

ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขาย
ในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย

Motivational Factors Affecting the Performance Efficiency of
Salespersons in Thai Duty Free Retail Businesses

อรุณทัย จันทวงษ์^{1*} และ ประสพชัย พสนนท์²
Arunothai Juntavong^{1*} and Prasobchai Phasunon²

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย โดยใช้ตัวอย่างของพนักงานขาย จำนวน 423 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่เป็นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ วิธีการถดถอยพหุคูณ และการเลือกตัวแปรเข้าสมการแบบมีขั้นตอน ผลวิจัยพบว่า ตัวแปรอิสระที่เป็นปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค่าจูง ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 13 ตัวแปร ได้แก่ 1.ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล 2.การได้รับการยอมรับนับถือ 3.ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4.ความรับผิดชอบในการทำงาน 5.ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน 6.นโยบายการบริหารงาน 7.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน 8.ความมั่นคงในการทำงาน 9.สภาพแวดล้อมในการทำงาน 10.รายได้และสวัสดิการ 11.ความต้องการความสำเร็จ 12.ความต้องการความสัมพันธ์ 13.ความต้องการอำนาจ ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรอิสระเข้มขันมี 3 ปัจจัย คือ 1.รายได้และสวัสดิการ 2.ความต้องการความสำเร็จ 3.ความต้องการอำนาจ ซึ่งเป็นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายอย่างมาก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายให้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ : แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากร

* Corresponding author e-mail : ajuntavong@gmail.com

¹ นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² รองศาสตราจารย์สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



Abstract

The objectives of this research were to study motivational factors affecting the performance efficiency of salespersons in Thai Duty retail businesses. A sample of 423 salespersons was studied. The researchers employed questionnaires to collect data. The data was analyzed using descriptive statistics: frequency, percentage, means, standard deviation and one-way ANOVA. Stepwise Multiple Regression was applied for the analysis of 13 variables including Personal Achievement, Recognition, Job Descriptions, Working Responsibility, Career Path, Management Policy, Organization Relations, (Stability), Physical working conditions, Base wage and benefits, Need for Achievement (nAch), Need for Affiliation (nAff), Need for Power (nPower). The findings indicated that 3 factors - Base wage and benefits, Need for Achievement (nAch), Need for Power (nPower) - are the most significant effect on the performance efficiency of salespersons. This knowledge can be used for more effective business management and human development strategies.

Keywords : Achievement Motivation, Efficiency Performance, Duty Free

บทนำ

ปัจจุบันการท่องเที่ยวได้ขยายตัวในส่วนของมหภาคมากยิ่งขึ้น เห็นได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้นในแต่ละไตรมาส การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (พ.ศ.2544 - 2550) และ กรมการท่องเที่ยว (พ.ศ.2551 - 2555) การคมนาคมสะดวก ทางเลือกในส่วนของผู้บริโภคนั้นสามารถเข้าถึงได้หลากหลาย ง่ายขึ้น ดังนั้น การประกอบธุรกิจค้าปลีกแบบปลอดภาษีที่มีมากกว่า 25 ปีนั้น กลายเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยว ไม่ว่าจะด้วยเหตุผล เช่น การท่องเที่ยว การทำงาน การพักผ่อนหย่อนใจ การแลกเปลี่ยนทางด้านวัฒนธรรมด้วยการติดต่อสื่อสาร (Robert Doyle, 1998) ล้วนแล้วแต่ต้องผ่านการเดินทางเพื่อไปยัง จุดหมายใจจุดหมายหนึ่ง ดังนั้น ความเติบโตทางด้านธุรกิจไม่ได้มีแค่เฉพาะกลุ่มลูกค้า แต่มีความกระจาย หลากหลายของกลุ่มลูกค้ามากยิ่งขึ้น ในเขตของพื้นที่ปลอดอากรจึงมีความน่าสนใจที่จะศึกษาถึง การบริการขายสินค้าของพนักงานขายให้กับนักท่องเที่ยว พื้นที่ปลอดภาษีอากรถือได้ว่าเป็น ประตูเข้า-ออก ของประเทศไทย (ปราเสริฐ, 2558) จึงสะท้อนให้เห็นถึงการหมุนเวียนของคนจำนวนมากที่พร้อมและมีกำลังการใช้จ่ายอย่างไม่มีที่สิ้นสุด

งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาในเรื่องของ ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของพนักงานขายในการขาย (บริการ) สินค้าจำพวก น้ำหอมและเครื่องสำอาง ในธุรกิจค้าปลีกแบบปลอดอากรของไทย ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของพนักงานขาย ซึ่งนับได้ว่า บุคคลที่เป็นเสมือนหัวใจสำคัญที่สุดในอุตสาหกรรมบริการ (อิวาน มิสเนอร์และ ดอน มอร์แกน, 2012) การมุ่งเน้นการขายสินค้า เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อโดยตรง (สุพัฒน์, 2009) มีตัวกลางคือสินค้า ฉะนั้นการขายจะเกิดขึ้นได้จะต้องมี 3 สิ่งนี้ ประกอบกัน ผู้วิจัยมุ่งเน้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของพนักงานขายในการขาย (บริการ) เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายขององค์กร เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน สร้างเพิ่มยอดขายสูงขึ้น ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้สึกมีความสุข รักในการทำงาน และสามารถที่จะสร้างผลงานที่ดีต่อลูกค้า องค์กรต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงาน ได้มาตรฐาน เพื่อสร้างมูลค่าให้กับองค์กรและบุคลากรที่ทำงานได้ตระหนักถึงความสำคัญของตนเองที่มีต่อองค์กรและลูกค้า เป็นสำคัญ

