนู²

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ขวัญกำลังใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ออลล์เวล ไลฟ์ จำกัด ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออลล์เวล ไลฟ์ 2) เพื่อศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออลล์เวล ไลฟ์ จำกัด 3) เพื่อศึกษาขวัญกำลังใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออลล์เวล ไลฟ์ จำกัด ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท ออลล์เวล ไลฟ์ จำกัด จำนวน 80 ราย ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานและรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออลล์เวล ไลฟ์ จำกัด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออลล์เวล ไลฟ์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ มีระดับขวัญกำลังใจมากที่สุดอยู่ในระดับสูงมาก 2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออลล์เวล ไลฟ์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเวลา มีระดับประสิทธิภาพมากที่สุดอยู่ในระดับสูงมาก 3) ขวัญกำลังใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออลล์เวล ไลฟ์ จำกัด มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออลล์เวล ไลฟ์ จำกัด ด้านผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ มีความสัมพันธ์มากที่สุดอยู่ในระดับสูง

คำสำคัญ : ขวัญกำลังใจ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ขวัญกำลังใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

กรณีศึกษา : บริษัท ออลล์เวล ไลฟ์ จำกัด

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ

คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

A study on morale that affects employee performance. The objectives of this study are 1) to study the performance of employees of Allwell Life Co., Ltd., 2) to study the morale of employees of Allwell Life Co., Ltd., 3) to study the morale and performance of employees of Allwell Life Co., Ltd. Use exploratory study methods. Use queries as a tool to collect information. The sample used in the study was 80 employees of Allwell Life Co., Ltd. who used descriptive statistics to analyze the data, including percentages, averages, standard deviations. Test hypotheses and report results with inferential statistics. Analyze the relationship with the performance of employees of Allwell Life Co., Ltd. using Pearson's correlation coefficient. The study found that 1) the morale of employees of Allwell Life Co., Ltd. was high; When considering the individual aspects, it was found that other benefits were returned. 2) The performance of employees of Allwell Life Co., Ltd. is high. 3) Morale is correlated with the performance of employees of Allwell Life Co., Ltd. has a statistically significant positive correlation at .01 level and a high level of correlation. Looking at each aspect, it was found that the relationship between morale and performance of employees of Allwell Life Co., Ltd. in terms of other benefits. The most relatable are at a high level.

Keywords: Morale, Performance

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กร ส่วนใหญ่ปัญหาเหล่านั้นมาจาก “คน” บางองค์กรเริ่มหันมาให้ความสนใจกับการบริหารงานบุคคลมากขึ้น เพื่อให้ได้คนที่เหมาะสมกับงาน หากคนที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับองค์กร เพื่อให้บุคคลากรมีความสามารถเหมาะสมกับงานที่ทำงานที่ได้ก็จะออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้คนดี คนเก่ง มีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล กับงานหรือองค์กร ตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการทำงาน

ขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญมาก ที่ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ (อุทัย หิรัญโต, 2531 : 181) ขวัญกำลังใจซึ่งสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของตัวพนักงานด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคคลในองค์กรไม่มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ส่งผลให้ผลงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำลง คุณภาพของงานลดลง ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคคลที่มีขวัญกำลังใจในการทำงานที่สูงก็จะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ขวัญกำลังใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึง

ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากร และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ดังนั้นการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากรในหน่วยงานของตนและมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานเป็นส่วนสำคัญ จะทำให้การบริหารงานบุคคลประสบความสำเร็จได้

บริษัท ออลส์เวล โลฟ จำกัด เป็นบริษัทนำเข้า และจัดจำหน่ายเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ คุณภาพสูงในราคายุติธรรม และเน้นประโยชน์ต่อระบบสาธารณสุขของประเทศชาติ ตลอดระยะเวลา 24 ปีที่ผ่านมา บริษัทฯ จำหน่ายสินค้าคุณภาพ พร้อมบริการหลังการขายที่มีมาตรฐาน รวมถึงการให้คำปรึกษาวิธีการใช้งานสินค้า เพื่อให้ผู้ป่วย หรือบุคลากรทางการแพทย์ได้สินค้าที่ตรงตามความต้องการ ซึ่งบริษัทฯ มีนโยบายในการพัฒนาพนักงานของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ และสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้มีคุณธรรมช่วยเหลือสังคมด้วยความจริงใจ มุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องการบริการลูกค้าทั้งก่อน และหลังการขาย ส่งผลให้ลูกค้าประทับใจทั้งคุณภาพของสินค้า และบริการที่ดีจากทางบริษัท และด้วยความสามารถ ความสามัคคี ความจริงใจที่มีต่อลูกค้าทุกท่าน จึงส่งผลให้บริษัทฯ เติบโตอย่างต่อเนื่อง และการได้รับประเมินคุณภาพเกรด A ของโรงพยาบาลกรุงเทพ และโรงพยาบาลในเครือ

