

ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ และลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลง
ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหาร
ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

**Personal Characteristics, Motivational Factors, and Transformational
Leadership Characteristics Influencing Work Performance Efficiency of
Restaurant Employees in Bangkok**

ณัฐริกา อินทฉาย^{1*}
Nattarika Intachai^{1*}

Received: June 20, 2024; **Revised:** October 15, 2024; **Accepted:** November 27, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจ และลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร โดยใช้ทฤษฎีคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ ลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลง และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานร้านอาหารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ t-test และ F-test ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใช้การทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD และวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านการประสบความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับความเคารพนับถือหรือยอมรับ ด้านการเติบโตและก้าวหน้าในอาชีพการงาน ปัจจัยอนามัยด้านนโยบายและการดำเนินงาน ด้านปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้นำ และลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลที่เหมาะสม และด้านการพิจารณาแบบรายบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้มีส่วนสำคัญในการแนะนำแนวทางสำหรับการกำหนดนโยบายและปรับปรุงข้อเสนอแนะภายในร้านอาหารของกรุงเทพมหานคร เน้นย้ำความสำคัญในการออกแบบแนวทางการพัฒนาที่รองรับความต้องการของพนักงาน และให้ข้อมูลในการกำหนดนโยบาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการแข่งขันขององค์กร

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลง ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, Business School, The University of the Thai Chamber of Commerce

*Corresponding author e-mail: Nattarika955@Gmail.com

Abstract

This research has two key objectives. The first is to explore the connection between personal characteristics and employee efficiency within restaurants in Bangkok. The second objective is to study factors such as personal characteristics, motivation factors, and transformational leadership characteristics that affect the employee efficiency within restaurants in Bangkok. The theoretical framework of this paper analyses relevant literature in relation to personal characteristics, motivation factors, transformational leadership characteristics and employee efficiency. The population of the research included 400 restaurant employees in the province of Bangkok and the research instrument was an online questionnaire. As for the data analysis process, both descriptive statistics (which measured the frequency, percentage, mean, and standard deviation) as well as inferential statistics (t-test, F-test, and LSD test and multiple regression analysis based on measuring the P-Value significance of 0.05) were used. The research results found that variability of personal factors such as gender, age, educational level, monthly income do not significantly impact employee efficiency. In addition, the results of the hypothesis testing found that the motivation factors that cause satisfaction are 'job success', 'being respected or accepted', as well as 'career growth and advancement'. On the other hand, the hygiene factors which cause dissatisfaction were documented as 'policy and operations', 'interaction with co-workers', 'interaction with leaders', and 'transformational leadership characteristics' (in terms of having appropriate influence and individual consideration, which affects the employee efficiency within restaurants in Bangkok). This research provides actionable insights for policymaking within Bangkok's restaurant industry, emphasizing the importance of aligning employee development strategies with individual needs and motivational factors. These findings can inform macro and micro-level policies to enhance organizational effectiveness and competitiveness.

Keywords: Employee Efficiency, Motivation Factors, Transformational Leadership Characteristics, Personal Characteristics

บทนำ

ธุรกิจบริการในประเทศไทยเป็นภาคส่วนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ที่มีบทบาทในการผลักดันการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างมีนัยสำคัญ ในช่วงปี ค.ศ. 2017 - 2019 อุตสาหกรรมการบริการสามารถสร้างรายได้คิดเป็นร้อยละ 2.5 ของ GDP อย่างไรก็ตาม การแพร่กระจายของโควิด - 19 นำไปสู่รายได้ที่ลดลงเหลือเพียงร้อยละ 0.6 ของ GDP ในปี ค.ศ. 2021 นับตั้งแต่นั้นมา ธุรกิจบริการได้เริ่มฟื้นตัวอย่างช้า ๆ โดยเฉพาะในภาคการบริการด้านโรงแรม คาดว่าจะมีอัตราการเข้าพักฟื้นตัวถึงร้อยละ 70 ภายในปี ค.ศ. 2024 เมื่อเทียบกับอัตราการเข้าพักร้อยละ 79 ในปี ค.ศ. 2019 รายได้ของธุรกิจบริการด้านโรงแรมมาจากหลากหลายด้าน ค่าห้องพักเป็นแหล่งรายได้หลักถึงร้อยละ 70 ตามด้วยรายได้จากการขายอาหารและเครื่องดื่มร้อยละ 25 และรายได้จากบริการเสริมอื่น ๆ ร้อยละ 5 (Lumkam, 2022)

การกระจายตัวของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในปี ค.ศ. 2019 ส่งผลให้หลายประเทศต้องดำเนินมาตรการปิดประเทศและจำกัดการเดินทางระหว่างประเทศ การเดินทางระหว่างประเทศที่ยังดำเนินอยู่ต้องใช้ระยะเวลาเพิ่มขึ้นเนื่องจากมาตรการกักตัวเพื่อสังเกตอาการ ส่งผลให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทยลดลงอย่างมาก ซึ่งนำไปสู่ปัญหาทางธุรกิจในอุตสาหกรรมร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร โดยธุรกิจร้านอาหารประสบปัญหาการดำเนินงานและสูญเสียรายได้ ร้านอาหารบางแห่งไม่สามารถสร้างรายได้เพียงพอ จนต้องปิดกิจการ ขณะที่ร้านอาหารที่สามารถดำเนินการต่อไปได้ ต้องเผชิญกับการจัดสรรทรัพยากรบุคคลใหม่ เช่น การออกมาตรการให้พนักงานหยุดงานชั่วคราว การบังคับให้ลาออก หรือการปลดพนักงาน (Agmapisarn, 2023) ร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานครต้องเผชิญกับความท้าทายสำคัญในการปรับตัวตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยและการรักษาระยะห่างทางสังคม ซึ่งทำให้จำนวนผู้ให้บริการในร้านลดลง และทำให้ซับซ้อนมากขึ้นในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในสถานการณ์ฉุกเฉิน ร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานครยังต้องมีการปรับตัวในการดำเนินงาน เพื่อให้รอดพ้นจากสถานการณ์โควิดและพร้อมสร้างโอกาสในอนาคต ซึ่งต้องมีการปรับเปลี่ยนในหลาย ๆ ด้าน เช่น การปฏิรูปโครงสร้างธุรกิจ การพัฒนาด้านการขายและการตลาด การให้บริการลูกค้าที่ดีขึ้น และการเป็นผู้ประกอบการที่มีนวัตกรรม