ปัจจัยแรงจูงใจของบุคคลมีหลากหลายทฤษฎีที่เกิดขึ้น หากมองจากปัจจัยที่บุคคลต้องการเป็นพื้นฐานคงอธิบาย ได้ดีผ่านทฤษฎีมนุษยนิยม (Humanistic View of Motivation) ของ ทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two - factor - Theory) เพรตเตอร์ริก (Frederick Herzberg, 1968) เป็น 2 ด้าน ดังนี้ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน รายได้และสวัสดิการ และทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมค คลีแลนด์ (David I. McClelland, 1960) ประกอบด้วย ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความสัมพันธ์ ความต้องการอำนาจ ทฤษฎีดังกล่าวได้รับการยอมรับ จากการศึกษาและวิจัยในวงกว้าง และเชื่อว่าสามารถตอบคำถามในโจทย์การวิจัยครั้งนี้ได้อย่างตรงไปตรงมา ตามวัตถุประสงค์ ซึ่งทฤษฎีนี้ล้วนแต่มีความสำคัญต่อบุคคลในการดำรงชีวิต ทำให้ชีวิตได้มีความหวัง จุดมุ่งหมายในการดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างชัดเจน สิ่งทีกล่าวมานั้น ผู้วิจัยตระหนักว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน เนื่องจากผลงานของพนักงานขายคือ ยอดขาย ซึ่งองค์กรธุรกิจต่างๆ ตั้งเป้าหมายร่วมกัน การดำเนินธุรกิจต่อไปได้ไม่ใช่เพียงแค่ผลกำไร แต่นั่นหมายถึง บุคคลที่สามารถ ขับเคลื่อนสินค้าถึงมือผู้รับได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในระยะเวลาที่กระชับ และการทำงานร่วมกันในองค์กรขนาดใหญ่จำเป็นต้องศึกษาปัจจัยหลักในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในทุกๆทาง รวมถึงการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า

ดังนั้นความสำคัญของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะช่วยให้แนวทางที่สำคัญในการพัฒนานโยบาย แนวทางในการทำงานของ พนักงานขายบนเขตธุรกิจค้าปลีกแบบปลอดอากรของไทย มีประสิทธิภาพและเป็นหน้าต่างให้แก่ประเทศ สร้างความมั่นคง และพัฒนาทางยอดขาย ให้องค์กรเจริญรุ่งเรือง พร้อมสร้างภาพลักษณ์ให้กับประเทศชาติ ด้วยกล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยวที่มาถึง และกล่าวคำว่าสวัสดิการในการเดินทางจากไป ด้วยความประทับใจ พร้อมกลับมาใหม่ด้วยความยินดี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

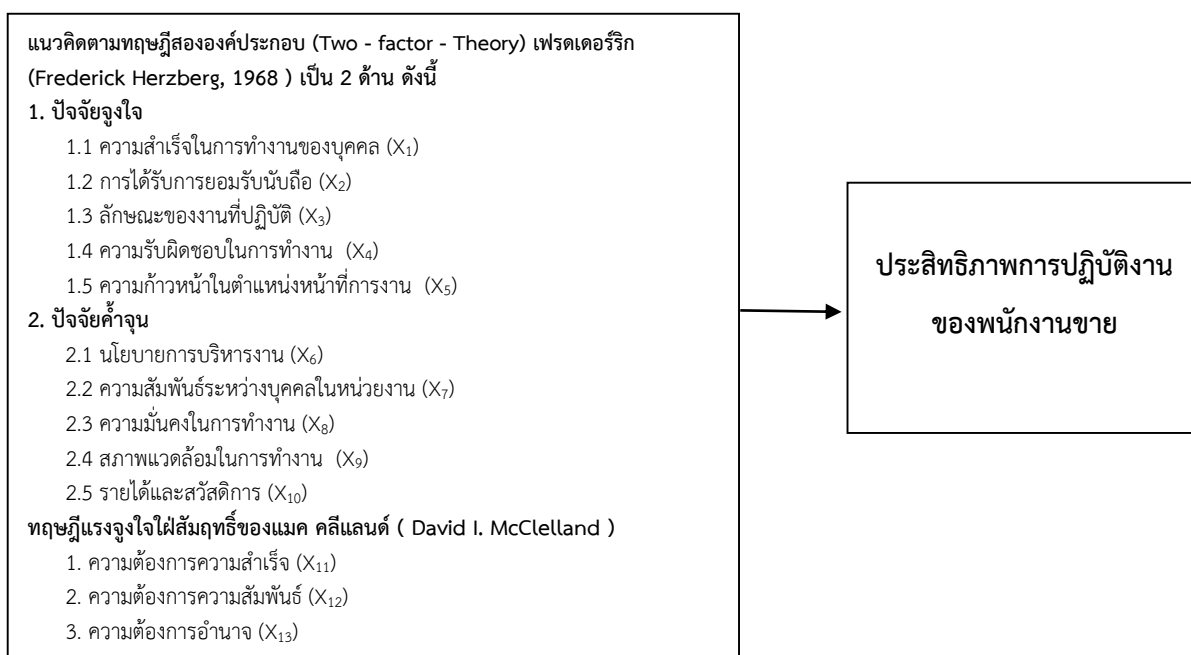
เพื่อศึกษาถึงปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีสององค์ประกอบ (Frederick Herzberg, 1968) ร่วมกับทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (David I. McClelland, 1940) และแนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Schermerhon, 1966) มาเป็นกรอบแนวคิด ตามภาพที่ 1 ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีสองปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย เฉพาะพื้นที่เขตเศรษฐกิจที่เรียกว่า ธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย ตามแนวคิด ทฤษฎี และสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

แรงจูงใจ

แรงจูงใจ มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน เป็นคำกริยา “Movere” (Kidd, 1973:101) หากเชื่อมโยงเป็นคำศัพท์ในภาษาอังกฤษ จะสอดคล้องกับคำว่า “To Move” หมายถึง การเคลื่อนย้ายจากที่หนึ่ง ตำแหน่งหนึ่ง ไปยังที่ไม่ใช่จุดเดิม เปลี่ยนลักษณะจากที่เคยเป็นอยู่ ไปเป็นอีกลักษณะหนึ่ง (Simmering; 2010) แรงผลักดันเพื่อกระตุ้นการกระทำให้เกิด

ความคล้อยตาม โน้มน้าว ชักจูงบุคคล (cause to) progress, change, or happen in a particular way or direction with person) เมื่อเกิดการนำพาด้วยกิจกรรม คำพูด หรือลักษณะทางพฤติกรรม ให้รับรู้ถึงอารมณ์ร่วม เพื่อเกิดแรงจูงใจ ทำให้สิ่งที่วางไว้ ทั้งเรื่องของเป้าหมาย (Goals) ประสบความสำเร็จ ถือได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำคัญ

นักจิตวิทยา มุมมองของความหมายของ แรงจูงใจ ไว้จำนวนมาก ดังนี้

อารี พันธมณี (2534: 179) อธิบายว่า แรงจูงใจ หมายถึง ภาวะใด ๆ ก็ตามที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา ผลักดันเพื่อทดแทนสภาวะที่ไม่สมบูรณ์ สิ่งที่สำคัญคือการเรียนรู้กำหนดทิศทาง หรือแนวทางการเกิดแรงจูงใจ แนวทางการสร้างความรู้สึกร่วมไปสู่เป้าหมาย (Dweck; 1986) เป็นสิ่งที่สามารถอธิบายพฤติกรรมที่เป็นอยู่ ณ ขณะนั้นได้ เน้นเรื่องของความเป็นธรรมชาติในความเป็นตัวตนเองแต่ละบุคคล สร้างผลของการกระทำให้จับต้องได้ในแนวรูปธรรม ใช้หลักการนามธรรม อาจมองได้ว่า “เป็นกระบวนการที่ชักนำ โน้มน้าวให้บุคคล เกิดความเข้าใจสร้างแรงมานะ ความเพียรพยายาม เพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จด้วยตนเอง” (Lovell, 1980:109)

ไมเคิล ดอมเจน (Domjan 1996: 199) อธิบายว่า การจูงใจ เป็นภาวะในการเพิ่มความมุมานะ กระตุ้นการแสดงออกทางพฤติกรรม การกระทำกิจกรรมของบุคคลต่อบุคคล โดยการที่ส่งผ่านความรู้สึกต่อความรู้สึกจูงใจ ตั้งใจกระทำพฤติกรรมนั้นอย่างเต็มที่ มั่นคง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ความสำคัญในการศึกษาถึงกระบวนการที่บุคคลเกิดแรงกระตุ้น ผลักดัน จากสิ่งเร้าภายในตนเอง จากความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ (Intrinsic Motives) รู้สึกประทับใจ ชอบ พอใจ หรือในทางตรงกันข้าม ไม่ชอบ หมดกำลังใจ บั่นทอนส่งผ่านมาทางพฤติกรรมการแสดงออกสู่บุคคลอื่นภายนอก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการหรือมุมมองทางความคิดของแต่ละบุคคล และสิ่งเร้าที่เกิดจากภายนอก (Extrinsic Motives) นั้นก็มีผลต่อการหล่อหลอม พฤติกรรมการดำรงชีวิตอย่างมากเช่นกัน เช่น กฎระเบียบข้อบังคับ สิ่งแวดล้อมในองค์กรการทำงาน (หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า) สถาบันครอบครัว สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินชีวิต เช่น การเรียน การทำงาน การมีชีวิตในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลอดเวลา บุคคลจะแสดงออกทางพฤติกรรมได้ 2 ลักษณะคือ เชิงบวก ความรู้สึกในด้านของจิตใจภายใน เต็มเปี่ยมไปด้วยความสุข สดชื่นในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพได้ จงรักภักดี ให้ความร่วมมือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มองเห็นผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน แต่ในทางตรงกันข้าม เชิงลบ การแสดงออกทางพฤติกรรมจะมองเห็นได้ชัดกว่า เนื่องจากการแสดงออกค่อนข้างมีข้อจำกัด แต่การไม่พอใจหรือไม่ชอบตามสังคมไทย สะท้อนกลับสู่คนรับสารได้รวดเร็วและชัดเจนกว่าในการโต้ตอบกัน จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขาย และภาพรวมขององค์กรได้ในทันที ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาแรงจูงใจที่อยู่ในตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยวิธีการทดสอบเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้และข้อเท็จจริง

ทฤษฎีแรงจูงใจแนวคิดตามทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two - factor - Theory) เฟรดเดอริก (Frederick Herzberg, 1968) เป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทางตรง สร้างบรรยากาศในการทำงานให้เกิดความประทับใจ ช่วยกระตุ้นความตั้งใจ สร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในองค์กรได้เป็นอย่างดี สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นภายในของแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกัน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ซึ่งถือว่าเป็น “ปัจจัยภายใน (Intrinsic)” ไม่สามารถกล่าวอ้างเป็นสากลได้ว่า สิ่งใดเหมาะสม สิ่งใดไม่ควร

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือ (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมในด้านของการก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน เต็มเต็มในการสร้างแรงจูงใจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สนับสนุนปัจจัยหลัก ถือว่าเป็น “ปัจจัยภายนอก (Extrinsic)” เป็นเพียงองค์ประกอบเสริมที่เกิดจากบริบทภายนอกของบุคคล

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมค คลีแลนด์ (David I. McClelland, 1960)

Achievement Motivations ทฤษฎีนี้แอบแฝงไปด้วยพลังของการศึกษาในด้านมนุษยศาสตร์ และจิตวิทยาเข้าไว้ด้วยกัน เน้นการอธิบายเรื่องของการโน้มน้าว จูงใจในบุคคล เพื่อให้ได้มาตามวัตถุประสงค์ การดำเนินงานตามแผนงาน สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและองค์กรให้ประสบความสำเร็จไปด้วยกัน หากวางมาตรฐานของการทำงานไว้ หรือกำหนดข้อบังคับหรือกฎระเบียบในการทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้มาในความยั่งยืนของความมั่นคง อาจจะไม่ได้มีการตอบแทนในรูปของรูปรธรรม มิได้หวังรางวัลตอบแทน ความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงานหมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จเกิดเป็นพฤติกรรมเลียนแบบเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลอื่นทำงานสำเร็จสืบไป องค์กรที่มีพนักงานด้านพฤติกรรมที่ชัดเจนเห็นคุณค่าของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว อย่างมั่นคง David I. McClelland ทำการทดลองการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test (TAT)) วัดความต้องการมนุษย์ ผู้สอบรู้สึกมีอารมณ์ร่วมไปด้วย จึงจะสามารถเข้าถึงพฤติกรรมของบุคคลที่แท้จริง มีความต้องการ 3 ประการได้ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (nAch)) บุคคลมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จสูงสุด ดีที่สุด มีลักษณะเฉพาะคือ ชอบความสมบูรณ์แบบ รักการแข่งขันสร้างผลงานความเป็นเลิศในสายงานปฏิบัติ นำความสำเร็จเป็นที่ตั้งในการพัฒนาศักยภาพตนเอง เกรงครัดในเรื่องของความรับผิดชอบ ไม่กลัวต่อการผิดพลาดล้มเหลว
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for Affiliation (nAff)) บุคคลมีความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับในสังคมที่เป็นอยู่ มีมนุษยสัมพันธ์ต่อทุกคน หลีกเลี่ยงการมีปัญหาหรือขัดแย้ง ให้ความร่วมมือกับการทำงานเป็นทีมมากกว่าโดดเด่น
3. ความต้องการอำนาจ (Need for power (nPower)) บุคคลมีความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น มีอำนาจในการตัดสินใจ พยายามแสวงหาวิธีที่ครอบงำ หรือเป็นผู้นำมากกว่าผู้ตามที่ดี ให้ความสำคัญกับตำแหน่งหน้าที่มากกว่าการทำงาน ให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โดยภาพรวมขององค์กรธุรกิจ มุ่งเน้นในเรื่องของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทุกภาคส่วน ประกอบเป็นการทำงานที่มองถึงศักยภาพใหญ่ในการพัฒนา ไม่ว่าจะเป็น ภาคของบุคคลที่มีทักษะ ความสามารถชำนาญการ ภาคบริหารงานที่แสดงให้เห็นถึงความชัดเจน สะท้อนออกเป็นผลงาน ผลผลิตได้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย นโยบายที่กำหนดไว้ในทางของความหมาย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น สามารถอธิบายตามแผนการทำงานเชิงต่างๆได้ เศรษฐศาสตร์ให้ความสำคัญถึงประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานคือ การผลิตได้ผลมาก ระยะเวลาสั้น ในเชิงของสังคมศาสตร์มองเรื่องของบุคคล ความพร้อมในการทำงาน ความสามารถ ทักษะ เฉลียวฉลาด ผลลัพธ์คือ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในสายงานก็ดี หรืออาจจะเป็นลูกค้าที่ใช้บริการ ในความหมายของผู้ศึกษาวิจัยหมายถึง พนักงานขายในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย เป็นพื้นที่ที่ถูกกำหนดข้อปฏิบัติอย่างชัดเจน พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานขายได้อย่างมีประสิทธิภาพในการบริการแก่ลูกค้า ในช่วงเวลาที่มีจำกัดด้วยเงื่อนไขของการเดินทาง ปริมาณสินค้าที่สามารถซื้อได้ด้วยเงื่อนไขกฎการบินพลเรือนและศุลกากร รวมทั้งสร้างความประทับใจให้ลูกค้า สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วเป็นการบรรลุเป้าหมายขององค์กรธุรกิจ