ด้วยเหตุนี้บริษัท ออลส์เวล โลฟ จำกัด จึงจำเป็นต้องรับทราบและหาแนวทางในการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเป็นการจูงใจพนักงานให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในความรับผิดชอบที่สำคัญของการบริหารจัดการ โดยผู้บริหารต้องพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจพนักงานให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารของบริษัทฯ กับพนักงานในการปฏิบัติงานร่วมกัน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงขวัญกำลังใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออลส์เวล โลฟ จำกัด สำหรับใช้เป็นแนวทางเพื่อให้สามารถตอบสนองนโยบายขององค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

คำถามในการวิจัย

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออลส์เวล โลฟ จำกัด เป็นอย่างไร
2. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออลส์เวล โลฟ จำกัด เป็นอย่างไร
3. ขวัญกำลังใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออลส์เวล โลฟ จำกัด เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออลส์เวล โลฟ จำกัด
2. เพื่อศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออลส์เวล โลฟ จำกัด
3. เพื่อศึกษาขวัญกำลังใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออลส์เวล โลฟ จำกัด

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การวิจัยเรื่อง : ขวัญกำลังใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ออลล์เวล โลฟ จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Millet (1954, p.4 อ้างถึงพจนานุกรม อุกุม, 2559 : 24) ให้นิยามคำว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชนโดยพิจารณาจาก

1. ให้บริการอย่างเที่ยงกัน (Equitable service)
2. ให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)
3. ให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. ให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. ให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service)

Certo (2000, อ้างถึงปทิตตา จันทวงศ์, 2559 : 25) ให้ความหมายของ “ประสิทธิภาพ” ไว้ว่าวิธีการจัดสรรทรัพยากร เพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำที่สุด กล่าวคือเป็นการใช้ที่มีเป้าหมาย คือ ประสิทธิภาพหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1989 อ้างถึงวิภาวรรณ เส็งสาย, 2561 : 28-29) ได้กำหนดแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) คือ คุณภาพของงานที่ได้ต้องมีคุณภาพสูง ได้มาตรฐานตามที่ต้องการ รวดเร็วและไม่ผิดพลาด คุณภาพของงานต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจและเป็นประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรตามเป้าหมายที่กำหนด

2. ปริมาณงาน (Quantity) คือ ปริมาณงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน ขึ้นอยู่กับความต้องการและความพึงพอใจ ดังนั้นองค์กรต้องบริหารเวลาให้เหมาะสมกับปริมาณงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้อย่างรวดเร็วและทันเวลา

3. เวลางาน (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในหลักการที่เหมาะสม องค์กรต้องมีการพัฒนาเทคนิคในการปฏิบัติงานอย่างดี ให้สะดวกต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้งานไม่ผิดพลาดและทันเวลา

4. ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน (Costs) คือ องค์กรต้องมีการใช้จ่ายที่สอดคล้องและเหมาะสมกับผลประโยชน์ที่จะได้มาและต้องให้ความสำคัญในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด เพื่อช่วยลดต้นทุน ค่าใช้จ่ายต่างๆ และเป็นการเพิ่มรายได้และกำไรอย่างสูงสุด ประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

หรือ ต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ
คุ้มค่าและเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

ความหมายของขวัญกำลังใจ

Guba E. (1958 อ้างถึงจิตติวราณ เรื่องสุวรรณ, 2560 : 6) กล่าวว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง สภาวะของ
กลุ่มที่มีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ชัดเจน ซึ่งเป้าหมายนั้นถูกรับรู้โดยสมาชิกว่าสำคัญและเป็นส่วนหนึ่ง
ของเป้าหมายส่วนบุคคลของสมาชิกในกลุ่ม ขวัญกำลังใจเป็นความพยายามของบุคคลที่จะยื่นหยัดเพื่อ
เป้าหมายของกลุ่ม

องค์ประกอบของขวัญกำลังใจ

Flippo (1967 อ้างถึงชฎิล อินทร์รักษ์, 2561 : 23) ได้กำหนดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญของบุคลากร
ไว้ 10 ประการ คือ

