

|            |          |         |
|------------|----------|---------|
| Received : | February | 18,2020 |
| Revised :  | April    | 28,2021 |
| Accepted : | April    | 30,2021 |

## ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า บริษัท เอ็กซ์วายแซด โลจิสติกส์ จำกัด

ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว<sup>1\*</sup>, ณัฐวุฒิ ตรีธะ<sup>2</sup> และ ธนัทธ ธรรมธัย<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า 2) ปัจจัยการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า บริษัท XYZ โลจิสติกส์ จำกัด รูปแบบงานวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานคลังสินค้าหน่วยที่ 1-3 จำนวน 45 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การทดสอบค่าความต่างค่าที่ การทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า บริษัท XYZ โลจิสติกส์ จำกัด ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจในงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยบริษัทสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อวางแผนสำหรับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานคลังสินค้า เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

**คำสำคัญ:** พนักงานคลังสินค้า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โลจิสติกส์

**ประเภทบทความ:** บทความวิจัย

\* ผู้รับผิดชอบงานหลัก

<sup>1</sup> อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี  
อีเมล: kookkaew2526@gmail.com

<sup>2,3</sup> นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการ-การจัดการโลจิสติกส์ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี, อีเมล: natawoot70120@gmail.com, tanatat709@gmail.com

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 2 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

## The Factors Affecting Performance Efficiency of Warehouse Staff of XYZ Logistics Co., Ltd.

Pathompong Kookkaew<sup>1\*</sup>, Natawoot Teerata<sup>2</sup> and Tanatat Aramtoy<sup>3</sup>

### Abstract

The objectives of this research were to study 1) the demographic factors that affected the performance efficiency of warehouse staff. 2) The working factors that affected the performance efficiency of warehouse staff of XYZ Logistics Co., Ltd. The research model was quantitative research and used questionnaires for instrument research. The samples were 45 of warehouse staff unit 1-3 and used non-probability sampling by purposive sampling. The data were analyzed applying by percentage mean and standard deviation and hypothesis testing by t-test One-way ANOVA and multiple regression analysis. The results of the research found that 1) the different demographic factors of genders, ages, education levels, work experience and monthly income affected the performance efficiency of warehouse staff have not different. 2) The working factors that affected the performance efficiency of warehouse staff of XYZ Logistics Co., Ltd consisted of job knowledge and understanding and interpersonal relations. The organization can be applied the results of this research to plan for the development of the potential of warehouse staff to make more performance efficient.

**Keywords:** Warehouse Staff, Performance Efficiency, Logistics

**Type of Article:** Research Article

---

\*Corresponding author

<sup>1</sup> Lecturer, Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Suphanburi Campus., E-mail: kookkaew2526@gmail.com

<sup>2-3</sup> Undergraduate in Management-Logistics Management, Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi, Suphanburi Campus., E-mail: natawoot70120@gmail.com, tanatat709@gmail.com

---

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 2 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

## 1. บทนำ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามแผนการดำเนินงานที่กำหนด ดังนั้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญในการวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบันทั้งการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ด้านสังคม หรือการเปลี่ยนแปลงด้านแรงงาน ซึ่งไม่เพียงพอกับความต้องการ เนื่องจากแรงงานใหม่ไม่ให้ความสนใจเข้ามาทำงาน ขณะที่แรงงานเดิมมีการลาออก และการเปลี่ยนอาชีพในอัตราสูง

(กุลยา วงษ์รักษา และคณะ, 2557) ตลอดจนด้านสภาพเศรษฐกิจที่มีแนวโน้มการเติบโตลดลง ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการด้านผลตอบแทนและสวัสดิการสำหรับพนักงานที่จะได้รับลดลงด้วย ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอาจไม่เป็นตามที่ต้องการคาดหวัง

บริษัท XYZ โลจิสติกส์ จำกัด ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับบริการกระจายสินค้าในรูปแบบ Cross-Docking จากคลังสินค้าสู่โมเดิร์นเทรด บริการขนส่งสินค้าจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง (Door to Door) เช่น การขนส่งสินค้าระหว่างโรงงาน-คลังสินค้า โรงงาน-โรงงาน ซึ่งจากลักษณะของการดำเนินงานทำให้บริษัทจำเป็นต้องมีการเก็บสินค้าไว้ในคลังสินค้าจำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการบริหารคลังสินค้าที่ขาดประสิทธิภาพซึ่งส่วนใหญ่มีสาเหตุจากการจัดเก็บสินค้าหลายประเภท