แนวคิดของ ปีเตอร์สัน และโพลแมน (Plowman & Peterson, 1989, อ้างถึงใน กชกร เอ็นดูราษฎร์, 2547,) สอดคล้องกับ Harring Emerson โดยมีองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) กล่าวคือ สินค้า ผลิตรายณ์ที่ผู้ผลิตมอบให้กับผู้บริโภคต้องมีมาตรฐาน คุณภาพดี ตอบสนองความต้องการได้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าเกิดเป็นความประทับใจ ซึ่งพนักงานขายมีการบริการที่ดีถือได้ว่าเป็น สินค้าที่สำคัญที่สุดในการขาย

2. ปริมาณงาน (Quantity) กล่าวคือ มีขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบเฉพาะของแต่ละบุคคลในการทำงาน ทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ฉะนั้นพนักงานจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้อย่างถูกต้อง แม่นยำเป็นไปตามความมุ่งหมายขององค์กร

3. เวลา (Time) กล่าวคือ การบริหารทรัพยากรเวลาที่จำเป็นต้องกำหนดให้อยู่ในลักษณะการสอดคล้องกับเนื้อหาและปริมาณงานที่ถูกต้อง

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) กล่าวคือ การลงทุนในการดำเนินงานต้องคุ้มค่า มีทิศทาง วางแผนได้ชัดเจน มีความคาดหวังในการลงทุนน้อย ผลกำไรมาก

ในแง่ของผลลัพธ์หรือปัจจัยที่ถูกส่งผลถึงคือ ประสิทธิภาพในการทำงาน การแสดงออกของบุคคลในแง่ของพฤติกรรมถึงความพึงพอใจต่อการทำงาน ความสุขที่เกิดขึ้นในการทำงาน หากพนักงานมีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุด อย่างเต็มความสามารถ บรรลุเป้าหมายขององค์กร ผู้ศึกษาวิจัยพบว่าในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องประกอบด้วยความสุขใจ คล่องแคล่ว ถูกต้อง และใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูง มุ่งเน้นความสำเร็จในระดับตนเองและส่วนรวมขององค์กรบรรลุตามเป้าหมาย (Goal Attainment) ลักษณะสำคัญของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ตามแนวคิดของ วูดค็อก ไมค์ (Mike, 1989) คือ การทำงานร่วมกันระหว่างบุคคล เพื่อความยั่งยืนในความสำเร็จ จึงนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาทำวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาถึงปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานขายในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย จำนวนประมาณ 3,700 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2560) กำหนดขนาดตัวอย่างถูกกำหนดด้วยวิธี Yamane (1967) สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง สัดส่วน 1 กลุ่ม มีค่าสัดส่วนเท่ากับ 0.5 และที่ระดับเชื่อมั่น 95% ซึ่งได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 423 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างวิธีการเลือกตามสะดวก (Convenience Sampling) ผู้ศึกษาวิจัยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้น โดยมีหลักทฤษฎีแนวคิด และรวมถึงผลการศึกษาที่เกิดขึ้น ใช้ในการเก็บข้อมูลรวบรวมจาก แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อนำมากำหนดมาตราส่วนที่มีเนื้อหาเป็นข้อความ มาแจกแจงเป็นค่าน้ำหนักตัวเลข จากนั้นนำข้อมูลตัวเลขที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ตามวิธีของ (Likert Scale, 1932) จำนวน 75 ข้อ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์โดยใช้สถิติการหาค่าความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอยู่ในช่วง - 1 ถึง 1 ใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้เป็นค่าพยากรณ์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อตรวจสอบปัญหา Collinearity และ Multicollinearity วิเคราะห์ความแปรปรวนถดถอยแบบจำแนกทางเดียว (one - way ANOVA) ของปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

โดยกำหนด ค่าคะแนนระดับความคิดเห็นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานดังนี้ ค่าน้ำหนักของตัวเลือก 5 คะแนน หมายถึง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด จนถึง ค่าน้ำหนักของตัวเลือก 1 คะแนนหมายถึง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด แปลค่าเฉลี่ยทางความคิดเห็นโดยจัดระดับค่าเฉลี่ยของคะแนนทุกระดับเท่ากัน ซึ่งเมื่อกำหนดน้ำหนักระดับความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ พิสัยเป็น $5 - 1 = 4$ เฉลี่ยแต่ละช่วงห่างกัน $4/5 = 0.8$

การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ในการสร้างแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีการคิดพัฒนาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ ได้รับการพิจารณาตรวจสอบด้วยความชำนาญ และแก้ไขให้มีความสอดคล้องกับเนื้อหาของวิจัยโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามฉบับที่ได้รับการพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษาทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญไปทดสอบ กับพนักงานขาย จำนวน 50 คน โดยเชื่อมโยงสหสัมพันธ์แต่ละข้อ ดูความสอดคล้องในแต่ละข้อคำถาม ปรับปรุง พร้อมนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha, 1970) โดยใช้วิธีของ (Cronbach) โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.926

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ด้านประชากรศาสตร์หรือปัจจัยส่วนบุคคลในกลุ่มพนักงานขาย จำนวน 423 คน ประกอบด้วย เพศหญิงจำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 80.4 และเพศชายจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 โดยการศึกษาช่วงอายุของพนักงานขาย พบว่าช่วงอายุที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือ ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 47 ช่วงอายุ 20-25 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 ช่วงอายุ 31-35 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ช่วงอายุ 36-40 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 และช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ด้านของระยะเวลาประสบการณ์ในการทำงานที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือ 1-5 ปี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 6-10 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 11-15 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 16-20 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 และ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ด้านสถานภาพ พบว่าส่วนใหญ่โสด จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 77.1 และสมรส จำนวน 97 คนคิดเป็นร้อยละ 22.9 ด้านระดับการศึกษา ส่วนมากพบว่าผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 81.3 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 และระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ด้านของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-30,000 บาท จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 30,001-40,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 และ 40,001-50,000 บาท จำนวน 45 คน ร้อยละ 10.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขาย
ในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย

รายการ	Mean	Std. Deviation	ระดับ
แรงจูงใจในการขาย ปัจจัยแรงจูงใจ	4.03	0.56	มาก
ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล	4.23	0.45	มาก
การได้รับการยอมรับนับถือ	4.06	0.58	มาก
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.05	0.57	มาก
ความรับผิดชอบในการทำงาน	4.07	0.52	มาก
การก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.73	0.71	มาก
แรงจูงใจในการขาย ปัจจัยค้ำจุน	4.08	0.58	มาก
นโยบายการบริหารงาน	3.87	0.61	มาก
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน	4.17	0.55	มาก
ความมั่นคงในการทำงาน	4.20	0.52	มาก
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.12	0.58	มาก
รายได้และสวัสดิการ	4.06	0.65	มาก
แรงจูงใจในการขาย ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	3.86	0.71	มาก
ความต้องการความสำเร็จ	4.29	0.51	มาก
ความต้องการความสัมพันธ์	4.30	0.50	มาก
ความต้องการอำนาจ	3.01	1.11	ปานกลาง
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	4.01	0.55	มาก
คุณภาพของงาน (Quality) และ ปริมาณงาน (Quantity)	3.99	0.51	มาก
เวลา (Time) และ ค่าใช้จ่าย (Costs)	4.03	0.59	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย พบว่า แรงจูงใจในการขาย ด้านปัจจัยแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดและค่าน้อยที่สุด ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.45) ด้านการก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ แรงจูงใจในการขาย ด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยค้ำจุนในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดและค่าเฉลี่ยน้อย ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.52) นโยบายการบริหารงาน ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.61) แรงจูงใจในการขาย ด้านปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปยังค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่ ความต้องการความสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.50) ความต้องการความสำเร็จ

($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.51) ความต้องการอำนาจ ($\bar{X} = 3.01$, S.D. = 1.11) และการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานชาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานชาย ในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปยังค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่ เวลา (Time) และ ค่าใช้จ่าย (Costs) ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.59) คุณภาพของงาน (Quality) และ ปริมาณงาน (Quantity) ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.59)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้เป็นค่าพยากรณ์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานชายในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย ในการวิเคราะห์แสดงผลดังนี้

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อตรวจสอบปัญหา Collinearity และ Multicollinearity

ตัวแปรอิสระ	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล	0.519	1.928
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	0.429	2.332
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.351	2.846
4. ความรับผิดชอบในการทำงาน	0.396	2.525
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	0.395	2.531
6. นโยบายการบริหารงาน	0.349	2.865
7. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน	0.384	2.607
8. ความมั่นคงในการทำงาน	0.300	3.336
9. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.321	3.113
10. รายได้และสวัสดิการ	0.456	2.195
11. ความต้องการความสำเร็จ	0.358	2.797
12. ความต้องการความสัมพันธ์	0.398	2.514
13. ความต้องการอำนาจ	0.787	1.271

Durbin-Watson = 2.00

จากตารางที่ 2 ได้ผลว่า ตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาในความสัมพันธ์ เนื่องจากค่า Tolerance มีค่าไม่น้อยกว่า 0.05 และค่า VIF น้อยกว่า 20 ในการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนเหลือ หรือค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนสุ่ม จากสถิติ Durbin-Watson คำนวณค่าได้เท่ากับ 2.00 พบว่ามีค่าระหว่าง 1.50-2.50 แสดงว่า ไม่เกิดปัญหาอัตสหสัมพันธ์ หรือความคลาดเคลื่อนสุ่มเป็นอิสระต่อกัน ถือได้ว่าเป็นไปตามสมมติฐานเบื้องต้นของการใช้สถิติการถดถอย

ตารางที่ 3 ตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนถดถอยของปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางด้านคุณภาพของงาน (Quality) และปริมาณงาน (Quantity) ของพนักงานขาย

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	72.112	6	12.019	127.070	.000 ²
Residual	39.347	416	.095		
Total	111.459	422			

A Predictors : (Constant) ความมั่นคงในการทำงาน, การยอมรับนับถือ, รายได้และสวัสดิการ, ความรับผิดชอบในการทำงาน, ความต้องการอำนาจ, ความต้องการความสำเร็จ

B Dependent Variable: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน (Quality) และปริมาณงาน (Quantity) Y

กล่าวคือ: ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์เชิงสหสัมพันธ์กับตัวแปรตาม สถิติทดสอบ คือ F มีค่า 127.070 ค่า sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ระดับนัยสำคัญ (2) เท่ากับ 0.05 และค่า sig < 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4 ตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนถดถอยของปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา (Time) และ ค่าใช้จ่าย (Costs) ของพนักงานขาย