1. เงินเดือน
2. ความมั่นคง
3. สถานภาพในการทำงาน
4. ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน
5. ลักษณะและรูปแบบการบังคับบัญชา
6. โอกาสก้าวหน้า
7. ความเข้าใจกันของผู้ร่วมงาน
8. ผลประโยชน์อื่นๆ
9. ลักษณะทางสังคม
10. โอกาสเข้าร่วมกิจกรรมที่มีค่า

ทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

Frederick Herzberg (1959 อ้างถึงจิตติวราณ เรื่องสุวรรณ, 2560 : 13-14) ได้ทำการศึกษาความ
ต้องการของมนุษย์เพิ่มเติมจากที่ Maslow ได้เสนอไว้ และพบว่า มีปัจจัย 2 ประเภทที่สัมพันธ์กับความรู้สึก
เชิงบวกและเชิงลบต่องานของแต่ละบุคคล คือ

1. ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยภายนอก (extrinsic) ที่ป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกในเชิง
ลบต่องาน ซึ่งถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองอย่างไม่เพียงพอก็ไม่สามารสร้างควมพึงพอใจในงานได้
ไม่ใช่ปัจจัยที่จะช่วยจูงใจให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้

- 1.1 นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company policy and administration)
- 1.2 การสอนควบคุมดูแล (Supervision)
- 1.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้า (Relationship with supervisor)

- 1.4 สภาพการทำงาน (Work Condition)
- 1.5 เงินเดือน (Salary)
- 1.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relation with colleague)
- 1.7 มีชีวิตส่วนตัว (Personal life)
- 1.8 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationship with subordinates)
- 1.9 ตำแหน่งหน้าที่ (Status)
- 1.10 ความมั่นคง (Security)

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยภายในตัวบุคคล (intrinsic) ที่ทำให้เกิดความรู้สึกเชิงบวกต่องาน ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน ทুমุ่เมื่อกำลังและความสามารถในการทำงานมากยิ่งขึ้น ได้แก่ ปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้

- 2.1 ความสัมฤทธิ์ผล (Achievement)
- 2.2 การยอมรับนับถือ (Recognition)
- 2.3 ลักษณะงาน (Work itself)
- 2.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 2.5 ความก้าวหน้าในงาน (Advancement)
- 2.6 โอกาสก้าวหน้า (Possibility of Growth)

จากทฤษฎีของ Herzberg จะเห็นว่า การสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานประกอบไปด้วย 2 ขั้นตอน คือ

1. การทำให้มั่นใจว่าพนักงานได้รับปัจจัยจำจนครบสมบูรณ์ เพื่อไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ การได้ค่าจ้างเงินเดือนที่เหมาะสม มีความปลอดภัยในชีวิตการทำงานและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน เป็นต้น

2. เมื่อพนักงานไม่เกิดความไม่พอใจในการทำงาน นั่นคือ รู้สึกเป็นกลางแล้ว จึงจะสามารถสร้างแรงจูงใจทางบวกให้เกิดขึ้นได้ จากการให้พนักงานได้รับปัจจัยจูงใจด้านต่างๆ เช่น การได้รับการยกย่องชมเชยต่อความสำเร็จ การให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และการมอบหมายความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม เป็นต้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจ

1. เงินเดือน
2. ความมั่นคง
3. สภาพในการทำงาน
4. ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน
5. ลักษณะและรูปแบบการปกครองบังคับบัญชา
6. โอกาสก้าวหน้า
7. ความเข้าใจกันของผู้ร่วมงาน
8. ผลประโยชน์อื่นๆ
9. ลักษณะทางสังคม
10. การมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมที่มีคุณค่า

(Flippo (1967))

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณศึกษา บริษัท ออลส์เวล ไลฟ์ จำกัด

1. คุณภาพงาน
2. ปริมาณงาน
3. เวลางาน
4. ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน

(Peterson & Plowman (1989))



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ขวัญกำลังใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณศึกษา บริษัท ออลส์เวล ไลฟ์ จำกัด มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ออลส์เวล ไลฟ์ จำกัด ประกอบด้วย ฝ่ายสนับสนุนการขาย จำนวน 62 คน ฝ่ายขาย จำนวน 18 คน รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 80 คน โดยทำการสำรวจประชากรทั้งหมด 100%

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่

1. คุณภาพงาน
2. ปริมาณงาน
3. เวลางาน
4. ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจ ได้แก่

1. เงินเดือน
2. ความมั่นคง
3. สภาพในการทำงาน
4. ความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน
5. ลักษณะและรูปแบบการปกครองบังคับบัญชา

6. โอกาสก้าวหน้า
7. ความเข้าใจกันของผู้ร่วมงาน
8. ผลประโยชน์อื่นๆ
9. ลักษณะทางสังคม
10. การมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมที่มีคุณค่า