โดยสินค้าบางประเภทไม่มีการแยกโซนตามชนิดสินค้า จึงทำให้สินค้าปะปนกัน ส่งผลให้ใช้เวลานานในการหยิบและเกิดการหยิบสินค้าผิดพลาดบ่อยครั้ง และการจัดเก็บสินค้าลักษณะดังกล่าวส่งผลให้เกิดการพื้นที่คลังสินค้าที่ไม่มีประสิทธิภาพอีกด้วย

ซึ่งการบริหารงานจัดการคลังสินค้าให้มี

ประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องอาศัยประสิทธิภาพของระบบ และบุคลากรที่มีความเป็นมืออาชีพ มีความชำนาญหรือเชี่ยวชาญเฉพาะทางในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบต่าง ๆ ซึ่งหากขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุ หรือความเสียหายต่อการจัดการคลังสินค้าได้ เช่น การใช้รถโฟล์คลิฟท์ รถลากพาเลท ตะเข้ หรือการมีความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบระบบบอเล็คทรอนิกส์ในการบริหารคลังสินค้า (WMS) เพื่อให้เกิดความถูกต้องในการรับ-ส่งสินค้า แต่ในระยะเวลาที่ผ่านมาพนักงานคลังสินค้ามีการลาออกในอัตราสูง หรือเข้ามาปฏิบัติงานในระยะเวลาสั้น ส่งผลทำให้การจัดหาพนักงานใหม่ทดแทน ทำให้เกิดต้นทุนในการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานต้องความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานในคลังสินค้าเป็นอย่างดี นอกจากนี้การที่บริษัทมีพนักงานใหม่อาจทำให้เกิดปัญหาการปรับตัวกับสภาพแวดล้อม และเพื่อนร่วมงาน ทำให้ส่งผลต่อความสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการต้องการแรงจูงใจในปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือน โบนัส สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น ในการช่วยกระตุ้นหรือสร้างแรงผลักดันในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงควรสร้างความแรงจูงใจต่าง ๆ แก่พนักงานตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุข และมีความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ซึ่งหากพนักงานมีความพึงพอใจและมีความสุขในการปฏิบัติงานก็จะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่อไป (สุพรรณ ปิ่นหอม และคณะ, 2563)

จากความสำคัญของปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า บริษัท XYZ โลจิสติกส์ จำกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า ทำให้บริษัทสามารถบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานด้านการบริหารคลังสินค้าได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า บริษัท XYZ โลจิสติกส์ จำกัด

2. เพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า บริษัท XYZ โลจิสติกส์ จำกัด

## 3. สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า บริษัท XYZ โลจิสติกส์ จำกัด แตกต่างกัน

2. ปัจจัยการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า บริษัท XYZ โลจิสติกส์ จำกัด

## 4. แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิดการวิจัย

### 4.1 ประชากรศาสตร์

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ถือเป็นความหลากหลายและแตกต่างเกี่ยวกับบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ เป็นต้น โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ซึ่งความแตกต่างและหลากหลายของบุคคลนี้ สามารถบ่งชี้ลักษณะพฤติกรรมและการแสดงออกที่แตกต่างกัน (ธัญลักษณ์ สุมนานุสรณ์, 2562) ซึ่งประชากรศาสตร์ เป็นแนวทางในการศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการกำหนดเป้าหมาย ดังนั้นประชากรศาสตร์จึงเป็นศาสตร์ที่ให้ความรู้เกี่ยวกับความแตกต่างของขนาด องค์ประกอบ การกระจาย และการเปลี่ยนแปลงของประชากรศาสตร์ (เสาวลักษณ์ สมานพิทักษ์วงศ์, 2560)

### 4.2 ความรู้และความเข้าใจในงาน

นิมมาน ทองแสน และ นพวรรณ พจน์พิศุทธิพงศ์ (2559) กล่าวว่า ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับงาน คือ

การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนของวิธีการปฏิบัติงาน รวมทั้งการนำทักษะ เทคนิคต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานของตนเอง และงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างดีที่สุด โดย Jensen and Mecking (2001) อ้างใน โดม อินทรกระตึก (2558) ได้แบ่งความรู้ออกเป็น 2 ประเภท คือ ความรู้เฉพาะ ซึ่งเป็นความรู้เฉพาะตัวหรือเฉพาะด้านของพนักงานแต่ละคน อาจเกิดจากการฝึกฝนและเรียนรู้ด้วยตนเอง และความรู้ทั่วไป ซึ่งเป็นความรู้โดยรวมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายในองค์กรที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างพนักงานที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้มากขึ้น ซึ่งสิทธิชัย ธรรมเสนห์ (2561) กล่าวว่า หากองค์กรมีการส่งเสริมและพัฒนาให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะในการปฏิบัติงานก็จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

### 4.3 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

วิภาพร สิงห์บุตร (2561) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ปฏิบัติงาน และมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ในองค์กรทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต สามารถมองเห็นหรือมองไม่เห็น จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ และเป็นรูปธรรมและนามธรรมส่งผลให้เกิดภาวะกดดัน ในขณะที่ทำงานมีผลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพของงาน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแนวคิดของ พลวิษ ยศสุนทร และเฉลิมพร เย็นเยือก (2563) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานประกอบไปด้วยหลายปัจจัยที่สำคัญ ทั้งสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ ด้านสังคม และด้านจิตใจ ซึ่งความสำคัญในที่นี้หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ปฏิบัติงานก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้ทั้งหมด ดังนั้น องค์กรต้องมีการวางแผนการบริหารจัดการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ การสร้างสภาพแวดล้อมที่มีความสุขในการทำงานให้เหมาะสมกับบุคลากร เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเป็นประโยชน์สูงสุด (ณัฏฐพงศ์ พิธิษฐพงศ์, 2561)

#### 4.4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

จักรี ศรีจารุเมธีญาณ และ สุรศักดิ์ อุดเมืองเพีย (2563) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ทางร่างกายและจิตใจที่ถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าให้เกิดการแสดงออกทางพฤติกรรม เพื่อที่จะก่อให้เกิดจุดมุ่งหมายและเป้าหมายที่ต้องการ และวีรศักดิ์ จักรสาร (2552) อ้างใน ณัฐริกา กลิ่นเมือง และคณะ. (2563) ได้นิยามไว้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคล มีความเต็มใจ มุ่งมั่นและทุ่มเทความพยายาม ให้บุคคลมีความเต็มใจในการทำงานเกิดความพึงพอใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุด เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ซึ่งแรงจูงใจที่ดีจะเป็นการกระตุ้นให้พนักงานสามารถสร้างสิ่งที่ดีที่สุดในให้กับองค์กร อันจะนำไปให้ องค์กรนั้น ๆ ประสบความสำเร็จการดำเนินงานในทุก ๆ ด้าน รวมทั้งมีผลการดำเนินงานที่เหนือคู่แข่งคนอื่นอีกด้วย (ศุภกิจ ปัญญารัตนะ และจิราพร ระโหฐาน, 2562)

#### 4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ภัทรนันท์ ศิริไทย และ ชิตพล ชัยมะดัน (2559) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างกันด้วยกิริยาและวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา หรือระหว่างบุคคลและเพื่อนร่วมงาน และกนกวรรณ ศรีทองสุข (2559) กล่าวว่า มีนักวิชาการหลายท่านศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน สรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นแรงจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม และธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการในการติดต่อและมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ดังนั้นหากพนักงานสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะทำให้ความ

รู้สึกเป็นกันเองในการทำงาน ไม่ก่อให้เกิดความอึดอัดหรือตึงเครียดในการปฏิบัติงาน จึงทำให้สามารถทำงานกันอย่างเต็มความสามารถของตน และจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป (สุพรรณ ปิ่นหอม และคณะ, 2563)

#### 4.6 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์ (2561) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ให้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีวิธีการทำงานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งอัครเดช ไม้จันทร์ และ นุจริัย แซ่จิ๋ว (2561) ระบุว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่สำคัญในการประกอบธุรกิจ กล่าวคือ การที่องค์กรใดมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงก็จะมีผลกำไรที่สูงตามไปด้วย และ วรินทร์ จงมีสุข (2562) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทรัพยากรคน

เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการบริหารงานและประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นหากองค์กรมีการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็จะช่วยเพิ่มกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จ ทำให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า และพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ (ปีทมาพร ท่อชู, 2559)

#### 4.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

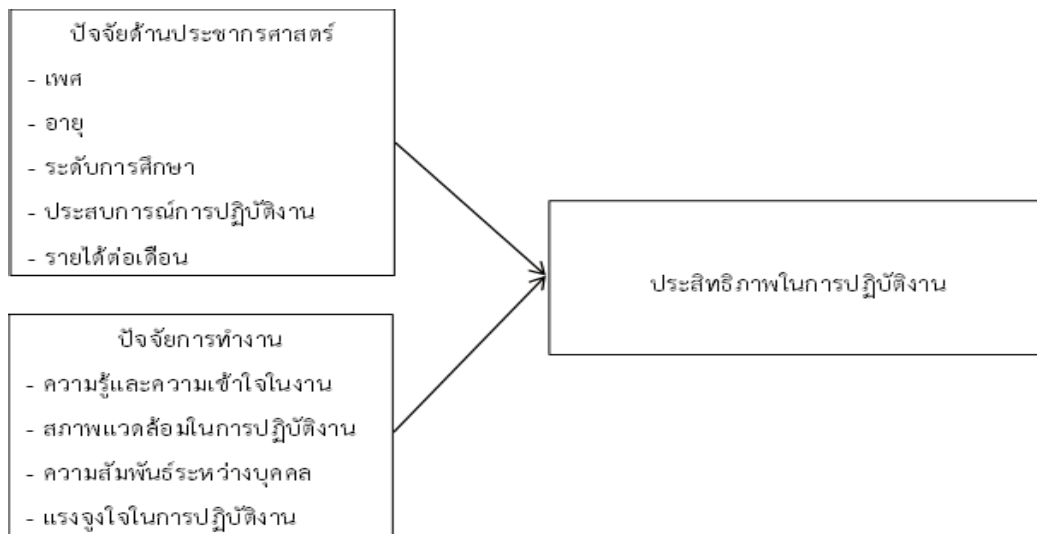
อัครเดช ไม้จันทร์ และ นุจริัย แซ่จิ๋ว (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนายเท่ากับ .054 กล่าวได้ว่า ความเป็นได้ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 5.40

ศุภกิจ ปัญญารัตนะ และ จิราพร ระโหฐาน (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทยในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนพลาสติกยานยนต์นิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด 1 จังหวัดระยอง พบว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านฝึกอบรมพัฒนา ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ปัจจัยดำรงรักษา ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและ

การบริหารมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สุพัฒน์ ปิ่นหอม และคณะ (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงาน วิศวกรรมบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) สายธุรกิจอาหารสัตว์ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยด้านความพึงพอใจตามลำดับ

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย (ตามภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## 5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

### 5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานคลังสินค้าหน่วยที่ 1-3 จำนวน 50 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานคลังสินค้าหน่วยที่ 1-3 จำนวน 45 คน การกำหนดขนาด

ของตัวอย่างครั้งนี้ใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973) กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อนที่ระดับ  $\pm 5\%$  โดยสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีแบบเจาะจง

### 5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (IOC) ของแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยรายข้อตั้งแต่ 0.67-1.00 ซึ่งมีมากกว่า 0.50 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่าอยู่ระหว่าง 0.81 - 0.92 ซึ่งมากกว่า 0.70 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2559)

ผู้วิจัยแปลความหมายพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นตามเกณฑ์การประเมินผลของเบสท์ (Best, J. W., 2006) ได้แก่ 4.21-5.00 (มากที่สุด) 3.41-4.20 (มาก) 2.61-3.40 (ปานกลาง) 1.81-2.60 (น้อย) และ 1.00-1.80 (น้อยที่สุด)

### 5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานคลังสินค้า จำนวน 45 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ โดยการศึกษาแนวคิดทฤษฎี ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่มีผู้รวบรวมไว้ ได้แก่ หนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ รายงานวิจัย และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย

### 5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) สำหรับการทดสอบสมมติฐาน คือ การทดสอบหาค่าความต่างค่าที (t-test) การทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