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	67.833	4	16.958	90.717	.000 ²
Residual	78.139	418	.187		
Total	145.973	422			

A Predictors : (Constant) ความต้องการความสำเร็จ, รายได้และสวัสดิการ, ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล, ความต้องการอำนาจ

B Dependent Variable: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลา (Time) และ ค่าใช้จ่าย (Costs) Y

กล่าวคือ: ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์เชิงสหสัมพันธ์กับตัวแปรตาม สถิติทดสอบ คือ F มีค่า 90.717 ค่า sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ระดับนัยสำคัญ (2) เท่ากับ 0.05 และค่า sig < 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ของตัวแปรอิสระแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ใช้พยากรณ์ผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน (Quality) และปริมาณงาน (Quantity) ของพนักงานขาย

Model	B	S.E.	β	t	Sig.
(Constant)	0.346	0.142		2.445	0.015
ความมั่นคงในการทำงาน (X_8)	0.248	0.047	0.252	5.267	0.000
การยอมรับนับถือ (X_2)	0.218	0.036	0.247	6.105	0.000
รายได้และสวัสดิการ (X_{10})	0.191	0.032	0.240	6.039	0.000
ความรับผิดชอบในการทำงาน (X_4)	0.096	0.043	0.097	2.246	0.025
ความต้องการอำนาจ (X_{13})	0.044	0.015	0.095	2.956	0.003
ความต้องการความสำเร็จ (X_{11})	0.098	0.044	0.097	2.234	0.026

มีนัยสำคัญที่ 0.05 R = 0.804, R Square = 0.647, Adjust R Square = 0.642
Standard Error of the Estimate = 0.30754

ตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ของตัวแปรอิสระแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ใช้พยากรณ์ผลต่อด้านเวลา (Time) และ ค่าใช้จ่าย (Costs) ของพนักงานขาย (Y)

Model	B	S.E.	β	t	Sig.
(Constant)	0.194	0.216		.898	0.370
ความต้องการความสำเร็จ (X_{11})	0.339	0.055	0.296	6.135	0.000
รายได้และสวัสดิการ (X_{10})	0.249	0.041	0.274	6.029	0.000
ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (X_1)	0.274	0.058	0.210	4.710	0.000
ความต้องการอำนาจ (X_{13})	0.070	0.020	0.132	3.442	0.001

มีนัยสำคัญที่ 0.05 R = 0.682 R Square = 0.465 Adjust R Square = 0.460
Standard Error of the Estimate = 0.43236

จากตารางที่ 5-6 เป็นการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ของตัวแปรอิสระแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ใช้พยากรณ์ผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน (Quality) และปริมาณงาน (Quantity) ของพนักงานขาย ตัวแปรอิสระทั้ง 13 ปัจจัย พบว่า ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามมีดังนี้

ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน (Quality) และปริมาณงาน (Quantity) อย่างเข้มข้นจำนวน 6 ตัวแปร ดังนี้ ความมั่นคงในการทำงาน, การยอมรับนับถือ, รายได้และสวัสดิการ, ความรับผิดชอบในการทำงาน, ความต้องการอำนาจ, ความต้องการความสำเร็จ มีค่าเท่ากับ 0.252, 0.247, 0.240, 0.097, 0.095 และ 0.097

ตามลำดับ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดจำนวน 13 ตัว สามารถพยากรณ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้จำนวน 6 ตัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ R มีค่า 0.804 และกำลังสองของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ R² มีค่า 0.647 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณที่ปรับแก้ R² มีค่า 0.642 โดยมีผลร้อยละ 64.7 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเนื่องจากการพยากรณ์ SE.est 0.308 ที่มีนัยที่สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (แสดงดังตารางที่ 5) และ

ตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา (Time) และ ค่าใช้จ่าย (Costs) อย่างเข้มข้นจำนวน 4 ตัวแปร ดังนี้ ความต้องการความสำเร็จ, รายได้และสวัสดิการ, ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล, ความต้องการอำนาจ มีค่าเท่ากับ 0.296, 0.274, 0.210 และ 0.132 ตามลำดับ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดจำนวน 13 ตัว สามารถพยากรณ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้จำนวน 4 ตัว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ R มีค่า 0.682 และ กำลังสองของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ R² มีค่า 0.465 ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณที่ปรับแก้ R² มีค่า 0.460 โดยมีผลร้อยละ 46.5 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเนื่องจากการพยากรณ์ SE.est 0.432 ที่มีนัยที่สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (แสดงดังตารางที่ 6) และมีการทดสอบค่า Multicollinearity โดยเข้าสมการแบบวิธี Stepwise Multiple Regression เพื่อแก้ปัญหาตัวแปรอิสระที่ความสัมพันธ์กันสูง

จากการแสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณสามารถนำมาเขียนเป็นสมการการพยากรณ์ภาพรวมของปัจจัย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน (Quality) และปริมาณงาน (Quantity) ของพนักงานขายในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.346 + 0.248X_8 + 0.218X_2 + 0.191X_{10} + 0.096X_4 + 0.044X_{13} + 0.098X_{11}$$

จากการแสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณสามารถนำมาเขียนเป็นสมการการพยากรณ์ภาพรวมของปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา (Time) และ ค่าใช้จ่าย (Costs) ของพนักงานขายในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.194 + 0.339X_{11} + 0.249X_{10} + 0.274X_1 + 0.070X_{13}$$

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย พบประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ทางด้านประชากรในกลุ่มพนักงานขาย ในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย จำนวน 423 คน โดยร้อยละ 80.4 เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปีร้อยละ 47 มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปีร้อยละ 46.3 สถานภาพโสด ร้อยละ 77.1 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 81.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 20,000-30,000 บาท ร้อยละ 45.9

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทยทั้ง 13 ตัวแปรอิสระแต่มีปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

1. ด้านคุณภาพของงาน (Quality) และปริมาณงาน (Quantity) อย่างเข้มข้นอยู่ 6 ตัวแปร คือ 1. ความมั่นคงในการทำงาน (Stability) 2. การยอมรับนับถือ (Recognition) 3. รายได้และสวัสดิการ (Base wage, Salary) 4. ความรับผิดชอบในการทำงาน (Working Responsibility) 5. ความต้องการอำนาจ (Need for Power (nPower)), 6. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (nAch))