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการประกอบการศึกษาให้ผู้วิจัยได้เข้าใจถึงภาพรวมของปัจจัยและตัวแปรต่าง ๆ มากขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์ในการสร้างกรอบแนวความคิดในการศึกษาโดยงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ผ่านแบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับเก็บรวบรวมความ

คิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุงาน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ออลล์เวล ไลฟ์ จำกัด ประกอบด้วย 4 ด้าน จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยขวัญกำลังใจของพนักงาน บริษัท ออลล์เวล ไลฟ์ จำกัด ประกอบด้วย 10 ด้าน จำนวน 50 ข้อ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แนวคิด สำนวนภาษา และการใช้ข้อความที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษาและสอบถามความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับคำถามแต่ละข้อ หลังจากนั้นจึงทำการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้เหมาะสม ก่อนนำไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือกับกลุ่มทดสอบ

4.2 ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หลังจากปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Try Out) กับกลุ่มทดสอบจำนวน 30 คน โดยใช้เทคนิคการวัดความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Internal Consistency Method) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งจะยอมรับการทดสอบเมื่อมีค่า Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (พัชรณัฐ กองจันทร์, 2564) เพื่อสามารถสื่อสารให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความน่าเชื่อถือด้วยวิธีการดังกล่าวได้ค่าดังนี้

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Cronbach's Alpha	N of Items
1. คุณภาพงาน	0.927	5
2. ปริมาณงาน	0.900	5
3. เวลา	0.939	5
4. ค่าใช้จ่าย	0.912	5

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านปัจจัยขวัญกำลังใจ

ปัจจัยขวัญกำลังใจ	Cronbach's Alpha	N of Items
1. ด้านเงินเดือน	0.938	5
2. ด้านความมั่นคง	0.921	5
3. ด้านสภาพในการทำงาน	0.947	5
4. ด้านความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ลุล่วง	0.969	5
5. ด้านลักษณะและรูปแบบของการปกครองบังคับบัญชา	0.912	5
6. ด้านโอกาสก้าวหน้า	0.902	5
7. ด้านความเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงาน	0.918	5
8. ด้านผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ	0.906	5
9. ด้านลักษณะทางสังคม	0.928	5
10. ด้านการมีโอกาสร่วมกิจกรรมที่มีคุณค่า	0.974	5

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในการเก็บข้อมูล โดยทำการแจกแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลมี จำนวน 80 คน ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการนำแบบสอบถาม ที่มีความสมบูรณ์แล้ว ไปทำการแจกให้กับพนักงานของบริษัท ออลส์เวล โลฟ จำกัด โดยตรงเพื่อทำการสำรวจ โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของบริษัท ออลส์เวล โลฟ จำกัด ในเดือนพฤศจิกายน 2565 จำนวน 80 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในงาน และผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลเอกสารประกอบการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ตลอดจน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งแยกการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

6.1 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ตัวแปรพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนนผู้ตอบแบบประเมิน แล้วนำค่าเฉลี่ยดังกล่าวมาแปลผลกับระดับของคะแนนที่ได้จากการหาจำนวนชั้นที่เท่า ๆ กัน โดยการนำค่าคะแนนคำถามที่สูงที่สุดในแบบประเมินลบกับค่าคะแนนที่น้อยที่สุดในแบบประเมิน และนำมาหารด้วยจำนวนชั้น จากนั้นแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 จัดอยู่ในกลุ่มระดับสูงมาก

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 จัดอยู่ในกลุ่มระดับสูง

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 จัดอยู่ในกลุ่มระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 จัดอยู่ในกลุ่มระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 จัดอยู่ในกลุ่มระดับต่ำมาก

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ประกอบด้วย

6.2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรขวัญกำลังใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ภูมิศึกษา บริษัท ออลล์เวล ไลฟ์ จำกัด โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยใช้วิธี Enter

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ขวัญกำลังใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ภูมิศึกษา บริษัท ออลล์เวล ไลฟ์ จำกัด มีผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุงานระหว่าง 1 – 5 ปี

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอันดับแรก ด้านเวลาดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และด้านค่าใช้จ่ายดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอันดับแรก ด้านผลประโยชน์อื่น ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมา คือ ด้านเงินเดือน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ด้านลักษณะทางสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ด้านความมั่นคง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ด้านลักษณะและรูปแบบการปกครองบังคับบัญชา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ด้านความเข้าใจกันของผู้ร่วมงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ด้านการมีโอกาสร่วมกิจกรรมที่มีคุณค่า