Laowirojanaku (2023) ระบุว่า ขณะที่ย่านร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานครเริ่มฟื้นตัว ตลาดแรงงานอาจเผชิญกับการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงขึ้น ทำให้ร้านอาหารต้องปรับปรุงกลยุทธ์เพื่อดึงดูดลูกค้าและรักษาคุณภาพพนักงานที่มีศักยภาพไว้ เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ในช่วงเวลาที่มีความไม่แน่นอน ดังนั้น ทั้งพนักงานและผู้นาองค์กรจำเป็นต้องปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงแนวทางการรับมือกับสถานการณ์ เพื่อให้มั่นใจว่าร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ยังคงมีความสามารถในการจ้างงานและคงความสามารถในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจ และลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรม

1. ทฤษฎีลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Personal Characteristics)

Seriratana and Sererirat (2017) กล่าวว่าลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลแสดงถึงความแตกต่างของพนักงานแต่ละคน ซึ่งประกอบด้วย เพศ (Gender) เพศมีบทบาทสำคัญในการกำหนดพฤติกรรม การติดต่อสื่อสาร และการตัดสินใจ อายุ (Age) อายุสะท้อนถึงความต้องการ และพฤติกรรมที่ต่างกันตามช่วงอายุ สถานะทางการศึกษา (Education Level) มีผลต่อความรู้ ความคิด และทัศนคติโดยรวม อาชีพ (Occupation) บ่งบอกถึงวิถีชีวิตและความสนใจที่แตกต่างกัน รายได้ (Income) สะท้อนถึงสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม สถานภาพ (Status) สถานภาพส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการตัดสินใจในการเลือกปฏิบัติงาน

2. ทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation)

Herzberg (1960, as cited in Sriraksa et al., 2022) กล่าวว่าทฤษฎีสองปัจจัย แบ่งออกเป็นสองปัจจัย คือ

2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor or Factors of Satisfaction) คือ ปัจจัยที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่

- 2.1.1 การประสบผลสำเร็จในงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย
- 2.1.2 การได้รับความเคารพนับถือหรือยอมรับ หมายถึง การเป็นที่ยอมรับและนับถือจากคนรอบข้าง
- 2.1.3 รูปแบบของงาน หมายถึง บุคคลมีความรู้สึกดีหรือไม่ดีต่องานที่ปฏิบัติ
- 2.1.4 ความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ หมายถึง การที่บุคคลได้รับผิดชอบในงานที่ทำหาย งานที่ใหม่ การได้ปฏิบัติงานที่ใหญ่ขึ้นและมีอำนาจในการตัดสินใจในงานนั้น ๆ อย่างเต็มที่
- 2.1.5 การเติบโตและก้าวหน้าในอาชีพการงาน หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความมุ่งมั่นและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ซึ่งเกิดจากความชื่นชมในความสามารถ และเกิดความมั่นใจในตัวเอง

2.2 ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor or Factors of Dissatisfaction) เป็นปัจจัยในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ถ้าหากขาดหายไปจะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

- 2.2.1 นโยบายและการดำเนินงาน หมายถึง การจัดการดูแล การดำเนินการบริหารภายในองค์กร
- 2.2.2 ระดับเงินเดือน หรือ ค่าแรงที่ได้รับ หมายถึง ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อค่าจ้างที่ได้รับ
- 2.2.3 ปฏิสัมพันธ์กับผู้นำ หมายถึง การพูดคุยสื่อสาร แต่ไม่ได้หมายถึงการแสดงความยอมรับนับถือ

2.2.4 ผู้นำปฏิสัมพันธ์กับผู้ตาม หมายถึง การสื่อสารกับผู้ตามที่ดีและเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.2.5 ปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนที่ปฏิบัติงานร่วมกัน หมายถึง การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน การสื่อสารพบปะพูดคุยที่ดี

2.2.6 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีพื้นที่ทำงานที่ส่งเสริมและสนับสนุนการทำงาน

2.2.7 รูปแบบการกำกับดูแล หมายถึง ความสามารถของผู้นำในการบริหารงานภายในองค์กร

2.2.8 ความมั่นคงในงานที่ปฏิบัติ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงานที่ปฏิบัติ

2.2.9 สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงาน ที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องานที่ปฏิบัติ

3. ทฤษฎีผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

Burns (1978, as cited in Reza, 2019) กล่าวว่าทฤษฎีผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีส่วนประกอบ ดังนี้ การมีอิทธิพลที่เหมาะสม (Idealized Influence) คือ ผู้นำที่เป็นแบบอย่างทางคุณธรรมและความสามารถ ได้รับความเคารพและไว้วางใจ และเป็นแบบอย่างของมาตรฐานจริยธรรมที่ยอดเยียม การมีแรงบันดาลใจในการจูงใจ (Inspirational Motivation) คือ ผู้นำที่กระตุ้นให้ผู้ตามปฏิบัติงานเกินความคาดหวัง สร้างความท้าทายในงานที่สอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายขององค์กร การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) คือ ผู้นำที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ทำลายมาตรฐานเดิม และสร้างสภาพแวดล้อมที่เปิดรับความคิดใหม่ ๆ การพิจารณาแบบรายบุคคล (Individualized Consideration) คือ ผู้นำที่เข้าใจศักยภาพและความต้องการเฉพาะของแต่ละคน ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ให้คำแนะนำหรือโค้ชและสนับสนุนการเติบโตและเสริมสร้างโอกาสในการพัฒนาความรู้

4. ทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Work Performance Efficiency)

The Office of the Civil Service Commission (2009, as cited in Pannarai, 2022) กล่าวว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ ใช้ทรัพยากรในปริมาณที่น้อย แต่ได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ 1) ต้นทุนในการปฏิบัติงาน (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพในการจัดการ คือ พนักงาน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่มีอย่างถูกต้องคุ้มค่า โดยมีการสูญเสียน้อยที่สุด 2) กระบวนการปฏิบัติงาน (Process) ได้แก่ การปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีความรวดเร็วพร้อมทั้งเทคโนโลยีที่สะดวกยิ่งขึ้น เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ 3) ผลการดำเนินงานและผลลัพธ์ที่ได้ (Output) ได้แก่ การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันต่อเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานและมีการบริการที่เป็นที่พึงพอใจต่อลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Chaileuangleu (2023) ศึกษาแรงจูงใจของเชฟในร้านอาหารไทย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 385 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล พบว่าปัจจัยที่ทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น รายได้ ความเคารพนับถือ ความก้าวหน้าในอาชีพ และการประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนจากผู้นำและการทำงานเป็นทีม ยังช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ในทีมและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

Bhuyan et al. (2018) ศึกษางานวิจัยเชิงปริมาณกับพนักงาน 201 คนในธุรกิจบริการโรงแรมในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจสูงสุด คือ การจัดการของฝ่ายบริหารบุคคลและนวัตกรรมภายในองค์กรซึ่งช่วยลดสัดส่วนการลาออกของบุคลากร โดยให้มีการจัดการ การสื่อสารที่ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในทีม ให้มีความหลากหลายของงาน มีนวัตกรรมที่ดี มีการฝึกอบรม ที่ส่งเสริมแรงจูงใจและเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Bagga and Muangsang (2021) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานลาออกของธุรกิจบริการในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามกับพนักงาน 400 คน พบว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานในระดับสูง คือ ความต้องการและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน วิธีการบริหารงาน นอกจากนี้ เงินเดือนและผลประโยชน์ที่ได้รับ

เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานลาออกสูงที่สุด ตามด้วย เพื่อไปปฏิบัติงานที่อื่น และเพื่อไปศึกษาต่อ ตามลำดับ เป็นผลมาจากความไม่พึงพอใจและส่งผลให้เกิดอัตราการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร

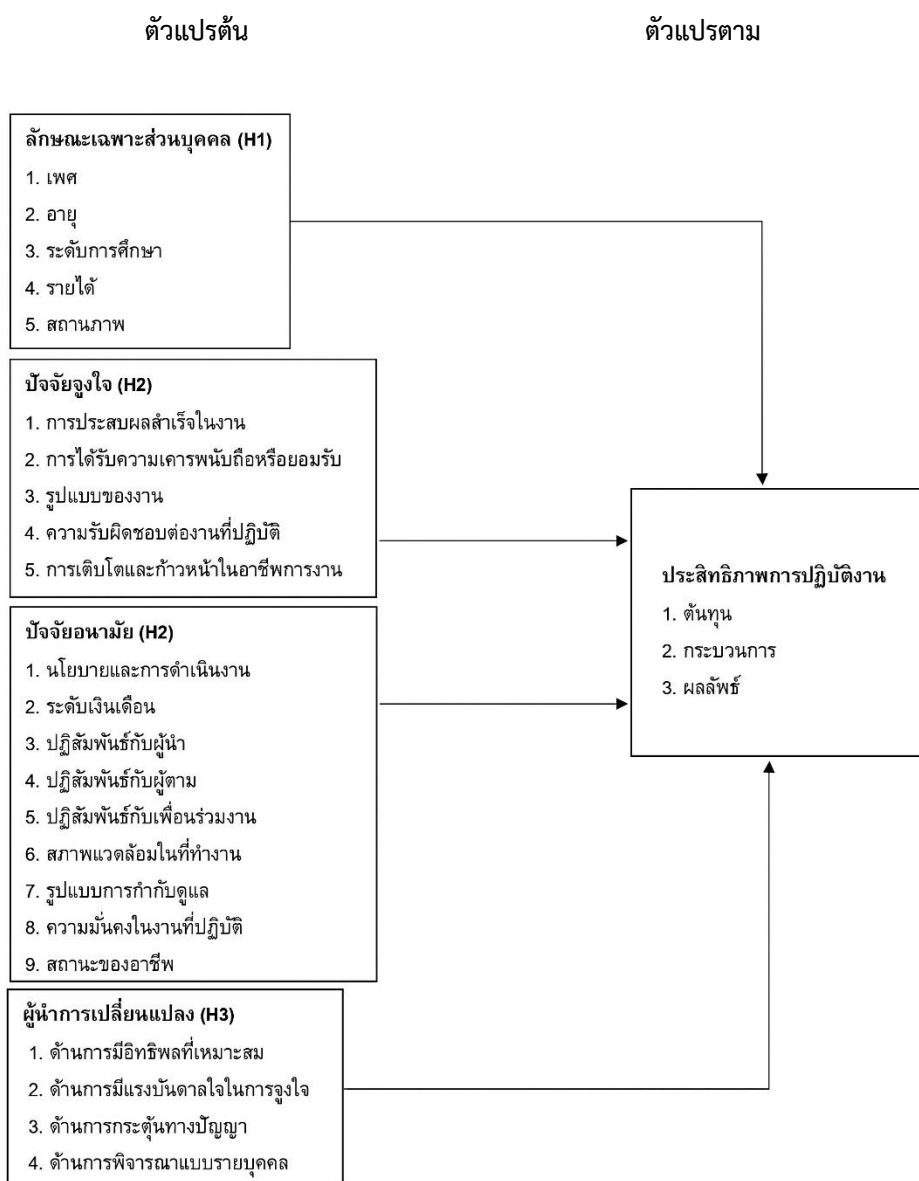
Angmahussagul et al. (2019) ศึกษาภาวะผู้นำและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจบริการจำนวน 45 คนโดยใช้แบบสอบถาม พบว่า คุณสมบัติที่สำคัญของผู้นำที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การสร้างบารมีหรือมีอิทธิพลทางความคิด การกระตุ้นทางปัญญา การสร้างแรงบันดาลใจ และการเอาใจใส่ต่อสิ่งที่พนักงานทุกคนต้องการ และพฤติกรรมของผู้นำที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี โดยการช่วยเหลือและสนับสนุนพนักงานและการมีเป้าหมายที่ชัดเจนช่วยเพิ่มแรงจูงใจของพนักงาน ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

