

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท อีคอมเมิร์ซ
กรณีศึกษา บริษัทในเครืออีคอมเมิร์ซ พื้นที่อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

The impacts of the factor on the efficiency of personnel in e-commerce companies, A case
study of companies under e-commerce group in Bang Sao Thong district,
Samut Prakan province

ครองขวัญ ใจศิริ

สาขากลุ่มวิชาการบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Krongkhwan Jaisiri

E-mail: 6524091218@rumail.ru.ac.th

Master of Business Administration majoring in Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

Responding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท อีคอมเมิร์ซ กรณีศึกษา บริษัทในเครืออีคอมเมิร์ซ พื้นที่อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรบริษัท อีคอมเมิร์ซ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 74 ระดับการศึกษา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.30 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.30 และช่วงระยะเวลาการทำงานระหว่าง 1 – 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.30 ปัจจัยแรงจูงใจ ซึ่ง ประกอบไปด้วย 2 องค์ประกอบ คือ ปัจจัยจูงใจ มีองค์ประกอบคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ด้วยความรับผิดชอบในงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และปัจจัยค้ำจุนประกอบไปด้วย ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านเงินเดือน ค่าจ้าง และด้านสภาพในการทำงาน ส่งผลกระทบทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัทในเครืออีคอมเมิร์ซ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าระหว่างตัวแปรตามคือประสิทธิภาพการทำงานผันแปรในทิศทางตรงกันข้าม โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่า อิทธิพลส่งผลต่อตัวแปรตามอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับด้านเงินเดือน ค่าจ้าง และด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย พบว่าทั้ง 2 ด้านนี้มีค่าอิทธิพล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผันแปรในทิศทางตรงกันข้ามแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : ปัจจัยแรงจูงใจ, ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุน, ประสิทธิภาพการทำงาน

Abstract

The impacts of the factor on the efficiency of personnel in e-commerce companies, A case study of companies under e-commerce group in Bang Sao Thong district, Samut Prakan province. The objective of this research is to study the motivating factors for employees in e-commerce companies that positively impact their performance efficiency. The research findings reveal that: Characteristics of the Sample Group most respondents were female, accounting for 57%. The age range was between 21-30 years, making up 74%. Their education level was mostly below a bachelor's degree, representing 62.30%. The average monthly income was between 10,001-20,000 baht, comprising 60.30%. The duration of employment ranged from 1-2 years, accounting for 49.30%. The motivational factors consist of two components: motivating factors and hygiene factors. The motivating factors include achievement in work, recognition and respect, creative and challenging job characteristics, job responsibility, and career advancement. The hygiene factors include management policies, job security, interpersonal relationships, salary and wages, and job status. These factors significantly positively impact the performance efficiency of employees in e-commerce subsidiaries, with statistical significance. However, achievement in work has a statistically significant inverse relationship with performance efficiency, while interpersonal relationships have an insignificant influence on performance efficiency. Additionally, both salary and wages and creative and challenging job characteristics have an inverse influence on performance efficiency, but these influences are not statistically significant.

Keywords: Motivational factors, motivating factors, Supporting factors, Work efficiency.

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงในโลกดิจิทัลในเรื่องเศรษฐกิจและธุรกิจได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลที่รวดเร็ว บริษัท E-Commerce ต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโลกดิจิทัล อีกทั้งในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในยุคดิจิทัลนั้น การดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลต้องการการบริหารทรัพยากรบุคคลที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และการดำเนินการทางธุรกิจออนไลน์ไปพร้อมๆกัน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงในทางวัฒนธรรมองค์กรการทำงานในบริษัท E-Commerce ในยุคดิจิทัลต้องการการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยีและการทำงานในโลกดิจิทัลมากขึ้นเพื่อเตรียมการรับมือกับความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นนั้นทำให้บุคลากรต้องปรับตัวและพัฒนาทักษะใหม่ เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จากข้อมูลการเพิ่มขึ้นของบริษัท อีคอมเมิร์ซ ตั้งแต่ช่วงปี 2018 มีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน), 2565) ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลนั้นส่งผลให้ธุรกิจ E-Commerce รวมถึงความซับซ้อนของเทคโนโลยีใหม่ที่ต้องการการฝึกอบรมบุคลากรและการจัดการข้อมูลที่มากขึ้น ทั้งยังมีความท้าทายทางความปลอดภัยที่เพิ่มขึ้นเนื่องจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และความเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมองค์กรที่อาจทำให้

