



ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก

Motivation factor of Convenience Store Employees Affects Working Efficiency in Modern Retail Business in Operational Office District 1 West

รุสมี่ มามะ^{1*} หทัยกานต์ กุลวชิรารวรรณ์¹ จุฑาทิพย์ ลีลาธนาพิพัฒน์¹

Rusmee Mama^{1*}, Hathaikarn Kulwachirawan¹, jutathip leelathanapit¹

(Received: August 24, 2022; Revised: October 17, 2022; Accepted: November 3, 2022)

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากพนักงานร้านสะดวกซื้อ จำนวน 10 คน จาก 5 ร้าน ในการเก็บข้อมูล เพื่อทราบปัจจัยจูงใจในการทำงานและนำไปสู่ข้อคำถาม สำหรับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากพนักงานร้านสะดวกซื้อ จำนวน 370 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ทางสถิติ การทดสอบที และการทดสอบเอฟ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และค่าถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาใน 2 ระยะคือ ระยะที่ 1 วิจัยเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์พบว่า ปัจจัยจูงใจของพนักงานที่ได้ให้ความสำคัญในด้านต่าง ๆ 1) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 2) ความสำเร็จในการทำงาน 3) ลักษณะงานที่ทำ 4) การได้รับการยอมรับนับถือ และ 5) ความรับผิดชอบในงาน และระยะที่ 2 วิจัยเชิงปริมาณโดยศึกษา ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า รายได้และอายุงานมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสำเร็จในการทำงาน และลักษณะงานที่ทำ มีความสามารถพยากรณ์ร่วมกันได้ร้อยละ 40.6

¹คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

¹Faculty of Management, Panyapiwat Institute of Management, Nonthaburi, Thailand.

*Corresponding author. E-mail: Arlinada.39@gmail.com



คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงาน ร้านสะดวกซื้อ ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่

Abstract

The objectives of this study were to study work motivation factors of convenience store employees towards work efficiency in modern retail business of Operational Office District 1 West. Both qualitative and quantitative data were collected. The qualitative data were collected using in-depth interviews which included 10 employees from 5 convenience stores to know the work motivation factors. The quantitative data were collected from 370 convenience store employees through questionnaire. Data were analyzed with statistics; frequency, mean percentage, and standard deviation; T-Test and F-Test; Pearson's Product-moment Correlation Coefficient and Multiple Regression Analysis.

The results of the study showed that for qualitative data, the work motivation factors of employees included: 1) progress 2) success 3) job description 4) acceptance 5) responsibility. For quantitative data, seeing from the personal aspect, it found that work motivation of employees is related to work efficiency in modern retail business with statistical significance at .05, and the factors, for example, career progression, success in work and nature of work were found related to work efficiency at 40.6%.

Keywords: Work motivation, Work performance, Convenience store, Retail business

บทนำ

สถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของโควิด - 19 ตั้งแต่ต้นปี 2563 ทำให้เกิดผลกระทบวงกว้างในด้านเศรษฐกิจทำให้ธุรกิจภายในประเทศเกิดการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น มีการวางแผนกำหนดกระบวนการทำงาน การบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรได้ดำเนินงานภายใต้มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 มีการรับมือปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นมีการวางแผนกระบวนการทำงานให้มีความเสี่ยงผลกระทบภายในองค์กรน้อย ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ต้องมีการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยมีช่องทางการจัดจำหน่ายเพื่อให้เข้าถึงผู้บริโภคมากขึ้น โดยช่องทางการขายออนไลน์ การบริการจัดส่งสินค้าหรือไปรษณีย์เพื่อกระตุ้นยอดขายจากหน้าร้าน และจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด - 19 ที่ผ่านมา (ชเนตตี พุ่มพฤษย์



และนันทนิตี เอิบอิม, 2564) มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคซึ่งเรียกยุคชีวิตวิถีใหม่ (New normal) ที่มีความเจริญก้าวหน้าในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อให้หลายองค์กรได้ปรับพฤติกรรมในวางแผนการทำงานโดยให้ความสำคัญสอดคล้องและเข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและการทำงานในช่วงโควิด - 19 นั้น พนักงานต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทำงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรและผลการดำเนินงานในระยะยาว

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นตัวแปรที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อองค์กร เพราะคนเป็นสินทรัพย์ทางปัญญา ไม่สามารถวัดเป็นมูลค่าได้โดยตรง ต้องศึกษาพฤติกรรมของคนที่เป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และองค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องมาจากประสิทธิภาพของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินธุรกิจ การที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน อาศัยการผลักดันขององค์กร ให้มีความร่วมมือกระตือรือร้นในการทำงาน ทำงานด้วยความสมัครใจ เพื่อสร้างความพึงพอใจในองค์กรและส่งผลในระยะยาวในการทำงานของบุคลากร และความหลากหลายของช่วงอายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ภายในองค์กรเนื่องจากบุคลากรต่างเจนเนอเรชั่น มีแนวคิด ทักษะ ค่านิยม พฤติกรรม ตลอดจนการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันออกไป เป็นอุปสรรคต่อกระบวนการทำงานและการอยู่ร่วมกัน แต่องค์กรต้องมีกลยุทธ์ในการปรับเปลี่ยนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีความเหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อให้ช่วงอายุสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน (ประยูร ศรีอุดมกุล และสุมาลี รามัญญ์, 2564)

ดังนั้น องค์กรมีวัตถุประสงค์ที่จะขับเคลื่อนให้บรรลุเป้าหมายโดยให้พนักงานมีการเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มประสิทธิภาพให้กับพนักงาน เนื่องจากการสร้างแรงจูงใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานเกิดการ ทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานโดยแรงจูงใจเช่น ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง โบนัส เป็นต้น (ณัฐพัชร์ ลาภบำรุงวงศ์, 2562) และการสร้างแรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นและส่งผลต่อองค์กรในระยะยาว แรงจูงใจจะช่วยให้การจัดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานของพนักงานตลอดจนทำให้พนักงานเกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานสามารถสร้างประสิทธิภาพการทำงานตลอดจนบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นองค์กรจะต้องเข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกของพนักงานเพื่อเป็นแนวทางในการทำงานและนำมาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างเหมาะสม (กฤตภาคิน มิ่งโสภา และณกมล จันทร์สม, 2564)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญที่จะต้องศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่



ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน เป็นกลุ่มที่มีแนวคิดของเนื้อหาแรงจูงใจซึ่งมีทฤษฎีแรงจูงใจเป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรรวบรวมวิเคราะห์ว่าระบบการจูงใจที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร และสะท้อนความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานที่แสดงออกเป็นพฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดและเนื้อหาของกรจูงใจมาเป็นแนวทางการศึกษาซึ่งมีแนวคิดกลุ่มทฤษฎี ดังนี้

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง การสร้างแรงจูงใจ แรงเสริม แรงขับหรือแรงผลักดันที่ทำให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น ยังส่งผลต่อการทำงานให้กำลังใจแสดงถึงพฤติกรรมที่มีทิศทางและความรู้สึกมุ่งมั่น จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย (พัชรหทัย จารุทวิผลบุญกุล และมรกต จันทร์กระพ้อ, 2563) ซึ่งแรงจูงใจจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการสร้างแรงจูงใจเป็นการจัดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานโดยอาศัยองค์ประกอบของทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานโดยแบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ 1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) ความก้าวหน้า (Advancement) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และ 2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) คือเป็นปัจจัยรักษาทางด้านความรู้สึกที่มีต่องานส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สร้างแรงจูงใจและประสิทธิภาพ ถือเป็นปัจจัยภายนอก ได้แก่ เงินเดือน (Salary) โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน สถานภาพของอาชีพ (Status) นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration) สภาพการทำงาน (Working conditions) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความมั่นคงในงาน