Weerakit and Beeton (2018) ศึกษาลักษณะของผู้นำที่มีประสิทธิภาพโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณกับพนักงานจำนวน 610 คน พบว่า เพศ ประสบการณ์และตำแหน่งการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อการเป็นผู้นำที่ดี ด้านอายุส่งผลให้เกิดมุมมองที่ต่างกันเกี่ยวกับการเป็นผู้นำ และ 5 ลักษณะของผู้นำที่สำคัญที่สุด คือ 1) การสื่อสารระหว่างบุคคล 2) การเป็นต้นแบบที่ดี 3) การฝึกสอนและการให้อำนาจ 4) การกระตุ้นทางปัญญา และ 5) การจูงใจการสร้างแรงบันดาลใจ ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่ช่วยกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจและมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

Parisuttiamorn (2019) ศึกษางานวิจัยเชิงปริมาณ เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมของผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดใน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ สถานภาพ และการศึกษาในระดับที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน และเพศส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน และพฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งเน้นความสำเร็จ มุ่งเน้นการสอนงาน และการมีส่วนร่วมของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Tanimkarn and Pukahuta (2022) ศึกษาบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมสุรนารี เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 224 ราย พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน คือ ด้านโครงสร้างองค์กรที่มีการกำหนดสายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สามารถติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานได้ทุกระดับชั้น เกี่ยวกับความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่นหรือความเชื่อมโยงระหว่างบุคลากรกับองค์กร และด้านความจงรักภักดี การสร้างแรงจูงใจและ การปรับเปลี่ยนพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรจนทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 : กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : ผู้วิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานร้านอาหารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งในกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร คำนวณได้จากสูตรของ Cochran (1977) คือ $n = \frac{p(1-p)Z^2}{e^2} \approx 384$ รวบรวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาด และดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling)

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรจำนวนมากภายใต้เงื่อนไขที่จำกัด ขั้นตอนหนึ่ง คือ การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มเฟซบุ๊กปิดที่เกี่ยวข้องกับร้านอาหาร ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ขั้นตอนที่สอง คือ การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยการโพสต์แบบสอบถามในกลุ่มเฟซบุ๊ก เพื่อให้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ ขั้นตอนสุดท้าย เป็นการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) แจกจ่ายแบบสอบถามในกลุ่มสำหรับผู้คนที่สะดวกในการตอบแบบสอบถาม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามออนไลน์แบบมีโครงสร้าง แบ่งเป็น 6 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองผู้ที่ปฏิบัติงานในธุรกิจร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร จำนวน 2 ข้อ ส่วนที่ 2 ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานภาพ จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 3 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) จำนวน 15 ข้อ อ้างอิงจากทฤษฎีของ Herzberg ด้านปัจจัยจูงใจ ส่วนที่ 4 ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) จำนวน 27 ข้อ อ้างอิงจากทฤษฎีของ Herzberg ด้านปัจจัยอนามัย ส่วนที่ 5 ลักษณะของผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลง อ้างอิงจากทฤษฎีผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงของ Burns จำนวน 12 ข้อ และส่วนที่ 6 การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 4 ข้อ

โดยส่วนที่ 1 และ 2 ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว ส่วนที่ 3 4 5 และ 6 จะเป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับและนำมาแยกวัดผลตาม Likert Scale โดย 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย, 3 หมายถึง ปานกลาง, 4 หมายถึง เห็นด้วย, และ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงค่าความถี่แล้ว นำคะแนนเฉลี่ยมาแบ่งระดับของปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานที่ได้จากการคำนวณช่วงคะแนนจากสูตร ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

จำนวนชั้นทั้งหมด 5 ชั้น ระยะห่างระหว่างคะแนนแต่ละชั้น คือ 0.80 จึงกำหนดเกณฑ์จากคะแนนเฉลี่ยไว้ดังนี้ คะแนนระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง คะแนนระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง เห็นด้วย คะแนนระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง เฉย ๆ คะแนนระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย คะแนนระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามทางอินเทอร์เน็ตที่สร้างโดย Microsoft Forms เพื่อให้การตอบแบบสอบถามเข้าถึงได้อย่างสะดวก โดยใช้ QR Code และลิงก์ เพื่อให้ง่ายต่อการแจกจ่ายแบบสอบถาม โดยเฉพาะเจาะจงไปยังกลุ่มเฟซบุ๊กทั้งสามเพจสำหรับพนักงานธุรกิจบริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ตามที่ได้มีการกำหนดไว้ ซึ่งช่วยให้สามารถเข้าถึงผู้ที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารได้โดยตรง