บุคลากรไม่เข้ากันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และเนื่องจากเกิดสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 เกิดขึ้นทำให้แต่ละกิจการเกิดการเปลี่ยนแปลงและปรับรูปแบบการทำงานมากขึ้น (ETDA, 14 ตุลาคม 64)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรบริษัท อีคอมเมิร์ซ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน

สมมติฐานของการวิจัย

แรงจูงใจในการทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัทในเครืออีคอมเมิร์ซ

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท อีคอมเมิร์ซ กรณีศึกษาบริษัท ในเครืออีคอมเมิร์ซ พื้นที่อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ นโยบายการบริหารงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน ค่าจ้าง และสถานะภาพในการทำงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วย คุณภาพของงาน (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลา (Time) และค่าใช้จ่าย (Cost)

ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในบริษัท เครืออีคอมเมิร์ซ ในพื้นที่อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงแรงจูงใจที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรบริษัทในเครืออีคอมเมิร์ซ

2. เพื่อให้บริษัท ในเครืออีคอมเมิร์ซ สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรและพัฒนาบุคลากรในองค์กรได้

3. เพื่อให้องค์กรภาคเอกชนในกลุ่มอีคอมเมิร์ซ ได้นำไปศึกษาต่อยอดเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรต่อไป

บททวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรในบริษัทเครือ อีคอมเมิร์ซ ในพื้นที่อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ดังนี้

ทฤษฎีแรงจูงใจ แสดงองค์ประกอบของปัจจัยแรงจูงใจส่วนใหญ่ไว้ 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุน ซึ่งปัจจัยจูงใจนั้นประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ปัจจัยก้ำจุนประกอบด้วย นโยบายการบริหาร เงินเดือนและค่าจ้าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สถานภาพในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงานและสถานะของอาชีพ โดยการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้สรุปองค์ประกอบของปัจจัยแรงจูงใจได้ดังนี้ว่า ตามแนวคิดทฤษฎีของเฮอรัชเบิร์ก (Frederick Herzberg) ปัจจัยจูงใจ ซึ่งได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในอาชีพ และปัจจัยก้ำจุน ได้แก่ นโยบายการบริหาร เงินเดือนและค่าจ้าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สถานะภาพในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน เกี่ยวเนื่องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อตัวแปรที่ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจ (สุรพันธ์ ฉันทระแดนสุวรรณ, 2560. หลักการบริหารธุรกิจ. หน้า 150)

ทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นการแสดงออกของบุคคลในแง่ของพฤติกรรม รวมถึงความพึงพอใจต่อการทำงาน ความสุขที่เกิดขึ้นในการทำงาน หากพนักงานมีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุดอย่างเต็มความสามารถเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร จากแนวคิดของ ปีเตอร์สันและโพแมน(1989) ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย (อรุ โนทัย จันทวงษ์ และ ประสพชัย พสนันท์, 2561)

วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็น Google form แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน
2. ผู้วิจัยได้ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม จำนวน 3 คน แล้วนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ด้วยวิธีของ Cronbach โดยผลการวิเคราะห์ได้ค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) เท่ากับ 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับที่มีความน่าเชื่อถือ
3. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการเก็บตัวอย่างจากกลุ่มบุคลากรในบริษัท เครืออีคอมเมิร์ซ ในพื้นที่อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2567 จำนวน 300 ตัวอย่าง

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อบรรยายลักษณะของส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (Multiple linear regression analysis) และการทดสอบด้วยสถิติ Regression โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ระดับค่าความเชื่อมั่น 95%

