

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร

The factors that influence the efficiency of restaurant employees in Bangkok

ศิรฉันทน์ ศรีพิชญะ¹, ผศ.ดร.อรไท ชั่วเจริญ²

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร 4) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร และ 5) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร แห่งหนึ่ง จำนวน 339 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบ ใช้สถิติการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.50) อายุ 18 - 27 ปี (ร้อยละ 38.30) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 63.10) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท (ร้อยละ 28.60) อายุงาน 4 - 5 ปี (ร้อยละ 43.10) ตำแหน่งงาน คือ พนักงานบริการ (ร้อยละ 57.20) 2. แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานครโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 4. พนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงานต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ พนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 5. ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา และ ด้านความก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 สามารถทำนายประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 62.60

คำสำคัญ : แรงจูงใจการทำงาน, ประสิทธิภาพการทำงาน,พนักงานร้านอาหาร

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The objectives of this research are as follows 1) To study the personal factors of restaurant employees in Bangkok. 2) To examine the motivation of restaurant employees in Bangkok. 3) To assess the performance of restaurant employees in Bangkok. 4) To investigate the individual factors affecting the performance of restaurant employees in Bangkok. 5) To explore the motivations that impact the work performance of restaurant employees in Bangkok. The population sample in this study was 339 people in restaurant employees in Bangkok. The using questionnaires as a research tool. The data obtained were analyzed by using percentage, means, standard deviation, independent t-test, one-way ANOVA and multiple linear regression.

The research findings reveal that 1. The majority of the sample group are females (65.50%), aged between 18 to 27 years old (38.30%), with a bachelor's degree education level (63.10%), an average monthly income ranging from 20,001 to 30,000 Baht (28.60%), having worked for 4 to 5 years (43.10%), and their job positions are mostly service staff (57.20%). 2. The overall motivation of restaurant employees in Bangkok is rated at a high level. 3. The overall performance of restaurant employees in Bangkok is also rated at a high level. 4. Restaurant employees in Bangkok with different genders, ages, education levels, and average monthly incomes have significantly different overall work performance, as evidenced by statistical significance at the 0.05 level. 5. Factors such as the working conditions, job stability, leadership style of supervisors, and career advancement significantly influence the work performance of restaurant employees in Bangkok, with statistical significance at the 0.05 level. These factors can predict the work performance of restaurant employees in Bangkok with an accuracy of 62.60%.

Keywords: Work Motivation, efficiency, restaurant employees

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อาหาร ถือว่าเป็น 1 ใน 4 ปัจจัยพื้นฐานที่ทุกคน ต้องบริโภคเพื่อดำรงชีวิตในทุกวันและไม่สามารถขาดได้ ในอดีตนั้น คนไทย มักจะประกอบอาหารทานภายในครัวเรือน เนื่องจากคนไทยมักอยู่กันเป็นครอบครัวใหญ่ การประกอบอาหารทานกันภายในครัวเรือนนอกจากจะเป็นเรื่องการประหยัดค่าใช้จ่ายแล้ว การทานอาหารพร้อมๆกับสมาชิกในครอบครัว ถือว่าได้เป็นการพบปะหรือ ได้ถามไถ่ในเรื่องต่างๆเพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ในครอบครัวอีกด้วย หลังจากพฤติกรรมผู้คนที่เปลี่ยนไปตามกาลเวลา จึงได้เกิดธุรกิจรูปแบบใหม่ที่เรารู้จักกันว่า “ธุรกิจร้านอาหาร”