4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ และทำการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้มั่นใจว่าเครื่องมือสามารถวัดผลได้อย่างคงที่และน่าเชื่อถือ โดยการทดสอบ เบื้องต้น (Try Out) ในกลุ่มตัวอย่างเล็กจำนวน 30 คน และทำการปรับปรุงวิธีการเขียนข้อมูลให้มีความกระชับและเข้าใจง่ายสำหรับผู้ตอบแบบสำรวจ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบายลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ประกอบด้วย การแสดงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคุณลักษณะเฉพาะบุคคล (เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และสถานภาพ) ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยอนามัย ลักษณะของผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลง และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาข้อมูลที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2.1 การทดสอบ Independent t-test การเปรียบเทียบผลลัพธ์ระหว่างสองกลุ่มระหว่างเพศชายและเพศหญิงของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีระดับความมั่นใจทางสถิติที่ 95%

5.2.2 การทดสอบ One Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่าสองกลุ่มที่ระดับความมั่นใจทางสถิติ 95% และวิเคราะห์เพิ่มเติมด้วยการทดสอบ LSD (Least Significant Difference) เพื่อหาความแตกต่างทางสถิติที่มีนัยสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานภาพ

5.2.3 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจและทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ผลการวิจัย

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66) อายุระหว่าง 18 - 24 ปี (ร้อยละ 53) การศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 64.50) รายได้อยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 52.50) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 82.25) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	หญิง	264	66
อายุ	18 - 24 ปี	212	53
การศึกษา	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	258	64.50
รายได้	10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน	210	52.50
สถานภาพ	โสด	329	82.25

การวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยอนามัย ลักษณะของผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลง และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผ่านการคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจ ปัจจัยอนามัย ลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลค่า
ปัจจัยจูงใจ			
1. ด้านการประสบผลสำเร็จในงาน	4.39	0.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ด้านการได้รับความเคารพนับถือหรือยอมรับ	4.37	0.61	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. ด้านรูปแบบของงาน	4.31	0.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. ด้านความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ	4.37	0.58	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. ด้านการเติบโตและก้าวหน้าในอาชีพการงาน	4.32	0.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	4.35	0.47	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ปัจจัยอนามัย			
1. ด้านนโยบายและการดำเนินงาน	4.27	0.61	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ด้านระดับเงินเดือน	4.20	0.75	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. ด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้นำ	4.31	0.61	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. ด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้ตาม	4.33	0.58	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. ด้านปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.35	0.57	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6. ด้านสภาพแวดล้อมในที่ปฏิบัติงาน	4.32	0.63	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
7. ด้านรูปแบบการกำกับดูแล	4.31	0.63	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
8. ด้านความมั่นคงในงานที่ปฏิบัติ	4.27	0.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9. ด้านสถานะของอาชีพ	4.26	0.61	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	4.29	0.48	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลง			
1. ด้านการมีที่อิทธิพลเหมาะสม	4.37	0.58	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ด้านการสร้างแรงบันดาลใจและการจูงใจ	4.37	0.63	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. ด้านการกระตุ้นทางปัญญา	4.36	0.60	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. ด้านการพิจารณารายบุคคล	4.30	0.59	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	4.35	0.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
1. ด้านต้นทุน	4.40	0.68	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ด้านกระบวนการ	4.43	0.66	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. ด้านผลลัพธ์	4.41	0.69	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	4.40	0.48	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 2 พบว่า ด้านปัจจัยจูงใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดที่พนักงานมีความเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ ด้านการประสบผลสำเร็จในงาน ($\bar{X} = 4.39$) และค่าเฉลี่ยที่มีค่าต่ำที่สุด คือ ด้านรูปแบบของงาน ($\bar{X} = 4.31$) ด้านปัจจัยอนามัยพบว่า ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดที่พนักงานมีความเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ ด้านปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.35$) และค่าเฉลี่ยที่มีค่าต่ำที่สุด คือ ด้านระดับเงินเดือน ($\bar{X} = 4.20$) ด้านลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า

ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดที่พนักงานมีความเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ ด้านการมีอิทธิพลที่เหมาะสมและด้านแรงบันดาลใจ และการจูงใจ ($\bar{X} = 4.37$) และค่าเฉลี่ยที่มีค่าต่ำที่สุด คือ ด้านการพิจารณารายบุคคล ($\bar{X} = 4.30$) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดที่พนักงานมีความเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.43$) และค่าเฉลี่ยที่มีค่าต่ำที่สุด คือ ด้านต้นทุน ($\bar{X} = 4.40$)

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

2.1 ด้านลักษณะเฉพาะบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแปรปรวนของลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	t	Sig.
เพศ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรวม	0.17	0.83
อายุ		0.31	0.87
ระดับการศึกษา		1.37	0.25
รายได้		1.77	0.13
สถานภาพ		0.33	0.85

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานภาพที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

2.2 ด้านปัจจัยจูงใจ พบว่า ปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ดังนั้นจะสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่า Sig.<0.05 และยอมรับสมมติฐาน (H_1) พบว่า ด้านการประสบความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับความเคารพนับถือหรือยอมรับ ด้านการเติบโตและก้าวหน้าในอาชีพการงาน ด้านนโยบายและการดำเนินงาน ด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้นำและด้านปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05 ดังตารางที่ 4 และ 5