ผลการวิจัย

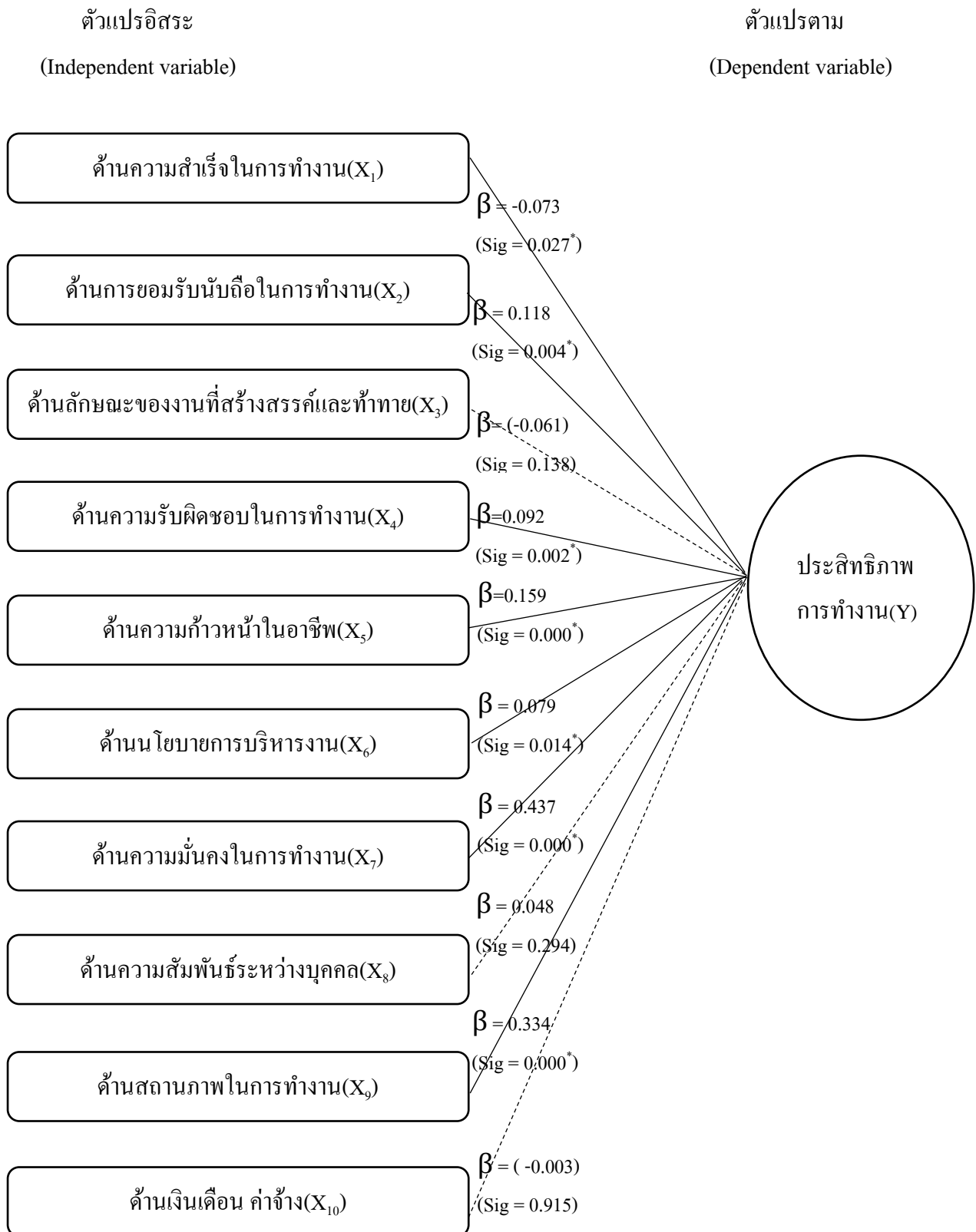
1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 57 เพศชาย จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 35 และอื่นๆจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-31 ปี จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 74 มีระดับการศึกษา ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 62.30 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.30 และมีระยะเวลาในการทำงาน 1-2 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 49.30

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรบริษัทในเครืออีคอมเมิร์ซ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละด้าน ดังนี้ ความคิดเห็นระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ด้านสถานภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และด้านการยอมรับนับถือในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ความคิดเห็นระดับมาก ประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือด้านเงินเดือน ค่าจ้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ความคิดเห็นระดับปานกลาง ประกอบด้วย ด้านนโยบายการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23

3. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในเครือบริษัทอีคอมเมิร์ซ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละด้าน ดังนี้ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ระดับความคิดเห็นมาก ประกอบด้วย ด้านปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

4. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในเครือบริษัทอีคอมเมิร์ซ ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\beta = -0.073$) ด้านการยอมรับนับถือในการทำงาน ($\beta = 0.118$) ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ($\beta = 0.092$) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ($\beta = 0.159$) ด้านนโยบายการบริหารงาน ($\beta = 0.079$) ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\beta = -0.437$) ด้านสถานภาพในการทำงาน ($\beta = 0.334$) พบว่าแต่ละด้านมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งด้านความสำเร็จในการทำงานที่มีค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรตามคือประสิทธิภาพการทำงานผันแปรในทิศทางตรงกันข้าม และด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ($\beta = -0.061$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\beta = 0.048$) ด้านเงินเดือน ค่าจ้าง ($\beta = -0.003$) พบว่าแต่ละด้านไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทายกับด้านเงินเดือน ค่าจ้าง มีค่าอิทธิพลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผันแปรในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งได้แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว Model ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ต่อไปนี้

Model ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของประสิทธิภาพการทำงาน
ของบุคลากรบริษัทในเครืออีคอมเมิร์ซ



อภิปรายผล

ผู้วิจัยอภิปรายผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ปัจจัยเชิงจิตส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัทในเครืออีคอมเมิร์ซอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่าปัจจัยเชิงจิตทั้ง 5 ด้านประกอบด้วย ด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย เป็นด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ซึ่งมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 รองลงมาคือด้านความสำเร็จในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ด้านความรับผิดชอบในงาน มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ปัจจัยเชิงจิตทั้ง 5 ด้าน ในแต่ละด้านนั้นมีค่าอิทธิพลหรือค่า Beta ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในระดับที่แตกต่างกัน แต่จากการทดสอบทางสถิติ พบว่า ด้านความก้าวหน้าในอาชีพมีค่าอิทธิพลสูงสุด($\beta = 0.159$) มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 รองลงมาคือด้านการยอมรับนับถือ($\beta = 0.118$) และด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ($\beta = 0.092$) ซึ่งพบว่าแต่ละด้านนั้นมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งส่งผลกระทบในทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน แรงเชิงจิตในแต่ละด้านนั้นส่งผลทางบวกต่อบุคลากรทำให้ได้ประสิทธิภาพการทำงานที่ดี ซึ่งในด้านความก้าวหน้า นั้นองค์กรหรือผู้บังคับบัญชามีการประเมินผลงานตาม KPI ที่ได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนสำหรับให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในงาน การเรียนรู้งานต่างๆ ด้านการยอมรับนับถือ มีการชมเชยเมื่อบุคลากรนั้นทำงานจนได้รับผลสำเร็จ และองค์กรมีการให้โอกาสสำหรับบุคลากรทุกคนในการเติบโต โดยส่งเสริมให้มีการเรียนรู้งานที่หลากหลาย รวมถึงองค์กรได้ให้โอกาสสำหรับการเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหรือเสนอแนวทางการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยในส่วนนี้อาจมีของรางวัลให้สำหรับคนที่เสนอผลงานที่ดีเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร ส่วนในด้านความสำเร็จในการทำงานมีค่าอิทธิพล ($\beta = -0.073$) แปรผันในทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถึงแม้ว่าบุคลากรนั้นจะทำงานสำเร็จได้ตามเป้าหมาย หรือมีการวางแผนการทำงานตลอด บุคลากรมีความรู้ความสามารถ แต่งานที่ได้นั้นก็กลับมีประสิทธิภาพที่ลดลงอาจเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น การทำงานที่เร่งรีบมากเกินไปเพราะต้องการในปริมาณที่มากจนลืมนำถึงประสิทธิภาพของงานที่ควรจะได้รับ การทำงานในเวลาจำกัด จำนวนคนที่ทำกับปริมาณงานไม่สมดุลกัน แม้ว่าจะทำงานสำเร็จก็ตามเป้าหมาย สำหรับด้านลักษณะของงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย มีค่าอิทธิพล($\beta = -0.061$) ที่แปรผันในทิศทางตรงกันข้ามแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. จากการศึกษา ปัจจัยด้านจิตส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัทในเครืออีคอมเมิร์ซ พบว่า ปัจจัยด้านจิตทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ ด้านสถานภาพในการทำงาน โดยมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ซึ่งมีระดับสูงที่สุด รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีค่าความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ด้านเงินเดือน ค่าจ้าง มีค่าความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และด้านนโยบายการบริหารงานมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 มีค่าความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับแรงเชิงจิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านที่มีค่าอิทธิพลสูงสุดคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าอิทธิพล ($\beta = 0.437$) อยู่ในระดับสูงสุด มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 รองลงมาคือด้านสถานภาพในการทำงาน มีค่าอิทธิพล ($\beta = 0.334$) ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ด้านนโยบายการบริหารงาน มีค่าอิทธิพล($\beta = 0.079$) มีค่า Sig เท่ากับ 0.014 ซึ่งในแต่ละด้านนั้นมี