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านสภาพในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ด้านโอกาสก้าวหน้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และด้านความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

4. ผลการทดสอบสมมติฐานขวัญกำลังใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออลล์เวล ไลฟ์ จำกัด สรุปผลได้ว่า ขวัญกำลังใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออลล์เวล ไลฟ์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านผลประโยชน์อื่น ๆ ด้านเงินเดือน ด้านลักษณะและรูปแบบการปกครองบังคับบัญชา และด้านการมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมที่มีคุณค่า

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาขวัญกำลังใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท ออลล์เวล ไลฟ์ จำกัด ผู้ศึกษาขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ไว้ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ด้านความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ลุล่วง บริษัทฯ ควรมีการส่งเสริมในเรื่องของขวัญกำลังใจโดยการให้รางวัล มีสวัสดิการ และมีการเลื่อนตำแหน่งงานให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มตัวอย่าง สองกลุ่มที่มีความแตกต่างกันหรือเป็นอิสระต่อกัน

2. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงบริหารหรือเชิงปฏิบัติการ

ด้านความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ลุล่วง บริษัทฯ ส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรม/สัมมนา หรือกิจกรรมการจัดการความรู้ เพื่อนำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้พนักงานมีความคิดริเริ่มวิธีการต่างๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา และบริษัทฯ ต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ที่ช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง สะดวก และรวดเร็ว เข้ามาเป็นตัวช่วยในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ซึ่งอาจจะได้ข้อมูลไม่ละเอียด ในบางประเด็น จึงควรใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยวิธีอื่นประกอบด้วย เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำมาใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ควรศึกษาโดยแยกศึกษาเฉพาะพนักงานระดับผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้าฝ่าย พนักงานประจำ และพนักงานรายวัน เพื่อให้ได้ข้อมูลขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่เที่ยงตรงและถูกต้องยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- Beach, Dale S. (1970). Personnel :The Management of People Work, .New York :The MacmillanCompany
- Becker, S. W., & Neuhauser, D. (1975).The efficient organization. New York : Elsevier.
- Blum, M. L. and Naylor, J. C., (1969) Industrial Psychology: its Theoretical and Social Foundations, New York: Harper & Row
- Certo, S. C. (2000). Modern management (8th ed.). New Jersey : Prentice Hall.
- Flippo, Edwin B. (1967). Principle of Personnel Ad ministration. New York : McGraw-Hill
- Gilmer, B. V. H. (1975). Applied Psychology. New York : McGraw-Hill.
- Guba, E. G. (1958). Morale and Satisfaction: A Study in Past-Future Time Perspective. Administrative Science Quarterly. 3(2), 195-209.
- Herzberg, F. and others. (1959). The Motivation to work. New York : John Wiley and Sons.
- Maslow, A. (1970). Motivation and personality. New York: Harpers & Row.
- McGregor, Douglas. (1960). The Human Side of Enterprise. New York : McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Millet, J. D. (1954). Management in the public service. New York: McGraw-Hill.
- Negro, P. (1995). Morale of Elementary School Teacher. New York: Happier and Row.
- Peterson, E., and Plowman G. E. (1989). Business Organization and Management. 3rd ed. New York : Irwin
- Ryan, T.A. and Smith, P.C. (1954). Principle of Industrial Psychology. New York : The Mcnanla Press Company.
- Sherman, R. (1995).The Relationship of Administration Leadership Practices toTeacher Morale in the Public School of Charlady Country Maryland. Cambridge Mass : Harvard University.
- Simom, A. (1960) Administrative behavior. New York: The Mcmillion.

Woodcock, M. (1989). Team development manual. Great Britain: Gower Publishing.

Zaleanick, A. (1958). Motion productivity and Satisfaction of worker. Massachusettes :

Division of Research, Harward University.

พัชรี คงดี. (2556). ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครสวรรค์. หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

พัชรี พันธุ์แดงไทย. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

วิภาวรรณ เส็งสาย. (2561). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตเครื่องดื่มน้ำหนึ่งในพื้นที่จังหวัดนครปฐม. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2. บัณฑิตวิทยาลัย

สิรินภา ทาระนัด. (2561). การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

อนุชา นาคสมญาดี. (2556). ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว. หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ). คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อุบลรัตน์ ชุณหพันธ์. (2558). การศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูการศึกษาออกโรงเรียน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดจันทบุรี ระยอง และตราด. ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อุทัย หิรัญโต. (2531). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรีนติ้งเฮ้าส์.