2. ด้านเวลา (Time) และ ค่าใช้จ่าย (Costs) อย่างเข้มข้นอยู่ 4 ตัวแปรคือ 1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (nAch)) 2. รายได้และสวัสดิการ (Base wage, Salary) 3. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Personal Achievement) 4. ความต้องการอำนาจ (Need for Power (nPower))

หากนำตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานชาย ในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทยในลักษณะองค์ประกอบรวมถือได้ว่าตัวแปรที่ส่งผลในด้านคุณภาพของงาน (Quality) และปริมาณงาน (Quantity) รวมไปถึงด้านเวลา (Time) และ ค่าใช้จ่าย (Costs) ได้แก่ รายได้และสวัสดิการ ความต้องการความสำเร็จ และความต้องการอำนาจ เป็นสิ่งที่สามารถสร้างแรงจูงใจส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน พนักงานปรารถนาถึงรายได้และสวัสดิการที่ครอบคลุมทั้งตนเองและบุคคลรอบข้าง การทำงานของพนักงานชายทุกคนย่อมปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จในยอดขายพร้อมคำชมจากหัวหน้างานและลูกค้า และสิ่งที่น่าสนใจใช้ในการวางแผนหรือเป็นข้อมูลในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การไว้วางใจหรือการมอบอำนาจ

ปัจจัยค่าจูน ด้านรายได้และสวัสดิการ พนักงานชาย ได้ให้ความสำคัญถึงผลตอบแทนที่จะได้รับในการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพที่สุด โดยการตั้งใจขายบนพื้นที่ที่มีสินค้าของแต่ละตราสินค้าจัดวางอย่างเป็นระบบระเบียบ แบ่งแยกตามหมวดหมู่ที่ชัดเจนสามารถเลือกหรือแสดงสินค้าจริงให้กับลูกค้าใน ณ ขณะขาย มีเทคโนโลยีในการจัดเก็บชำระค่าสินค้าที่รองรับความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วนพบว่า ยอดขายมารายได้ยิ่งมาก สินค้าบางตัวมีการกระตุ้นค่าตอบแทนแต่ละชิ้น เช่น สินค้าขายยาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงแรงกระตุ้นในการพิชิตความสำเร็จที่มีค่าตอบแทนได้ไม่ยาก ลูกค้าที่ใช้บริการคือ นักเดินทาง หรือผู้โดยสารกรมคมนาคมทางอากาศ ในช่วงของการปฏิบัติหน้าที่ทำให้มีโอกาสในการขายได้ตลอดทุกนาที ดังนั้น ยอดขายเป็นสิ่งที่ผลักดันให้ได้รายได้ตามที่ต้องการ องค์กรได้มีการสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน โดยกำหนดมาตรฐานสำหรับการทำยอดขาย ทั้งผลตอบแทนที่เรียกว่ารายได้ รางวัล สวัสดิการต่าง ๆ อย่างงดงาม พนักงานจึงขับเคลื่อนศักยภาพในการขายของตนเอง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตามที่องค์กรมุ่งหวังไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวาล แซ่ตั้ง (2558) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานสินเชื่อ กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า รายได้และสวัสดิการเป็นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน งานวิจัยของ กัญญนันท์ ภัทรสรณ์ศิริ (2554) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of บุคลากร กรณีศึกษาสำหรับสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน ผลการศึกษาพบว่า รายได้และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งตรงตามทฤษฎีแรงจูงใจแนวคิดตามทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two - factor - Theory) เฟรดเดอริก (Frederick Herzberg, 1968) ทั้งนี้เพราะปัจจัยค่าจูนทางด้านรายได้และสวัสดิการเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในพนักงานชายปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (nAch)) พนักงานชายทุกคนเชื่อว่าการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ขององค์กรใดๆ จำเป็นต้องมองถึงความก้าวหน้าในอนาคต ควบคู่ไปกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม บุคคลหนึ่งจะทำบางสิ่งด้วยความตั้งใจมาก ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยการดำรงอยู่ ย่อมคาดหวังในเรื่องของความสำเร็จในสายงานที่ตนเองอยู่สอดคล้องกับ สมใจ สวยสม (2542) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงาน พร้อมทั้ง อรรถัญญา เจริญกุล (2546) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) สาขาอาเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากด้านความต้องการความสำเร็จ ผลของงานวิจัย ฤทัยรัตน์ ชิดมงคล (2556) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีอิทธิพลและส่งผลต่อการประสบความสำเร็จในการเรียน ไรอัน

และ สมิทธ์ (Ryan & Smity, 1954, p.276) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน เช่น ความพยายามที่ได้รับจากงานนั้นเพื่อให้เกิดความสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิชัย ยุคตวิสาร (2547) ได้สรุปไว้ว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงานและการได้รับการยอมรับจะมีระดับความสำคัญในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านความก้าวหน้าและโอกาสในการเจริญเติบโตนั้นจะมีระดับความสำคัญในระดับปานกลาง

ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความต้องการอำนาจ (Need for Power (nPower)) ผลการวิจัยได้ อธิบายได้ถึงลักษณะทางพฤติกรรมของพนักงานชายที่มีความต้องการมีอำนาจ สามารถสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้เป็นเรื่องที่ค้นพบว่า พนักงานชายมีหน้าที่ต้องทำงานให้สอดคล้องกับข้อปฏิบัติ นโยบายขององค์กรเอง จึงเป็นไปได้ยากในการแสดงความคิดเห็นหากไม่ได้ดำรงตำแหน่งที่มีอำนาจการตัดสินใจ ส่วนใหญ่องค์กรจะถือมุมมองเสี่ยงข้างมากในการตัดสินใจ แสดงให้เห็นว่าพนักงานชายต้องการมีอำนาจในการปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ริชาร์ด (Richard, n.d. อ้างถึงใน โกมินทร์ ชินบุตร, 2543, หน้า 34) กล่าวไว้ว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กรสรุปได้ว่า การกระจายอำนาจการแบ่งงานตามความชำนาญ ลักษณะสภาพแวดล้อม พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรและนโยบายการบริหารและการปฏิบัติมีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือประสิทธิผลขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ในการศึกษาหรือการทำวิจัยในอนาคต ผู้วิจัยสามารถนำจากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานชาย ในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย โดยตัวแปรที่เข้มข้น 3 ปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานชาย ปัจจัยค้ำจุน ด้านรายได้และสวัสดิการ ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (nAch)) และ ด้านความต้องการอำนาจ (Need for Power (nPower)) สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรเชิงสาเหตุ ปรับมุมมองจากการศึกษาระดับบุคคลเป็นระดับองค์กร หรือระดับกลุ่มบุคคล เพื่อสร้างแนวทางการจัดการที่มีประสิทธิภาพในองค์กรโดยปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานชาย ให้มีทักษะทางการทำงาน ด้านการบริการ ด้านการบริหารจัดการงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ลดระดับชั้นการสั่งงาน เพื่อประหยัดเวลา และการสื่อสารที่คลาดเคลื่อน เข้าใจไม่ตรงกัน ผู้วิจัยตั้งใจให้เกิดการพัฒนาในระดับองค์กรที่มีพนักงานจำนวนมาก และเคลื่อนไหวตลอดเวลา ดังนั้นจะสามารถเกิดความสำเร็จให้ยั่งยืน

2. จากการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานชาย ในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย ได้ผลการวิจัยที่ยังสามารถศึกษาได้อย่างต่อเนื่องในอนาคตอันใกล้ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพทางการขายให้เกิดขึ้นได้อย่างไร ในระดับนัยสำคัญเชิงสถิติ ยังมีอีกหลากหลายปัจจัยเพื่อพัฒนาพนักงานชายให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทางผู้วิจัยขอเสนอเรื่อง การบริหารจัดการอำนาจในมืออย่างไร และเน้นในเรื่องของบุคคล เพราะการขับเคลื่อน หรือการเข้าถึงการทำงานได้อย่างสะดวกได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก

3. นำผลการวิจัยศึกษาต่อยอดด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เข้ามาวิเคราะห์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลุ่มลึก ชัดเจน กับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เพื่อพัฒนาการทำวิจัยในอนาคตสืบไป

เอกสารอ้างอิง

- กัญญนันท์ นภัทรสรณ์สิริ. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร : กรณีศึกษาสำหรับสถาบันเทคโนโลยี
ปทุมวัน. *วารสารวิชาการปทุมวัน สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน*, 1(1), 35-39
- ชวาล แซ่ตั้ง. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานลินเซีย กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ปราเสริฐ ปราสาททองโอสถ.(2558). *ข้อคิดจากการทำงานของปราเสริฐ ปราสาททองโอสถ นั้บถอยหลัง AEC*. สืบค้นเมื่อ
วันที่ 01 ตุลาคม 2560, สืบค้นจาก : <http://www.thaismescenter.com/10->
- ฤทัยรัตน์ ชิดมงคล (2556) “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุดรธานี
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จังหวัดอุดรธานี.”
- โลเวลล (1980). แรงจูงใจ. สืบค้นเมื่อวันที่ 01 ตุลาคม 2560 สืบค้นจาก :<https://www.gotoknow.org/posts/300053>
- วรรณา ตั้งถาวรสิริกุล. (2549). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสุโขมวิทคราวัน จำกัด.
งานนิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*.
- ยุการ์ตนันต์ เสกประเสริฐ พิมพ์ปวีณ์ วัฒนาทรงยศ และพรรณณี พิมพ์พันธุ์ศรี. (2016). ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและ
การรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของกองบริหารวิทยาเขตจันทบุรี และกองบริหารวิทยาเขตสระแก้ว สำนักงาน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา. *วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา* 5(2), 63-84
- สุพัฒน์ ไตวจิักษณ์ชัยกุล. (2012). *ผลกระทบจากการขยายตัวของธุรกิจค้าปลีกข้ามชาติ ที่มีต่อธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กของไทย.
สถาบันวิจัยสังคม, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*.
- อารี พันธุ์มณี. (2534). *จิตวิทยาการเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ : บริษัท ต้นอ่อน จำกัด.
- อุไรวรรณ แก้วเก็บ พิมพ์ปวีณ์ วัฒนาทรงยศ และ อภิญญา อิงอาจ (2016). อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อ
ความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริษัทในกลุ่มปิโตรเคมี จังหวัดระยอง. *วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา*,
5(1),84-1
- Carol S. Dweck. (1986). *Self-theories: Their Role in Motivation, Personality, and Development* Published in
Great Britain by Psychology Press Taylor & Francis Group, LLC. 2000
- David C. McClelland. (1987) *Human Motivation*. Cambridge University Press, Published Scott Foresman &
Co., 1985
- Domjan, M. (1996). *The Principles of Learning and Behavior Belmont*. California: Thomson Wadsworth.
- Frederick Herzberg. (1968). *Modern Organizations: Theory and Practice Second Edition* edited by Ali
Farazmand. Library of Congress Cataloging-in-Publication Data 2002
- Herzberg, F. (1968). *Work and the nature of man*. New York: World.
- Misner, Ivan. R. and Morgan, Don. (2012) *Master of Sales*. Nation Book, 2012.
- Kidd, (1973:101) John H. Harvey, William John Ickes, Robert F. Kidd L. Erlbaum Associates, 1976
- Likert Scale, (1932). *Introduction to Research in Education: Donald Ary, Lucy Cheser Jacobs, Christine K. Sorensen
Irvine, David Walker Edition 9, Wadsworth, Cengage Learning 2010*



- Plowman & Peterson, (1989). *Reading Piers Plowman and The Pilgrim's Progress: Reception and the pilgrim's progress*. by the board of trustees Southern Illinois University published, 1992.
- Robbin, S. P. (2009). *Organizational behavior* (13th ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Robert Doyle. (1998). *Without Compromising Identity: An Examination of the Interaction Among Two Clusters of Ethnic Communities in Australia: Centre for Rural Social Research*, Charles Sturt University, 1998
- Ronald Paul Maggione (Cronbach's Alpha, 1970: 161).The Reliability of the Proposed Short-form of the Revised Illinois Test of Psycholinguistic Abilities University of Wisconsin, 1976 - 62
- Ryan, T.A. & Smith, P.C. (1954). *Principle of Industrial Psychology*. New York: The Mcnlanla Press Company.
- Schermerhon. (1966). The deposition of vol-canics and pyrite in the Iberian Pyrite Belt. Mineralicera Deposita, New Zealand. *Journal of Geology and Geophysics*, Vol.22, 1979
- Simmering. (2010). *Remote Workforce Training: Effective Technologies and Strategies*: Published in United States of America by IGI Global, 2014
- Taro Yamane. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. Second Edition.
- Woodcock Mike, (1989). *Team development manual*. Worcester: Billing and Sons.
- Woodcock, Mike & Francis, D. (1994). *Teambuilding Strategy*. Newhamsphire: Gower.