หากพูดถึงธุรกิจร้านอาหาร การให้บริการอาหาร มีทั้งรูปแบบลูกค้ามารับประทานภายในร้านอาหาร และการซื้อกลับไปรับประทานที่บ้าน ซึ่งถือว่าเป็นธุรกิจที่ตอบโจทย์กับปัจจัยพื้นฐานในสังคมไทย ที่เริ่มมีการใช้บริการร้านอาหารเพิ่มขึ้นเป็นลำดับตามยุคสมัย รวมถึงยังถูกให้ความสำคัญจากภาครัฐเพิ่มขึ้น เห็นได้จากการมีกฎหมายควบคุมร้านอาหาร โดยตรงเพิ่มขึ้น (กฎกระทรวงเรื่องสุขอนามัยในสถานที่จำหน่ายอาหาร, 2562) หรือกระทั่งการจดทะเบียนจัดตั้งร้านอาหาร ที่สูงเป็นอันดับ 3 จากกลุ่มธุรกิจทั้งหมด (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2565) จึงมองได้ว่า ธุรกิจร้านอาหารมีการเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องจากอดีตถึงปัจจุบัน และในการเติบโตของธุรกิจร้านอาหารนั้น ปัจจัยหนึ่งที่เป็นส่วนประกอบที่สำคัญมาก หนึ่งในนั้นคือ พนักงานร้านอาหาร

พนักงานร้านอาหาร คือพนักงานทั้งหมดที่อยู่ในร้านอาหาร ซึ่งไม่ว่าร้านอาหารประเภทใดนั้น ก็จำเป็นต้องมีพนักงานในร้านอาหารที่จะต้องมีการให้บริการของพนักงานในร้านอาหาร เพื่อคอยดูแลลูกค้าในร้านอาหารเสมอ ซึ่งต้องถือว่าเป็นฟันเฟืองที่สำคัญในร้านอาหารเช่นกัน ซึ่งหน้าที่แต่ละตำแหน่งก็จะมีแตกต่างกันไปตามพื้นที่และรูปแบบธุรกิจของร้านอาหาร และถือเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการบริการ หรือรูปแบบของรสชาติอาหาร เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็กลับมาใช้บริการซ้ำ ทำให้ธุรกิจได้ดำเนินต่อไปได้อย่างไม่สะดุด แต่สถานการณ์ Covid-19 ทำให้ธุรกิจร้านอาหาร ต้องปรับตัวอย่างมากเพื่อการอยู่รอด เนื่องจากยอดขายที่ลดลง ช่องทางการขายที่ถูกจำกัด พนักงานร้านอาหารจึงได้รับผลกระทบด้านการเงิน จึงส่งผลให้ พนักงานร้านอาหารที่มีจำนวนลดลง บางส่วนกลับภูมิลำเนาเดิม หรือเปลี่ยนอาชีพ จึงต้องรับพนักงานเข้ามาทดแทนตำแหน่งเดิมอยู่เสมอๆ

การรับพนักงานใหม่ แม้จะเป็นการแก้ไขปัญหาพนักงานร้านอาหารที่ไม่เพียงพอได้ในเบื้องต้น แต่พนักงานใหม่ที่เข้ามาทำงานทดแทน ก็มักจะมีปัญหาในด้านประสิทธิภาพการทำงานในช่วงแรก ซึ่งจะส่งผลต่อถึงลูกค้า จนลุกลามไปถึงการดำเนินธุรกิจที่ไม่ต่อเนื่องด้วยเช่นกัน หรือหากมองถึงพนักงานเดิมที่ยังคงอยู่

โดยมากเมื่อมีร้านอาหารใหม่ที่เพิ่มขึ้นในตลาด พนักงานก็จะเปรียบเทียบร้านใหม่กับร้านเดิม ก็ส่งผลให้พนักงานร้านอาหาร มีการเปลี่ยนงานด้วยเช่นกัน

จากข้อมูลข้างต้น ด้วยสภาวะการณ์ปัจจุบันที่ธุรกิจร้านอาหารที่ได้เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลต่อความต้องการพนักงานบริการในร้านอาหารที่เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านอาหาร ในกรุงเทพมหานครซึ่งมีร้านอาหารที่จดทะเบียนจัดตั้งมากที่สุด เพื่อนำผลวิจัยมาทำประโยชน์ให้ผู้ประกอบการร้านอาหารดังกล่าวและร้านอาหารอื่นๆได้เข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานของพนักงาน เพื่อที่นำไปพัฒนาระบบการจัดการภายในองค์กร รวมถึงส่งผลต่อการพัฒนาธุรกิจร้านอาหารที่ยั่งยืนในด้านทรัพยากรบุคคลต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านอาหารใน

กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยพนักงานร้านอาหารมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. แรงจูงใจของพนักงานร้านอาหารส่งผลต่อประสิทธิภาพงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านอาหาร ในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

- ตัวแปรต้น 2 ด้าน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) รายได้ (5) อายุงาน และ (6) ตำแหน่งงาน แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย 11 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ Motivation Factors ได้แก่ (1) ด้านความสำเร็จของงาน (2) ด้านการยอมรับนับถือ (3) ด้านลักษณะของงาน (4) ด้านความรับผิดชอบ (5) ความก้าวหน้า และ ปัจจัยค้ำจุน Hygiene Factors ได้แก่ (6) ด้านเงินเดือน (7) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

(8) ด้านนโยบายบริหารงาน (9) ด้านสภาพการทำงาน (10) ด้านความมั่นคงในการทำงาน และ (11) ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา ตามแนวคิดของเฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1979)

- ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย 4 ตัวแปร ได้แก่ (1) ด้านคุณภาพงาน (2) ด้านปริมาณงาน (3) ด้านเวลาการทำงาน และ (4) ด้านค่าใช้จ่าย (Plowman & Peterson, 1989)

2. ด้านประชากร พนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีอยู่ทั้งสิ้น 2,852 คน (ข้อมูลจากรายงานความยั่งยืน ปี 2565) จึงใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในกรณีทราบขนาดประชากรที่แน่นอนตามวิธีของ Krejcie and Morgan (Krejcie and Morgan, 1970) ของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวนเท่ากับ 339 คน

3. ด้านพื้นที่ ได้แก่ ร้านอาหารของกลุ่มบริษัทแห่งหนึ่ง

4. ด้านระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึง สิงหาคม 2566

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

F. Herzberg (1979) สรุปว่า บุคคลจะมีความต้องการในงานที่แยกจากกันเป็นอิสระ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย ได้แก่

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หมายถึงสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ทำให้บุคคล เกิดความพอใจ และเกิดการจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นต้น

2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หมายถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน และรวมค้ำจุนให้บุคคลปฏิบัติงานในองค์กร ได้แก่ นโยบายบริหารงาน วิธีการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร สภาพการทำงาน เป็นต้น

นอกจากนี้แล้ว เฮอร์ซเบิร์ก ยังได้ใช้เรียกชื่อของทฤษฎีให้แตกต่างกันไปตามความเกี่ยวข้องกับปัญหาพฤติกรรมในการทำงานของคน โดยใช้เรียกชื่อว่า ทฤษฎีแรงจูงใจกับความสบาย (Motivation Hygiene Theory) กล่าวคือ แรงจูงใจ เป็นการกระตุ้นจากองค์ประกอบภายในของงานเอง จึงทำให้เกิดความพอใจในงานที่ทำอยู่ เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ และความเจริญก้าวหน้าของงาน ส่วนความสบายนั้นเป็นการกระตุ้นจากองค์ประกอบภายนอกของงาน ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความไม่พอใจในงานขึ้นได้ เช่น นโยบายของบริษัทหรือนโยบายของหน่วยงาน

การบริหาร การให้คำแนะนำ การให้ความช่วยเหลือ เงินเดือน สวัสดิการ โบนัส ความสัมพันธ์ส่วนตัว กับผู้ร่วมงาน และสภาพของงาน เป็นต้น ดังนั้น แรงจูงใจกับความสบาย จึงเป็นองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษา พฤติกรรมการทำงานของคนซึ่งเซอร์เชเบอร์ก ได้ศึกษาเรื่องนี้ ดังจะเห็นได้จากผลงานที่เขียนไว้ในหัวข้อที่ว่า จะ จูงใจลูกจ้างของท่านได้อย่างไร และการกระทำที่จะช่วยกระตุ้นให้คนเราได้มีความรู้สึกอยากจะทำงานขึ้นมาเอง ซึ่งเราเรียกว่า การปลุกฝังให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และอาจทำได้ดังต่อไปนี้