### 6. ผลการวิจัย

#### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากร

ศาสตร์ของพนักงานสินค้า บริษัท XYZ โลจิสติกส์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 62.20 มีอายุ 25-30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 35.60 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 62.20 มีประสบการณ์ปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 62.20 และมีรายได้ 10,000-20,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ , S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรู้และความเข้าใจในงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.56) รองลงมา คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D. = 0.71) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ , S.D. = 0.69) และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ , S.D. = 0.69) ตามลำดับ (ตามตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการทำงานโดยรวม

| ปัจจัยการทำงาน             | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความคิดเห็น |
|----------------------------|-------------|-------------|------------------|
| ความรู้และความเข้าใจในงาน  | 3.94        | 0.56        | มาก              |
| สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน | 3.36        | 0.69        | ปานกลาง          |
| ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล   | 3.71        | 0.71        | มาก              |
| แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน    | 3.59        | 0.69        | มาก              |
| <b>เฉลี่ย</b>              | <b>3.65</b> | <b>0.49</b> | <b>มาก</b>       |

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็วและความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.71)

รองลงมาคือ สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้อย่างทันท่วงที เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.86) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนและระยะเวลาที่กำหนด เมื่อเทียบกับมาตรฐานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ , S.D. = 0.85) (ตามตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน                                                                              | $\bar{X}$   | S.D.        | ระดับความคิดเห็น |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| 1. ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จ                       | 3.82        | 0.71        | มาก              |
| 2. ผลการปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้                                                 | 3.76        | 0.80        | มาก              |
| 3. ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผน และระยะเวลาที่กำหนด เมื่อเทียบกับมาตรฐาน                                 | 3.67        | 0.85        | มาก              |
| 4. สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้อย่างทันท่วงที เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร | 3.82        | 0.86        | มาก              |
| 5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ           | 3.73        | 0.80        | มาก              |
| <b>เฉลี่ย</b>                                                                                           | <b>3.76</b> | <b>0.73</b> | <b>มาก</b>       |

### 6.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า บริษัท XYZ โลจิสติกส์ จำกัด แตกต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที่

(t-test) กรณีการเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม และใช้สถิติการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) กรณีการเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม (ตามตารางที่ 3 และ ตารางที่ 4)

**ตารางที่ 3** ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

| เพศ  | n  | $\bar{X}$ | S.D. | t    | p    |
|------|----|-----------|------|------|------|
| ชาย  | 28 | 3.83      | 0.81 | 0.81 | 0.76 |
| หญิง | 17 | 3.65      | 0.56 |      |      |

จากตารางที่ 3 ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านเพศ พบว่า

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า บริษัท XYZ โลจิสติกส์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4** ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะประชากรศาสตร์ด้านอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

| Model                |              | Sum of Squares | df | Mean of Squares | F    | p    |
|----------------------|--------------|----------------|----|-----------------|------|------|
| อายุ                 | ระหว่างกลุ่ม | 0.08           | 3  | 0.03            | 0.05 | 0.98 |
|                      | ภายในกลุ่ม   | 23.16          | 41 | 0.56            |      |      |
|                      | รวม          | 23.24          | 44 |                 |      |      |
| ระดับการศึกษา        | ระหว่างกลุ่ม | 0.26           | 3  | 0.08            | 0.15 | 0.92 |
|                      | ภายในกลุ่ม   | 22.98          | 41 | 0.56            |      |      |
|                      | รวม          | 23.24          | 44 |                 |      |      |
| ประสบการณ์ปฏิบัติงาน | ระหว่างกลุ่ม | 0.10           | 2  | 0.05            | 0.09 | 0.91 |
|                      | ภายในกลุ่ม   | 23.14          | 42 | 0.55            |      |      |
|                      | รวม          | 23.24          | 44 |                 |      |      |
| รายได้ต่อเดือน       | ระหว่างกลุ่ม | 0.02           | 2  | 0.01            | 0.01 | 0.98 |
|                      | ภายในกลุ่ม   | 23.22          | 42 | 0.55            |      |      |
|                      | รวม          | 23.24          | 44 |                 |      |      |

จากตารางที่ 4 ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า บริษัท XYZ โลจิสติกส์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า บริษัท XYZ โลจิสติกส์ จำกัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสหสัมพันธ์เชิงพหุระหว่างปัจจัยสาเหตุ (Multicollinearity) เป็นการ

วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ พบว่ามีค่าระหว่าง 0.28-0.49 โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ควรมีค่าไม่เกิน 0.7 (สุทิน ชนะบุญ, 2560) และทดสอบค่า VIF พบว่ามีค่าระหว่าง 1.28-1.56 โดยค่า VIF ต้องไม่เกิน 10 และทดสอบค่า Tolerance พบว่า มีค่าระหว่าง 0.64-0.78 โดยค่า Tolerance ต้องมีค่าอยู่ระหว่าง 0-1 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2559) ซึ่งหมายความว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหา Multicollinearity หรือตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน จึงสามารถนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ได้ (ตามตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

| ปัจจัยการทำงาน                    | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน |       |                        | t     | p - value |
|-----------------------------------|----------------------------|-------|------------------------|-------|-----------|
|                                   | สัมประสิทธิ์การถดถอย       |       | ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน |       |           |
|                                   | (b)                        | (β)   |                        |       |           |
| ค่าคงที่ (a)                      | 0.47                       |       | 0.72                   | 0.66  | 0.51      |
| 1. ด้านความรู้และความเข้าใจในงาน  | 0.48                       | 0.37  | 0.18                   | 2.67* | 0.01      |
| 2. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน | 0.02                       | 0.02  | 0.15                   | 0.16  | 0.87      |
| 3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล   | 0.43                       | 0.42  | 0.15                   | 2.87* | 0.01      |
| 4. ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน    | -0.07                      | -0.07 | 0.16                   | -0.48 | 0.64      |
| Adjusted R <sup>2</sup>           | 0.34                       |       |                        |       |           |

\*ระดับนัยสำคัญ  $p < 0.05$

จากตารางที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า บริษัท XYZ โลจิสติกส์ จำกัด ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจในงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันทำนายตัวแปรตามได้ร้อยละ 34.00 ซึ่งพิจารณาจากค่า Adjusted R

Square เท่ากับ 0.34 และเมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่าด้านความรู้และความเข้าใจในงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีค่า  $b = 0.48$  และ  $0.43$  ตามลำดับ หมายความว่า จำนวนของแต่ละด้านเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า บริษัท XYZ โลจิสติกส์ จำกัด จะเพิ่มขึ้น

0.48 และ 0.43 ตามลำดับ แสดงว่า ปัจจัยการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า บริษัท XYZ โลจิสติกส์ จำกัด อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## 7. สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

1. จากผลการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า บริษัท XYZ โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพหรือความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่เกี่ยวข้องกับลักษณะพื้นฐานทางประชากรศาสตร์หรือลักษณะส่วนบุคคล โดยทุกคนสามารถปฏิบัติงานในคลังสินค้าได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ และ นุจริย แซ่จิว (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลาพบว่า ประชากรศาสตร์ด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัฒน์ ปิ่นหอม และคณะ (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานวิศวกรรมบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) สายธุรกิจอาหารสัตว์ พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. จากผลการศึกษาปัจจัยการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า บริษัท XYZ โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า

2.1 ด้านความรู้และความเข้าใจในงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า บริษัท XYZ โลจิสติกส์ จำกัด เนื่องจากบริษัท

มีการจัดการฝึกอบรมให้ความรู้ก่อนการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้พนักงานสามารถความเข้าใจในขั้นตอน และลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยา จิตคุณรัตน์ (2556) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชินโซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า พนักงานในแต่ละหน่วยงานของบริษัทจะต้องมีความรู้ความสามารถและทักษะที่ดีในงานที่ตนรับผิดชอบ และในเรื่องของการพัฒนาปรับปรุงงานหรือวิธีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของอัครเดช ไม้จันทร์ และนุจริย แซ่จิว (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ในบางครั้งเมื่อพนักงานเจอปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานที่นอกเหนือจากความรู้ความสามารถ ก็ไม่สามารถรับผิดชอบต่องาน โดยเบ็ดเสร็จตั้งแต่ต้นจนสำเร็จด้วยตัวเอง จึงต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะงานเข้ามาช่วยแก้ปัญหา

2.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า บริษัท XYZ โลจิสติกส์ จำกัด ทั้งนี้อาจเกิดจากการที่บริษัทมีอุปกรณ์ต่าง ๆ ทั้งที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หรืออุปกรณ์ป้องกันอันตรายในการปฏิบัติงาน และเครื่องมือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นยังไม่เพียงพอ อาจทำให้พนักงานเกิดความไม่สะดวกและมีความวิตกกังวลขณะปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสุริยพร สุมาลย์ และ ธีรพนธ์ เวศพันธุ์ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า