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยจูงใจ	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	2.097	0.213	-	9.847	<0.001
ด้านการประสบความสำเร็จในงาน	0.185	0.046	0.194	3.994	<0.001*
ด้านการได้รับความเคารพนับถือหรือยอมรับ	0.115	0.050	0.146	2.281	0.023*
ด้านรูปแบบของงาน	0.009	0.045	0.012	0.192	0.848
ด้านความรับผิดชอบต่องาน	0.066	0.053	0.079	1.230	0.219
ด้านการเติบโตและก้าวหน้าในอาชีพการงาน	0.154	0.045	0.209	3.394	<0.001*
$R^2 = 0.237$, $F = 25.819$, $p < 0.05$					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ปัจจัยจูงใจ พบว่า ด้านการประสบความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับความเคารพนับถือหรือยอมรับ ด้านการเติบโตและก้าวหน้าในอาชีพการงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารในจังหวัดกรุงเทพมหานครซึ่งมีค่า Beta เท่ากับ 0.194, 0.146 และ 0.209 ตามลำดับ จากค่า R^2 พบว่า ตัวแปรต้นมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามแสดงเป็นร้อยละ 23.7 ผลการทดสอบค่า F เท่ากับ 25.819 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001, 0.023 และ 0.001 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยอ้อมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยอ้อม	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	1.823	0.186	-	9.780	<0.001*
ด้านนโยบายและการดำเนินงาน	0.090	0.045	0.115	2.005	0.046*
ด้านระดับเงินเดือน	-0.054	0.039	-0.085	-1.391	0.165
ด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้นำ	0.121	0.047	0.155	2.548	0.011*
ด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้ตาม	0.066	0.050	0.080	1.328	0.185
ด้านปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.131	0.049	0.157	2.660	0.008*
ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	0.075	0.045	0.099	1.675	0.095
ด้านรูปแบบการกำกับดูแล	0.077	0.049	0.102	1.581	0.115
ด้านความมั่นคงในงาน	0.069	0.042	0.093	1.650	0.100
ด้านสถานะของอาชีพ	0.022	0.044	0.028	0.504	0.615
$R^2 = 0.329$, $F = 22.709$, $p < 0.05$					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ปัจจัยอ้อม พบว่า ด้านนโยบายและการดำเนินงาน ด้านปฏิสัมพันธ์กับผู้นำ ด้านปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารในจังหวัดกรุงเทพมหานครซึ่งมีค่า Beta เท่ากับ 0.115, 0.155 และ 0.157 ตามลำดับ จากค่า R^2 พบว่า ตัวแปรต้นมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามแสดงเป็นร้อยละ 32.9 ผลการทดสอบค่า F เท่ากับ 22.709 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.046, 0.011 และ 0.008 ตามลำดับ

2.3 ด้านลักษณะของผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลง พบว่า ลักษณะของผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ดังนั้นจะสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่า Sig. < 0.05 และยอมรับสมมติฐาน (H_1) พบว่า ด้านการมีอิทธิพลที่เหมาะสม และด้านการพิจารณาแบบรายบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลง	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	2.094	0.183	-	11.471	<0.001*
ด้านการมีอิทธิพลที่เหมาะสม	0.165	0.048	0.198	3.448	<0.001*
ด้านการสร้างแรงบันดาลใจในการจูงใจ	0.071	0.047	0.092	1.519	0.130
ด้านการกระตุ้นทางปัญญา	0.090	0.048	0.112	1.863	0.063
ด้านการพิจารณาแบบรายบุคคล	0.204	0.046	0.249	4.411	<0.001*

$R^2 = 0.329$, $F = 22.709$, $p < 0.05$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 ของลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า ด้านการมีอิทธิพลที่เหมาะสม และด้านการพิจารณาแบบรายบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีค่า Beta เท่ากับ 0.198 และ 0.249 ตามลำดับ จากค่า R^2 พบว่า ตัวแปรต้นมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามแสดงเป็นร้อยละ 29.2 ผลการทดสอบค่า F เท่ากับ 40.493 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และ 0.001 ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. จากการศึกษาเกี่ยวกับการเปรียบเทียบลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานภาพทางสังคม ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Parisuttiamorn (2019) ที่พบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามในด้านของอายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

2. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านการประสบความสำเร็จในงาน ด้านการเติบโตและก้าวหน้าในอาชีพการงาน และด้านการได้รับความเคารพนับถือหรือยอมรับมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารในจังหวัดกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chaileuangleu (2023) พบว่า ปัจจัยที่ทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ด้านการเคารพนับถือ ด้านความก้าวหน้าทางอาชีพ และด้านการประสบความสำเร็จของงาน การเคารพและให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. เพื่อศึกษาปัจจัยอ้อมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปฏิสัมพันธ์กับผู้นำ และนโยบายการดำเนินงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bhuyan et al. (2018) ที่พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของพนักงาน ได้แก่ การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน กระบวนการบรรจุงานอย่างต่อเนื่อง แรงจูงใจทางสังคม ความพึงพอใจของลูกค้า การทำงานร่วมกับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ความหลากหลายของงาน การสื่อสารและการประยุกต์ใช้นวัตกรรมในสถานที่ทำงาน และปัจจัยของการลาออกของพนักงานเกี่ยวข้องกับ

ปัจจัยด้านเพศ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีปัจจัยนามัยของ Herzberg (1960, as cited in Sriraksa et al., 2022) ที่ระบุว่า ปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปฏิสัมพันธ์กับผู้นำ และนโยบายการดำเนินงานมีผลต่อปริมาณการลาออกของพนักงาน เพื่อป้องกันการลาออกของพนักงาน องค์กรต้องจัดการปัจจัยแรงจูงใจที่เพียงพอผ่านการบริหารงานที่ดี การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับทั้งเพื่อนร่วมงานและผู้นำ ทั้งนี้ งานวิจัยของ Tanimkarn and Pukahuta (2022) พบว่าการกำหนดโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจนและโปร่งใส การสื่อสารข้ามหน่วยงาน ความรับผิดชอบ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและองค์กร และความจงรักภักดี มีผลต่อการสร้างขวัญกำลังใจและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้สอดคล้องกับทฤษฎีของ (Herzberg, 1960, as cited in Sriraksa et al., 2022) ซึ่งสามารถเพิ่มพูนแรงจูงใจและความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

4. เพื่อศึกษาลักษณะของผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านการพิจารณาแบบรายบุคคล และด้านการมีอิทธิพลที่เหมาะสมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารในจังหวัดกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Angmahussagul et al. (2019) พบว่า คุณสมบัตินของผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงสำคัญทุกด้าน คือ ด้านการมีอิทธิพลทางความคิดหรือการสร้างบารมี ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ด้านการมีแรงจูงใจการส่งเสริมแรงบันดาลใจ รวมถึงการดูแลและตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน มีความเชื่อมโยงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Weerakit and Beeton (2018) พบว่า 5 ลักษณะของผู้หน้าที่สำคัญที่สุด คือ 1) การสื่อสารระหว่างบุคคล 2) การเป็นผู้นำที่มีคุณภาพ 3) การสอนงานและการมอบหมายอำนาจ 4) การกระตุ้นทางปัญญา และ 5) การจูงใจ สร้างแรงบันดาลใจ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของลักษณะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานภาพไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ ในการศึกษาปัจจัยลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ และลักษณะของผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ การประสบความสำเร็จในงาน การเติบโตและก้าวหน้าในอาชีพ และการได้รับความเคารพนับถือหรือยอมรับ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในส่วนของปัจจัยนามัย ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปฏิสัมพันธ์กับผู้นำ และนโยบายการดำเนินงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ ด้านลักษณะของผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลง ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านการพิจารณาแบบรายบุคคล และการมีอิทธิพลที่เหมาะสม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ การศึกษานี้มีส่วนสำคัญในการขยายขอบเขตความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับแรงจูงใจของบุคลากรในธุรกิจบริการ โดยมีการวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ทั้งยังอธิบายถึงปัจจัยที่ผลักดันให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังเน้นให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และศักยภาพในการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรในระยะยาว ข้อมูลเชิงลึกเหล่านี้มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับ

ผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคลในการพัฒนาโยบายและวางกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในภาคธุรกิจบริการ

2. ข้อเสนอแนะ

2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ร้านอาหารในกรุงเทพมหานครควรสนับสนุนการพัฒนาทักษะของพนักงานให้สอดคล้องกับความต้องการและความเชี่ยวชาญเฉพาะตัว ผู้บริหารควรทำความเข้าใจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยภายนอก หรือคุณลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสามารถนำไปสู่การปรับปรุงนโยบายการทำงาน การกำหนดแนวทางพัฒนาทักษะ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการให้รางวัลที่เหมาะสมกับผลลัพธ์ที่ได้ นโยบายที่ชัดเจนและตอบโต้ได้จะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจและความผูกพันภายในทีม รวมถึงสามารถใช้ผลการวิจัยนี้เป็นข้อมูลสนับสนุนในการกำหนดนโยบายทั้งในระดับองค์กรและระดับมหภาค เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจร้านอาหาร ตลอดจนเสริมสร้างการรักษาพนักงานที่มีคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทางปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับธุรกิจร้านอาหาร

การวิจัยครั้งนี้ได้นำเสนอข้อมูลที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารจัดการในธุรกิจร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร โดยมุ่งเน้นที่ปัจจัยเชิงใจและลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

1) การพัฒนาด้านปัจจัยเชิงใจ ควรมีการส่งเสริมปัจจัยที่ช่วยเพิ่มแรงจูงใจให้กับพนักงาน โดยการวางแผนงานให้เหมาะสมกับความชำนาญและความสนใจของบุคลากร การสร้างโอกาสในการเติบโตและก้าวหน้าในสายอาชีพ การกำหนดโครงสร้างการวัดผลและการจัดสรรรางวัลที่เป็นธรรมและโปร่งใส ควรมีการวางแผนและจัดลำดับความสำคัญร่วมกันระหว่างผู้นำและทีมงาน เพื่อปรับปรุงความเชี่ยวชาญให้เป็นผู้เชี่ยวชาญยิ่งขึ้นและการดำเนินงานตามขั้นตอนที่เป็นระเบียบ อีกทั้งการส่งเสริมการสื่อสารและการทำงานเป็นทีมจะช่วยลดความขัดแย้งและเพิ่มความร่วมมือในการทำงาน ผู้นำควรเน้นการยอมรับและเคารพการตัดสินใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งช่วยเสริมสร้างความมั่นใจและเพิ่มการมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กร

2) การบริหารลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านอาหาร โดยที่ผู้นำควรกระตุ้น ส่งเสริม และนำพาพนักงานไปสู่การปรับปรุงและยกระดับการปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น การปลูกฝังค่านิยมทางวัฒนธรรมที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และให้ความรู้พร้อมทั้งฝึกอบรมพนักงานในให้เข้าใจถึงประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลง ควรส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในกระบวนการเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน การสื่อสารที่ชัดเจนและสม่ำเสมอเกี่ยวกับความคาดหวังและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงก็มีความสำคัญ โดยต้องสื่อสารให้พนักงานทุกคนรับทราบและเข้าใจอย่างทั่วถึง นำควรให้ความสำคัญกับการยกระดับศักยภาพบุคลากร โดยการสร้างหรือมอบโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้และเติบโตตามทักษะและความสนใจของตน การเสริมสร้างความไว้วางใจและการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนพนักงานจากผู้นำและเพื่อนร่วมงานอย่างต่อเนื่อง จะช่วยสร้างพื้นฐานที่มั่นคงสำหรับการจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ธุรกิจร้านอาหารประสบความสำเร็จในระยะยาว และช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3) การปลูกฝังและรักษาเอกลักษณ์วัฒนธรรมนิยมปฏิบัติขององค์กร ควรมีการสร้างธรรมเนียมปฏิบัติที่เน้นการเปิดรับการเปลี่ยนแปลง ส่งเสริมการเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรมที่แปลกใหม่และทันสมัย ควรจัดการกับความขัดแย้งในทีมอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อรักษาบรรยากาศการปฏิบัติงานที่เป็นบวกและเอื้อต่อการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน พร้อมทั้งเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการพัฒนาและความก้าวหน้าของ