นัยสำคัญทางสถิติ พบทั้ง 3 ด้านนี้ส่งผลกระทบทงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งในด้านความมั่นคงในการทำงานนั้นเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรเชื่อมั่นในองค์กรว่าสามารถฝ่าอุปสรรคต่างๆไปได้แม้จะอยู่ในสภาวะเศรษฐกิจแบบใดก็ตามเมื่อบุคลากรมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานนั้นเกิดขึ้น ในด้านสถานภาพในการทำงานการที่บุคลากรรู้สึกว่าการทำงานของตนเองนั้นมีคุณค่าต่อองค์กรทำให้เกิดความรู้สึกในทางบวกอีกทั้งการทำงานต่างๆได้รับการสนับสนุนทำให้บุคลากรเกิดความสุขในการทำงาน เกิดแรงจูงใจให้อยากทำงานก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพของงานนั้นๆเกิดขึ้นตามมา หากองค์กรยังมีนโยบายการบริหารจัดการต่างๆภายในองค์กรที่เอื้อประโยชน์ต่อบุคลากรยิ่งทำให้บุคลากรอยากทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ เช่น การประเมินผลการทำงานที่ชัดเจนและยุติธรรมมีการเปิดเผยข้อมูลให้บุคลากรทราบเป็นรายคนถึงผลการประเมินผล การปฏิบัติงาน มีการสนับสนุนทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติอย่างเพียงพอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานมากยิ่งขึ้น สำหรับด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าอิทธิพล ($\beta = 0.048$) ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และด้านเงินเดือน ค่าจ้างมีค่าอิทธิพล($\beta = -0.003$) มีค่า Sig เท่ากับ 0.915 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และค่าอิทธิพลแปรผันในทิศทางตรงกันข้ามที่ส่งผลกระทบทงประสิทธิภาพการทำงานเช่น การทำงานที่มีปริมาณงานจำนวนมากแต่ผลตอบแทนที่ได้ทำให้บุคลากรรู้สึกไม่พึงพอใจอาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดค่าที่แปรผกผันต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

1.ด้านความสำเร็จในการทำงาน องค์กรควรมีการจัดเตรียมบุคลากรให้ตรงกับงานจำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่องานตรงกับความสามารถ รวมถึงผู้บังคับบัญชาควรมีการมอบหมายงานให้ตรงตามความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้การทำงานนั้นมีความสุข รวมทั้งมีการจัดวางแผนงานการจ้ดระบบการทำงานให้เป็นขั้นตอนอย่างชัดเจน มีการประเมินผลความสำเร็จ พร้อมทั้งจัดข้อจำกัดและปัญหาที่เกิดขึ้นที่จะเป็นอุปสรรคต่อการทำงานทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานนั้นลดลง ผลสำเร็จของงานที่ได้อาจจะไม่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด

2.ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล องค์กรควรมีการสร้างวัฒนธรรมที่ทำให้เกิดความเท่าเทียม เช่น การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ รับฟังและนำข้อเสนอแนะนั้นๆมาปรับให้เกิดความเท่าเทียมของบุคลากรแต่ละระดับเพื่อให้การทำงานนั้นเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและเกิดประโยชน์ต่อองค์กร เมื่อบุคลากรรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม

3.ด้านความรับผิดชอบในงาน องค์กรควรมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ โดยสร้างรางวัลให้กับบุคลากรที่เข้าร่วมหรือบุคลากรที่มีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ ตรงตามเวลาและมีความทุ่มเทต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะสร้างงานที่มีคุณภาพและสามารถเป็นแรงจูงใจแก่บุคลากรต่อการได้รับความชื่นชมและผลประโยชน์ที่ได้รับในการทำงานมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เช่น คุณภาพชีวิตการทำงานและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลกระทบทงประสิทธิภาพการทำงาน