1. การลดเวลาที่ใช้ในการทำงานให้น้อยลง วิธีที่ได้ผลดีก็คือ การจัดให้มีชั่วโมงสำหรับนันทนาการ ขึ้นในวันทำงานวันใดวันหนึ่ง โดยเป็นการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้หยุดพักจากการทำงานมาร่วมกันสังสรรค์ พักผ่อน ซึ่งก็จะทำให้ทุกคนได้รู้สึกต่างเป็นเพื่อนร่วมงานกัน มีความสนิทสนมกัน จะเกิดความรู้สึกผูกพันต่อกัน จะทำให้คนที่ทำงานไม่อยากจะหยุดงานและลาออกจากงานแต่ต้องการให้มีชั่วโมงการทำงานมากขึ้น เพราะมีความผูกพันกันนั่นเอง

2. การหมุนเวียนค่าจ้างหรือค่าตอบแทน เป็นวิธีการที่จะกระตุ้นให้คนทำงานมากขึ้นเพราะ เมื่อระบบ การหมุนเวียนเพิ่มค่าจ้างขึ้น คนงานทุกคนก็จะเกิดความหวังที่จะได้มีโอกาสได้รับการเพิ่มเงินค่าจ้าง และระบบ การหมุนเวียนจะทำให้คนได้รับประโยชน์ตอบแทนที่เป็นธรรม ซึ่งจะเป็นการช่วยส่งเสริมให้คนในหน่วยงาน สามัคคีกันด้วย

3. การให้ผลประโยชน์พิเศษที่นอกเหนือจากค่าจ้าง จะทำให้ลูกจ้างเกิดความรู้สึกที่มั่นคงและปลอดภัย ตั้งใจทำงานตามความรู้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ และคนจะไปทำงานพิเศษที่อื่นน้อยลง ถ้าทุกคนเห็นว่า หน่วยงานที่ทำอยู่นั้นได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่น ๆ มากพอแล้วก็จะไม่แสวงหางานทำที่อื่นอีกต่อไป

4. การฝึกอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์ เพื่อให้ลูกจ้างทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทุกคนจะนึกถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเป็นที่ตั้ง รวมทั้งความร่วมมือที่จะต้องให้กับคนอื่น เข้าใจ ลักษณะธรรมชาติของคนอื่นด้วย เพื่อให้สัมพันธ์ภาพระหว่างพนักงานด้วยกันดำเนินไปด้วยดี สำหรับวิธีการที่จะช่วยให้เข้าใจและ การยอมรับตัวเองได้ก็คือ การฝึกการร่วมรับรู้ทางอารมณ์และความรู้สึกกับคนในกลุ่ม

5. การติดต่อสื่อสารกัน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นของการดำรงชีวิตในทุกรูปแบบ เพื่อจะทำให้เกิดความเข้าใจ ตัวเองและผู้อื่นได้ถูกต้อง วิธีการติดต่อสื่อสารกันนั้นควรจะมีการนำมาใช้ให้เหมาะสมกับโอกาสที่เอื้ออำนวย และที่สำคัญก็คือ จะต้องทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันได้ทั้งสองฝ่าย ทั้งฝ่ายลูกจ้างและฝ่ายบริหาร ต่างก็ส่งและ รับการสื่อสารซึ่งกันและกัน ที่เรียกว่า การติดต่อสื่อสาร 2 ทาง (Two-way Communication) นั่นเอง

6. การเปิดบริการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกจ้าง วิธีการนี้จะช่วยลดความคับข้องใจของลูกจ้างลงได้ รวมทั้งเป็นการช่วยกระตุ้นในทางที่ดีขึ้นได้ เพื่อเป็นการผ่อนคลายปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงานในองค์กร

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงาน ซึ่งเรียกว่าองค์ประกอบหรือปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) นั้นมีอยู่ 5 ประการ

1. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
4. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. ด้านความรับผิดชอบ

สำหรับองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเรียกว่าองค์ประกอบหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Factor) มีอยู่ 7 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
2. ความสัมพันธ์ในการทำงาน
3. นโยบายและการบริหารงาน
4. สภาพการทำงาน
5. ความเป็นอยู่ส่วนตัว
6. การปกครองบังคับบัญชา
7. ความมั่นคง

ทฤษฎี 2 องค์ประกอบของ Herzberg นี้เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในอันที่จะรักษาพฤติกรรมมนุษย์ที่พึงประสงค์ไว้ โดยคำนึงอยู่เสมอว่า ความพอใจในการทำงานจะทำให้เกิดความตั้งใจในการทำงานและความพยายามปรับปรุงปัจจัยเกี่ยวกับการงานเพื่อสร้างแรงจูงใจ และพยายามรักษาปัจจัยแวดล้อมของงานให้อยู่ในระดับที่จะไม่ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

หลักในการบริหารงานจุดมุ่งหมายที่สำคัญอยู่ที่ความต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งประหยัดเวลา ทรัพยากร และทุกคนพึงพอใจโดยอาศัยทรัพยากรพื้นฐานในการบริหาร 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการ ในบรรดาทรัพยากรทั้งหมดนี้ “คน” นับว่าเป็นทรัพยากรหลักและมีความสำคัญที่สุด ไม่ว่าจะยุคใดสมัยใดการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นทางด้านเศรษฐกิจสังคมหรือการเมืองนั้น คนได้เข้าไปมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรืออาจพูดได้ว่า คนกับงานเป็นสิ่งคู่กัน ฉะนั้นการปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนก็นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ แต่การที่จะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพย่อมอาศัยปัจจัยหลาย ๆ ด้าน

Peterson & Plowman (1953) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน ดังนี้

- 1) คุณภาพของงาน (Quality) คือ จะต้องมีความสูงและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ

- 2) ปริมาณ (Quantity) คือ งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
 - 3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมกับหลักการและทันสมัย
 - 4) ค่าใช้จ่าย (Cost) การดำเนินการที่เหมาะสมกับงานและวิธีการลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด
- แนวทางการทำงานที่ช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีดังนี้

1) เป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี คือในการทำงานนั้นเราต้องรู้จักหน้าที่และมีความรับผิดชอบ และค้นหาว่าแสวงหาความรู้อยู่เสมอ ทำตัวให้เป็นที่รักของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การที่เราทำตัวเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี ไม่เพียงแต่ทำให้เรามีความสุขเท่านั้น แต่จะเป็นการเพิ่มความก้าวหน้าอีกด้วย การช่วยเหลือคนอื่นอยู่เสมอ จะทำให้เราได้รับความช่วยเหลือตอบแทน ดังนั้นเมื่อติดขัดปัญหาอะไรก็ตาม เราจะผ่านพ้นไปได้โดยไม่ยากเย็น

2) รักษาบรรยากาศในการทำงาน การทำงานโดยยึดถือระเบียบ และเคารพกติกา จะทำให้เราอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น ใ้รู้อุปสรรคในการทำงาน การรู้จักมารยาทในการทำงาน ไม่เป็นเพียงการเคารพผู้อื่น แต่ยังเปิดโอกาสให้ผู้อื่นเคารพเราเช่นกัน เคารพในความเป็นคนทำงานมืออาชีพ รู้ว่าอะไรควรทำและไม่ควรทำในสถานที่ทำงาน

3) การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้เรามีความสุขมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้เราเป็นที่รักใคร่จากเพื่อนร่วมงาน รอยยิ้มก็เป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของงาน เพื่อให้รู้สึกว่าเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีความสุข ประสิทธิภาพก็จะเกิดขึ้นได้โดยไม่ยากเย็น