พนักงานในทุกด้าน ซึ่งจะนำไปสู่การเสริมสร้างความแข็งแกร่งและยกระดับความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจร้านอาหารในระยะยาว

2.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นย่อมมีอุปสรรคจากการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยควรทำการศึกษาเกี่ยวกับอุปสรรคต่อไปนี้ 1) อุปสรรคด้านการวางแผนงานที่ดี การสื่อสารงานที่ผิดพลาด อาจทำให้เกิดงานที่ซับซ้อน 2) อุปสรรคด้านการบริหารงานบุคคลไม่ดี ส่งผลให้เกิดการขาดพนักงานและเกิดงานล้นมือ 3) อุปสรรคด้านขาดการประสานงานระหว่างทีม ทำให้พนักงานปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกัน 4) อุปสรรคด้านการรายงานติดตาม ควบคุมและประเมินผล ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในงาน 5) อุปสรรคด้านเทคโนโลยีที่ใช้ไม่ทันสมัย และขาดความก้าวหน้าในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 6) อุปสรรคด้านบุคลากรขาดทักษะความรู้ความสามารถ ซึ่งควรมีการพัฒนาวิธีการกำจัดอุปสรรคเหล่านี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป และเนื่องจากการศึกษารุ่นนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ การศึกษารุ่นต่อไปควรรวมการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสัมภาษณ์กลุ่ม หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อศึกษารายละเอียดในเชิงลึกอย่างละเอียดมากขึ้น ซึ่งจะช่วยในการกระตุ้นและเสริมสร้างแรงจูงใจและลักษณะของผู้นำที่เหมาะสมในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านอาหาร

เอกสารอ้างอิง

- Agmapisarn, C. (2023). The concept of sufficiency economy in the eyes of internal migrants under COVID-19 crisis. *KKBS Journal of Business Administration and Accountancy*, 7(1), 49 - 67. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/kkbsjournal/article/download/258014/178801/1018387>
- Angmahussagul, A., Vivadhanajat, S., & Samerjai, C. (2019). Transformational leadership and work effectiveness of employees at professional outsourcing solutions company limited. *Journal of Management and Development Ubon Ratchathani Rajabhat University*, 6(1), 119 - 134. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/JMDUBRU/article/view/203215>
- Bagga, P. & Muangsang, U. (2022). Work motivation factors related to the decision to quit of the five-star hotel staff in Bangkok. In U-on, V., & Hadjinicola, G. C. (Eds.), *Peripheries : research development and implementation. The 8th Regional Conference on Graduate Research* (pp. 897 - 909). Sripatum University. <http://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/8195>
- Bhuyan, R., McIntyre, J., & Klieb, L. (2018). Examining the relationship between organizational culture and turnover intention : A study of a five-star hotel in Bangkok, Thailand. In *8th Advances in Hospitality and Tourism Marketing and Management (AHTMM) Conference* (pp. 174). http://www.ahtmm.com/wp-content/uploads/2018-8th_AHTMM_proceedings_2018_1.pdf
- Chaileuangleu, S. (2023). Motivation and performance that affect the confidence to be a professional Thai food chef internationally. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 8(12), 1 - 13. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JRKSA/article/view/264361>

- Laowirojanakul, T. (2023). The adaptation of restaurant business for existence and opportunity during the COVID-19 pandemic. *Siam Academic Review*, 24(1), 57 - 74. <https://so07.tci-thaijo.org/index.php/sujba/article/view/1665>
- Lumkam, P. (2022). *Industry outlook 2022 - 2024: Hotel business*. Krungsri Research. <https://www.krungsri.com/en/research/industry/industry-outlook/services/hotels/io/hotel-2022-2024>
- Parisuttiamorn, S. (2019). *Personal characteristics and behavior leader towards working efficiency of private company employees in Samut Prakan* [Unpublished master's thesis]. Ramkhamhaeng University.
- Reza, M. H. (2019). Components of transformational leadership behavior. *EPRA International Journal of Multidisciplinary Research*, 5(3), 119 - 124. <https://eprajournals.com/IJMR/article/1310/abstract>
- Seriratana, S. & Sererirat, S. (2017). *Marketing management*. Bangkok : Educational Development.
- Sriraksa, S., Thirasirikul, J., & Chitlaoarporn, C. (2022). Philosophy of social science and the analysis of Herzberg's two - factor theory. *Thai Research and Management Journal*, 3(3), 152 - 162. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/TRDMJOPOISU/article/view/261187/175790>
- Tanimkarn, P. & Pukahuta, P. (2022). Effects of organizational climate on work efficiency through work life quality of employees in Suranaree Industrial zone. *Academic Journal of Management Technology*, 3(1), 83 - 96. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jomt/article/view/260315/173925>
- Thanaporn, P. (2022). *Factors affecting work efficiency of employees in Songkhla provincial administrative organization* [Unpublished master's thesis]. Prince of Songkla University. <http://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2016/17458>
- Weerakit, N. & Beeton, R. J. S. (2018). Leadership competencies for hospitality management staff in Thailand. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 17(3), 314 - 339. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15332845.2017.1406277>