บริษัท XYZ โลจิสติกส์ จำกัด เนื่องจากพนักงานคลังสินค้าทำงานฉันทึ้น้อง มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันทั้งจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานในการช่วยแก้ไขปัญหา และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงานซึ่งกันและกันอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของอัครเดช ไม้จันทร์ และ นุจรีย์ แซ่จิ๋ว (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า พนักงานได้รับการยอมรับและความช่วยเหลือจากบุคคลในองค์กร แต่บางครั้งพนักงานอาจไม่ได้รับความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบของบริษัทฯ เท่าเทียมกัน

2.4 ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า บริษัท XYZ โลจิสติกส์ จำกัด ทั้งนี้อาจเกิดจากพนักงานคิดว่าเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับไม่มีความเหมาะสมหรือเพียงพอกับงานที่รับผิดชอบหรือไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในการครองชีพในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติวรรณ จัยเจริญ (2562) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โลโก้ซอร์ส จำกัด พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานเพราะค่าครองชีพในปัจจุบันเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ และเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินส่งผลให้พนักงานเกิดความเดือดร้อนเนื่องจากบริษัทไม่มีนโยบายรองรับด้านการดูแลความเป็นอยู่ของพนักงาน แต่ไม่สอดคล้องกับศิริดา เพชรแก้วกุล และ เฉลิมพร เย็นเยือก (2563) ศึกษาเรื่อง จูงใจที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของ

พนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พบว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

## 8. ข้อเสนอแนะ

### 8.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เนื่องจากด้านความรู้และความเข้าใจในงาน มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า บริษัท XYZ โลจิสติกส์ จำกัด ดังนั้นบริษัทควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสได้พัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อให้ทันยุค ทันสมัย สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. เนื่องจากด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า บริษัท XYZ โลจิสติกส์ จำกัด ดังนั้นบริษัทควรตรวจสอบความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ เพื่อป้องกันอันตรายจากการใช้งาน และควรเตรียมอุปกรณ์สำหรับป้องกันอันตรายในการปฏิบัติงาน ให้มีความพร้อมและเพียงพอ เนื่องจากการทำงานในคลังสินค้ามีกิจกรรมยก จัดเก็บ เคลื่อนย้ายสินค้า อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้

3. เนื่องจากด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า บริษัท XYZ โลจิสติกส์ จำกัด ดังนั้นบริษัทควรส่งเสริมการจัดกิจกรรมเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกส่วนงานหรือแผนกงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานได้รู้จักกันดีมากยิ่งขึ้น มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว ลดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. เนื่องจากด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน คลังสินค้า บริษัท XYZ โลจิสติกส์ จำกัด ดังนั้นบริษัท ควรพิจารณาค่าตอบแทน และสวัสดิการอื่นเพิ่มเติม จากเงินเดือนที่พนักงานได้รับ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติ และพนักงานสามารถรับรู้ถึงความเอาใจ เกิดความรู้สึกมีมั่นคงในงานที่ปฏิบัติ ซึ่งทำให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานคลังสินค้า เพื่อส่งเสริม ศักยภาพของพนักงานคลังสินค้า ให้มีเหมาะสมกับ

งาน และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาปัจจัยจูงใจในการคงอยู่หรือปัจจัย จูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงความต้องการ และองค์ประกอบที่สามารถสร้างขวัญกำลังใจ และ อารมณ์รักงานพนักงานให้อยู่กับองค์กรในระยะเวลานาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ องค์กรต่อไป