2. ควรมีการศึกษาในเชิงลึกเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานทั้งในส่วนที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานส่วนออฟฟิศและระดับปฏิบัติการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
3. ควรมีการนำผลการศึกษานี้ไปต่อยอดเพื่อพัฒนาองค์กรในด้านต่างๆเพื่อให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- กรกนก พรประดิษฐ์. (2562). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. กรุงเทพมหานคร: สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- คามิยา พงศ์ธานี. (2564). แรงจูงใจในการมีปฏิสัมพันธ์บนทวิตเตอร์ของผู้รับชมรายการ โทนกระแสะ: สารนิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทินพันธุ์ จงชนะภูมิพัฒนา. (2561). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษา ฝ่ายส่งเสริมการตลาดและพัฒนาธุรกิจสำนักบริหารการตลาดและการขายองค์การค้าของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สกสค): สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ธนาคารเกียรตินาคินภัทร จำกัด (มหาชน), 2565.
จาก <https://advicecenter.kkpfkg.com/th/kkp-research/e-commerce-situation-in-thailand>.
- ชนาภรณ์ พรรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา: สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปัทมาพร ท่อชู. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน (The Efficiency Development of Operation).
จาก www.thailandindustry.com
- พิรญา ชื่นวงศ์. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัด เชียงราย : วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2560.
- มาลาดี ส่งศรี. (2561). แรงจูงใจในการเข้าฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นของนักศึกษาศูนย์ฝึกอาชีพ: กรุงเทพมหานคร:วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รุ่งนภา เฟ่งรุ่งเรืองวงษ์. (2561). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน: รายงานประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 10, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- รสสุคนธ์ นาคภบาล. (2565). การบริหารการจัดการ และปัจจัยแรงจูงใจที่พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกอบชิ้นส่วนและแปรรูปโลหะ: วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- เรืองฤทธิ์ มหามนตรี. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอมตะซิตี้ ชลบุรี: งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ลำไพ พรหมชัย. (2561). ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี: การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- วิภาวรรณ เส็งสาย. (2561). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตเครื่องดื่มน้ำหนึ่งในพื้นที่จังหวัดนครปฐม: วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วัชรินทร์ แผงทอง. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศราวุธ คำเอี่ยม. (2012)
จาก <https://www.gotoknow.org/posts/388160>.
- ลิขริน แยมพันธุ์. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของวิศวกร บริษัท ยูเทคไทย จำกัด: สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุมัทนา คลังแสง. (2564). การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการ Work From Home ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา: การพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 13, สถาบันพระปกเกล้า พ.ศ.2564.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETAD). (16 มิถุนายน 2563). สวทช. ICT Law Center.
จาก <https://www.eta.or.th/th/>
- หทัยภัทร สีใส. (2563). ปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่: สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อรุณทัย จันทวงษ์ และ ประสพชัย พสนันท์. (2561). ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย: วารสารการจัดการธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ANDREW BLOOMENTHAL. Investopedia. 29 March 2024
จาก <https://www.investopedia.com/terms/e/ecommerce.asp#toc-advantages-and-disadvantages-of-e-commerce>
- Baki mamamama. (2567).
จาก <https://www.happyconsole.com/webboard/viewtopic/318>
- De Cieri, H., Holmes, B., Abbott, J., & Pettit, T. (2002). Work/Life Balance Strategies: Progress and Problems in Australian Organizations. Faculty of Business and Economics, Monash University.
- Electronic Transactions Development Agency (ETDA), 14 ตุลาคม 64
จาก <https://www.eta.or.th/th/pr-news/ETDA-Reveals-the-Value-of-e-Commerce-in-2021.aspx>

Kalyakorn Maswongssa. (2020). กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. ศูนย์วิจัยกสิกรไทย.

จาก <https://th.heroleads.asia/blog/how-to-make-money-in-e-commerce/>.

KIATNAKIN PHATRA (2021)

from <https://techsauce.co/news/kkp-research-e-commerce>.

Niraphai Jansawat, The Conceptual Design for Industrial Management (27 ธ.ค.2022). online Business.

22 ธันวาคม 2021.

จาก <https://www.fillgoods.co/online-biz/no-shop-what-is-ecommerce-with-opportunity>.

The Digital trip. Investopedia. E-commerce Defined: Types. History. and Examples. 4 November 2023

จาก <https://thedigitaltips.com/blog/marketing/what-is-e-commerce/>.