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีอยู่ทั้งสิ้น 2,852 คน (ข้อมูลจากรายงานความยั่งยืน ปี 2565) จึงใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในกรณีทราบขนาดประชากรที่แน่นอนตามวิธีของ Krejcie and Morgan (Krejcie and Morgan, 1970) ของความผิดพลาดที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวนเท่ากับ 339 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามปลายปิดด้วยการเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อายุงาน และ ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะของอาชีพ ด้านนโยบายบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนค่า (rating scale) โดยใช้วิธีของ Likert Scale ซึ่งจะเป็วิธีแบ่งมาตราส่วนของการตีความตามระดับความคิดเห็นเป็น 5 ช่วงเกณฑ์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนค่า (rating scale) โดยใช้วิธีของ Likert Scale ซึ่งจะเป็วิธีแบ่งมาตราส่วนของการตีความตามระดับความคิดเห็นเป็น 5 ช่วงเกณฑ์

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่พัฒนาจากกรอบแนวคิดที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม เพื่อให้ข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ผลการทดสอบ (IOC) เฉลี่ยทุกข้อคำถามเท่ากับ 0.94 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์การประเมินที่ 0.50

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับการประเมินความเที่ยงตรงและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้วไปนำร่องกับกลุ่มทดลองที่ไม่ใช่ประชากร จำนวน 40 ชุด เพื่อนำผลไปวิเคราะห์ความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่ามีค่าอยู่ที่ 0.97 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.80 ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถนำแบบสอบถามชุดนี้ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงเรียบร้อยแล้วไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร จำนวน 339 ชุด โดยผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน จากนั้นจึงเก็บรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามทั้งหมด และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อายุงาน และ ตำแหน่งงาน วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะของอาชีพ ด้านนโยบายบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา และ ประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สมมติฐานการวิจัยทั้ง 2 ข้อ ได้แก่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อายุงาน และ ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านอาหาร ในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้ T-test และ/หรือ ANOVA (F-test) และ 2. ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะของอาชีพ ด้านนโยบายบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านอาหาร ในกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.50) อายุ 18 - 27 ปี (ร้อยละ 38.30) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 63.10) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท (ร้อยละ 28.60) อายุงาน 4 - 5 ปี (ร้อยละ 43.10) ตำแหน่งงาน คือ พนักงานบริการ (ร้อยละ 57.20)

2. ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบงาน ต่อมาคือ ด้านความก้าวหน้า และ ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ด้านลักษณะของงาน และ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านนโยบายบริหารงาน

3. ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็น
รายด้านพบว่า ด้านเวลาการทำงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านปริมาณงาน ต่อมาคือ ด้านคุณภาพ
งาน รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านค่าใช้จ่าย

4. พนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง
งานต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ พนักงาน
ร้านอาหารในกรุงเทพมหานครที่มีอายุงานต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านวิธีการปกครอง
ของผู้บังคับบัญชา และ ด้านความก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านอาหารใน
กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 สามารถทำนายประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
ร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 62.60

อภิปรายผล

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น
เพศหญิง (ร้อยละ 65.50) อายุ 18 - 27 ปี (ร้อยละ 38.30) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 63.10) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
20,001 - 30,000 บาท (ร้อยละ 28.60) อายุงาน 4 - 5 ปี (ร้อยละ 43.10) ตำแหน่งงาน คือ พนักงานบริการ (ร้อยละ 57.20) ซึ่ง
สอดคล้องกับงานวิจัยของจรี วรณาเจริญกุล (2558) ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ข้าราชการสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินส่วนใหญ่เป็นเพศ
หญิง มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีสถานภาพโสด มีอายุราชการต่ำกว่า 5 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งระดับ
ชำนาญการ จากการศึกษายปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการปฏิบัติงานพบว่า ข้าราชการสำนักงานตรวจเงิน
แผ่นดินให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านความรับผิดชอบตามลำดับ และจากการศึกษาปัจจัยค่า
จูงหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า ข้าราชการสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินให้ความสำคัญ
กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้าและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้าน
ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านการบังคับ
บัญชาและการควบคุมดูแล ด้านตำแหน่งงาน และด้านชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ

2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร พบว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความสำเร็จของงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบงาน ต่อมาคือ ด้านความก้าวหน้าและด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ด้านลักษณะของงาน และ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านนโยบายบริหารงาน ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานมักจะได้รับความชมเชยการยกย่องจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานอย่างเสมอ และ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ และความสามารถ ตลอดจน มีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารียา จิตตา (2561) ศึกษางานวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหาร งานบุคคลส่วนท้องถิ่น (สำนักงาน ก.อ.) สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยผลการศึกษาพบว่า การที่บุคลากรได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสม การได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถทำให้บุคลากรมีศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในอนาคต มีความมั่นคงในชีวิต รวมไปถึงปัจจัยด้านภาวะผู้นำถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกหนึ่งประการ ที่จะต้องสนองต่อแรงจูงใจของบุคลากรในหน่วยงาน การที่ผู้บังคับบัญชาเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดี หรือตอบสนองต่อความต้องการได้นั้น จะทำให้บุคลากรมีความสามัคคีและทำงานให้กับองค์กรอย่างสุดความสามารถ

3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเวลาการทำงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านปริมาณงาน ต่อมาคือ ด้านคุณภาพงาน รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านค่าใช้จ่าย ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานการจัดลำดับความสำคัญของงานในเวลาในการทำงาน และสามารถทำงานตามกรอบระยะเวลาที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ตลอดจนผลงานมีปริมาณสอดคล้องกับค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกษณรินทร์ งามเลิศ (2559) ศึกษางานวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และ ด้านความมั่นคงในการทำงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล และด้านความก้าวหน้า เนื่องจากในการที่กระตุ้นให้บุคคลรักในงานองค์การจำเป็นต้องจูงใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ในที่นี้อาจเป็นการมอบหมายโครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยการวัดผลสำเร็จของกิจกรรมที่ทำเพื่อให้บุคคลรู้สึกภูมิใจกับ

ความสำเร็จที่เกิดขึ้น รวมทั้งการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นด้วยความเป็นธรรมและสนับสนุนฝึกอบรมสัมมนาศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้อง

4. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงานต่างกันมี ประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ พนักงานร้านอาหารใน กรุงเทพมหานครที่มีอายุงานต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 18-27 ปี อายุ 28-37 ปี และ อายุมากกว่า 47 ปีมี ประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าอายุต่ำกว่า 18 ปี และ พนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 18-27 ปี มี ประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าอายุ 38-47 ปี และ พนักงานร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร ที่มีการศึกษาระดับ อนุปริญญา มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง (2550) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตใน เขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่าลักษณะประชากรของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ การทำงาน และระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลักษณะทางการบริหาร ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสและความก้าวหน้า ในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การทำงาน ดังนั้นการเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานควรพิจารณาลักษณะพนักงาน และลักษณะงานควร ส่งเสริมด้านความร่วมมือภายในองค์กรและการทำงานเป็นทีม

5. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านอาหารใน กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านวิธีการ ปกครองของผู้บังคับบัญชา และ ด้านความก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านอาหารใน กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 สามารถทำนายประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านอาหาร ในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 62.60 ทั้งนี้เนื่องจาก หน่วยงานมีอุปกรณ์เครื่องใช้ ทันสมัย ช่วยเอื้ออำนวยปฏิบัติงาน ได้เป็นอย่างดี เพียงพอต่อการใช้งาน พนักงานจะสามารถอยู่ปฏิบัติงานในองค์กร ได้จนเกษียณ ตลอดจนผู้บังคับบัญชามี ความรับผิดชอบ ต่อการกระทำหรือปกป้องผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมาฆพร กรานต์เจริญ (2561) ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานในองค์กรธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขนาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในองค์กรนี้ส่วนใหญ่มีภาวะผู้ ตามแบบมีประสิทธิผล มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับที่สูงและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก ภาวะผู้ตาม แบบมีประสิทธิผล แรงจูงใจทั้ง 2 ด้านมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากการทดสอบแม้

ภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางบวกแต่อย่างไรก็ดี ภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลเช่นว่านั้นจะต้องมีแรงจูงใจทางด้านปัจจัยจูงใจกับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผล และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ด้วย จึงจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรแห่งนี้

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรม เพื่อส่งเสริมให้พนักงานร้านอาหารมีทักษะในการทำงาน เป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานร้านอาหาร และทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและสร้างประสิทธิผลต่อร้านอาหาร

2. ผู้บริหารควรกำหนดเงินตอบแทนความสามารถพิเศษ ค่าวิชาชีพ หรือใบรับรองเพื่อเป็นผู้ดูแลงานเฉพาะด้าน แยกออกจากเงินเดือน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ที่ทำหน้าที่ดังกล่าวรู้สึกว่าการทำหน้าที่ดังกล่าวไม่ใช่งานส่วนเพิ่มที่ต้องทำมากกว่าคนอื่น โดยไม่ได้รับสิ่งตอบแทน

3. ผู้บริหารควรติดตามให้มีการจัดฝึกอบรมให้ครบตามแผนงานที่กำหนดไว้ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานร้านอาหารมีทักษะในการทำงาน เป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานร้านอาหาร และทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและสร้างประสิทธิผลต่อร้านอาหาร

4. ทางร้านอาหาร ควรมีการส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม สนับสนุนการเสริมสร้างความสามัคคีในร้านอาหาร โดยกำหนดการจัดทำกิจกรรมสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงานร้านอาหารเข้าไปในกิจกรรมของทางร้านอาหาร

5. ในการศึกษาครั้งนี้จำกัดเฉพาะพนักงานร้านอาหาร ในกรุงเทพมหานคร เท่านั้น ดังนั้นควรมีการกระจายกลุ่มตัวอย่างไปยังร้านอาหาร ในจังหวัดอื่นด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แตกต่างและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

6. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในลักษณะคำถามแบบปลายปิด ดังนั้นสิ่งที่พนักงานต้องการแจ้งให้ทราบอาจมีมากกว่าในแบบสอบถาม ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าการศึกษารั้งต่อไปควรใช้การสัมภาษณ์ควบคู่กับการใช้แบบสอบถาม จะทำให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้นเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานร้านอาหาร ในกรุงเทพมหานครต่อไป

7. ควรศึกษาเพิ่มในประเด็นความผูกพันของพนักงานร้านอาหาร ในกรุงเทพมหานครเพื่อจะทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมากขึ้น

8. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานร้านอาหาร ในกรุงเทพมหานครเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาในด้านจิตใจของพนักงานร้านอาหาร ในกรุงเทพมหานครให้มีคุณภาพมากขึ้นเพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจยิ่งขึ้นและสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- กรมอนามัย.(2562).กฎกระทรวงเรื่องสุขอนามัยในสถานที่จำหน่ายอาหาร. [Online]. เข้าถึงได้จาก <https://multimedia.anamai.moph.go.th/infographics/32561/>. เข้าถึงเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2566.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า.(2565). ยอดจดทะเบียนธุรกิจใหม่ปี 2565 เพิ่มขึ้น 5%. [Online]. เข้าถึงได้จาก <https://www.mreport.co.th/news/statistic-and-ranking/362-New-Company-Registration-2022-Thailand>. เข้าถึงเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2566.
- เกศณรินทร์ งามเลิศ.(2559).แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า.การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จวีร์ วรรณเจริญกุล.(2558).ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- มาฆพร กรานต์เจริญ.(2561).ปัจจัยภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขนาดใหญ่.วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- เสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง.(2550).ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร.การค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อารีธา จิตตา.(2561).แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (สำนักงาน ก.ถ.) สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- Herzberg, F. (1979). The motivation to work. 2 nd ed. New York: John Willey & Sons.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement, 30(3), pp. 607-610.
- Peterson, E & Plowman, G. (1989). Business organization and management. Illinois: Irwin.