3. ควรแยกศึกษาตัวแปรปัจจัยการทำงาน แต่ละด้านอย่างละเอียด เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกสำหรับ นำไปใช้ในการวางแผนนโยบายขององค์กรเกี่ยวกับการ พัฒนา ส่งเสริม และแก้ปัญหาเพื่อให้พนักงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ ศรีทองสุข. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงานโดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2559). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติยา ฐิติคุณรัตน์. (2556). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันโซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. ภาคนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- กุลยา วงษ์รักษา และคณะ. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการขาดแคลนพนักงานคลังสินค้าที่เกิดขึ้นในระดับอุตสาหกรรมและระดับธุรกิจ. *Journal of HR intelligence*, 9(1), 32-43.
- จักรี ศรีจารุเมธีญาณ และสุรศักดิ์ อุดมืองเพีย. (2563). แรงจูงใจในการทำงาน : ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้. *วารสาร มจร.อุบลปริทรรศน์*, 5(1), 424-436.
- ฐิติวรรณ จัยเจริญ. (2562). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไสท์ซอร์ส จำกัด. ค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฏขพงศ์ พิเศษนพงศ์. (2561). สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อการสร้างความผูกพันองค์กรของข้าราชการและบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์*, 1(1), 64-78.
- ณัฐริกา กลิ่นเมือง, สุรวุฒิ นิรมิตสุขพรกุล, ปรีณัฐดา สุทธิประเสริฐ, ดวงใจ คงคาหลวง และพงษ์สันต์ ต้นหยง. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็นซีโคโคไนท์ จำกัด ตำบลแพงพวย อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 7(1), 261-274.
- โดม อินทรกระติก. (2558). ความรู้ความเข้าใจและการรับรู้ในเรื่องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ธัญลักษณ์ สุนนานุสรณ์. (2562). พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุ กลุ่มเบบี้บูมเมอร์. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 6(2), 175-188.
- นันทนา ทองแสน และนพวรรณ พจนพิศุทธิพงศ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย*, 6(2), 121-132.
- บุญช่วง ศรีธรรมาภรณ์. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*, 11(2), 29-48.
- ปัทมาพร ท่อชู. (2559). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน (The Efficiency Development of Operation). *วารสาร Industrial technology review*, 22(282), 94-100.
- พลวิช ยศสุนทร และเฉลิมพร เย็นเยือก. (2563). สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเขตการบิน ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 14(33), 61-74.

- ภัทรนันท์ ศิริไทย และจิตพล ชัยมะดัน. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว. *วารสารด้านการบริหารธุรกิจและการเมือง*, 5(1), 157-197.
- วรินทร์ จงมีสุข. (2562). ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทภายหลังการรวมกิจการ. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 6(2), 88-96.
- วิภาพร สิงห์บุตร. (2561). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรส่วนกลางกรมศุลกากร. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 1(2), 110-124.
- ศิรดา เพชรแก้วกุล และเฉลิมพร เย็นเยือก. (2563). จูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง. *วารสารรัชภาค*, 14(33), 75-90.
- ศุภกิจ ปัญญารัตนะ และจิราพร ระโหฐาน. (2562). ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทยในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนพลาสติกยานยนต์นิคมอุตสาหกรรมดับบลิวเอชเอ อีสเทิร์นซีบอร์ด 1 จังหวัดระยอง. *วารสารบัณฑิตวิจัย*, 10(1), 189-203.
- สิทธิชัย ธรรมเสนห์. (2561). โมเดลการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานบริษัทเอกชนในนิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 10(2), 87-106.
- สุพัฒน์ ปิ่นหอม, มณฑิรา ลีลาประชากุล, นิพัทธ์พนธ์ สนิทเหลือ, วิวัฒน์ วรวงษ์นันทพงศ์, หิมาแลละหมั่น และเฉลิมชาติ เมฆแดง. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานวิศวกรรมบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) สายธุรกิจอาหารสัตว์. *วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 6(1), 520-533.
- สุทิน ชนะบุญ. (2560). *สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเบื้องต้น*. ค้นเมื่อ 19 พฤศจิกายน 2563, จาก: <http://kkpho.go.th/km/index.php/2017-08-10-06-37-01/category/2-r2r-5>.
- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุรีย์พร สุมาลย์ และธีรพันธ์ เวศพันธ์. (2562). ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานตรวจค้น กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง. *EJU Heritage Journal Social Science and Humanities*, 9(10), 260-269.
- เสาวลักษณ์ สมานพิทักษ์วงศ์. (2560). *ส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดสงขลา*. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- อัครเดช ไม้จันทร์ และนุจรีชัย แซ่จิ้ว. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 5(1), 95-121.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row Publication.
- Best, J. W. (2006). *Research in Education* (10th ed.). New Jersey: Prentice Hall.