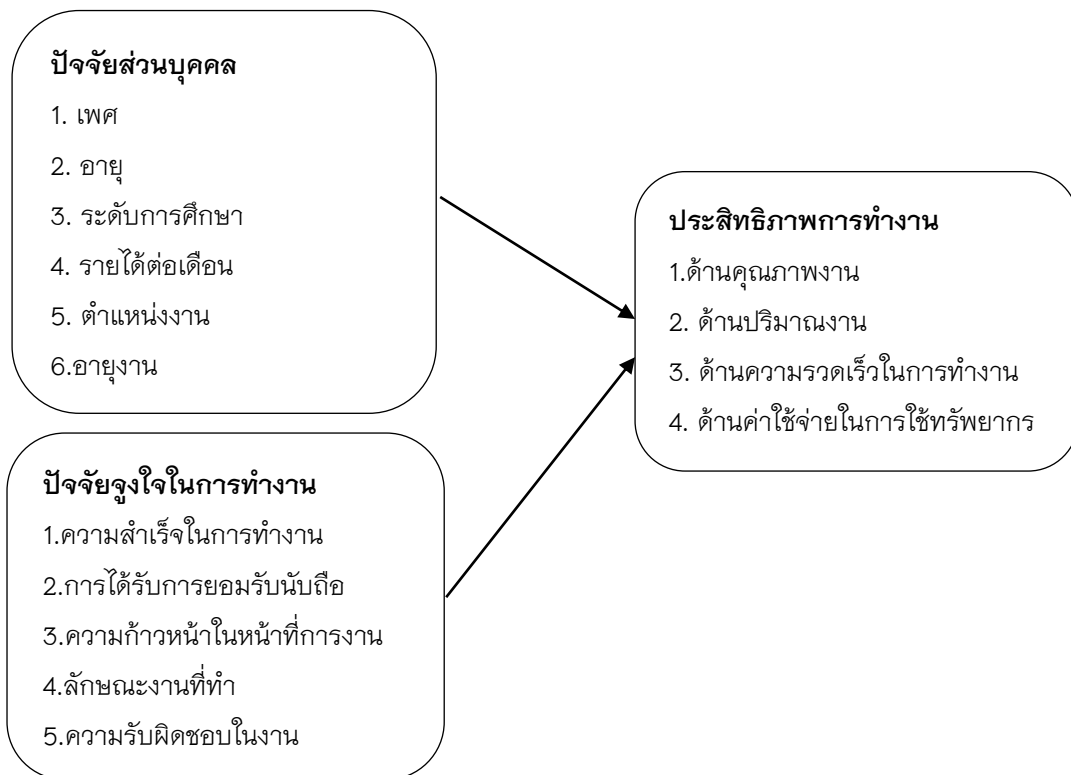


(Security) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision – Technical) (ณัฐริกา กลิ่นเมือง, สุรวุฒิ นิรมิตสุขพรกุลม, และ ปวีณ์สุดา สุทธิประเสริฐ, 2563)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือ การวัดผลการทำงานขององค์กร ไม่ว่าจะปริมาณงานจะมีมากน้อยเพียงใด คุณภาพงานต้องมีมาตรฐานของผลงานที่องค์กรกำหนดไว้และเทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีลักษณะ คือ ความฉับไว รวดเร็วไม่มีความล่าช้าในการส่งงาน ความถูกต้องแม่นยำ และความรู้ที่สามารถเติมเต็มได้ตลอดเวลา (ศิริดา เพชรแก้วกุล และเฉลิมพร เย็นเยือก, 2563) องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ คุณภาพของงาน (Quality) ผลการทำงานที่ให้ถูกมาตรฐาน รวดเร็วและมีคุณภาพ (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) ตามที่คาดหวังของหน่วยงานเหมาะสมกับแผนในเวลาและปริมาณงานที่กำหนดที่ชัดเจน เวลา (Time) เวลาที่ใช้ในการดำเนินการจะต้องอยู่ในหลักความถูกต้อง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Cost) ต้องเหมาะสมกับงานและลงทุนน้อยได้ผลกำไรมากหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี ที่มีอยู่น้อยและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด (วิญธานี วงศ์สวรรค์ และรุจิภาญจน์ สานนท์, 2563)

กรอบแนวคิดการวิจัย





สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยของบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก
2. ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก การศึกษาในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก เป็นเขตด้านเศรษฐกิจที่มียอดขายมากกว่าเขตอื่น ๆ เช่น เป็นศูนย์กลางของธุรกิจ เป็นที่ตั้งสถานทูต อาคารสำนักงานขนาดใหญ่ สำนักงานใหญ่ของธุรกิจ ศูนย์สรรพสินค้าชั้นนำ และอาคารสำนักงานต่าง ๆ หรือที่พักอาศัย เช่น ในเขตบางรัก เขตปทุมวัน ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงผสมผสานเป็นแบบแผนคู่ขนานเป็นการรวมผลลัพธ์ของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (วิธีทางสถิติ) และเชิงคุณภาพ(การพรรณนา) โดยแบ่ง 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ และระยะที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการวิจัยดังนี้

ระยะที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้จัดการร้านและพนักงานร้านประจำสาขาที่มีอายุการทำงาน 3 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้จัดการร้านสะดวกซื้อที่มีอายุในการทำงาน 3 ปีขึ้นไป ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก จำนวน 5 คน และพนักงานประจำสาขาที่มีอายุการทำงาน 3 ปีขึ้นไป ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก จำนวน 5 คน รวมจำนวน 10 คน 5 ร้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นข้อมูลจากการสัมภาษณ์กับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 10 คน ที่เป็นผู้จัดการร้านและพนักงานประจำสาขา และ 5 ร้านในการสัมภาษณ์คือ เขตปทุมวัน เขตราชเทวี เขตพญาไท เขตรัชดา เขตบางรัก โดยสัมภาษณ์เขตละ 2 คนเป็นผู้จัดการร้านและพนักงานร้าน โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นการสัมภาษณ์ข้อคำถามเดียวกัน และสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ



ความรับผิดชอบในงาน และประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากร

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการเจาะจงตามวัตถุประสงค์ของงานเก็บจากการนัดสัมภาษณ์ทางออนไลน์ กับผู้จัดการร้านสะดวกซื้อที่มีอายุในการทำงาน 3 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน และพนักงานประจำสาขาที่มีอายุการทำงาน 3 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน รวมจำนวน 10 คน โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บ 1 พฤษภาคม 2565 – 20 พฤษภาคม 2565 จนครบ 10 คน ด้วยเวลาที่แตกต่างกันตามความพร้อมของผู้จัดการร้านและพนักงานร้านแต่ละคน ระยะเวลาที่ใช้สูงสุด 1 ชั่วโมง ต่ำสุด 30 นาที

การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยสรุปผลการวิเคราะห์เนื้อหาประเด็นที่มีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย

ระยะที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานประจำร้านสาขาในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ประเภทร้านสะดวกซื้อในเขตสำนักปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก จำนวน 4,747 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2565)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานประจำร้านสาขาในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ประเภทร้านสะดวกซื้อในเขตสำนักปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก จำนวน 4,747 คน โดยใช้สูตรในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) แบ่งเป็นสัดส่วน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 10 กลุ่มตามสัดส่วนของเขตสำนักปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 370 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน ซึ่งเขตสำนักปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก จำนวน 10 เขต คือ เขตบางซื่อ เขตดอนเมือง เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตพญาไท เขตสาทร เขตจตุจักร เขตรัชดา เขตราชเทวี และเขตลาดพร้าว หลังจากนั้นจึงเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างครบ 370 ชุด เทียบเป็น 95%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบในงาน จำนวน 25 คำถาม โดยมีความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.924 3. แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน



ด้านปริมาณงาน ความรวดเร็วในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากร จำนวน 20 คำถาม โดยมีความเชื่อมั่น 0.879 โดยแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือตั้งแต่ 0.71 ขึ้นไป (Griffith, 2015)

วิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้ ได้แก่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรผู้วิจัยใช้เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-moment correlation coefficient) และทดสอบสมมติฐานโดยหาค่าที (t-test) ทดสอบค่าพหุคูณโดยหาค่าเอฟ (F-test) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple correlation) ซึ่งกำหนดนัยสำคัญไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยโดยแบ่ง 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพและระยะที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้

ระยะที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้จัดการร้านและพนักงานร้าน จำนวน 10 คน ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบในงาน และประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากร

1. ปัจจัยจูงใจ

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้จัดการร้านและพนักงานที่มีอายุงาน ตั้งแต่ 3 ปี ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก จากการสัมภาษณ์ในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน คำถาม“ท่านคิดว่าความสำเร็จในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้เป็นอย่างไร”เช่น

“ความสามารถในการทำงานที่จะทำให้เสร็จตามเป้าหมายขององค์กรโดยพนักงานหรือผู้บังคับบัญชามีความอดทนและขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน ทำให้รู้สึกภูมิใจว่าสามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี”

“ความสามารถในการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ มาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการทำงานให้มีระยะเวลาที่สั้นลง รวดเร็วและถูกต้อง”

สรุปได้ว่า ผู้จัดการร้านและพนักงานมีความภูมิใจในการทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร มีความสามารถในการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการทำงานทำให้งานบรรลุเป้าหมาย



1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ ซึ่งผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้จัดการร้านและพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 3 ปี ในเขตสำนักปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก จากการสัมภาษณ์ การได้รับการยอมรับนับถือ คำถาม “ท่านมีความรู้สึกอย่างไรกับการได้รับการยอมรับนับถือ ในรูปแบบเพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อน และบุคคลอื่นทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้งอาจแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย ลักษณะงาน ความรู้สึกที่ดีและไม่ดี” เช่น

“การได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้าง หรือการยกย่องชมเชยในความสามารถในการปฏิบัติงาน ความสามารถจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รวมถึงการให้กำลังใจแก่บุคคลนั้น ทำให้มีกำลังใจในการทำงาน”

“ผู้บังคับบัญชามักมอบหมายงานที่สำคัญให้กับพนักงานในการปฏิบัติงานและการทำงาน เป็นทีม มีการมอบหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนและเท่าเทียมกัน”

สรุปได้ว่า การได้รับการยอมรับนับถือเกิดจากคนรอบข้างมีความมั่นใจและให้ความเชื่อมั่นในตัวเราเป็นการยอมรับในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และการแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย ลักษณะงานที่ทำหรือผลงานที่บรรลุเป้าหมาย และการทำงานเป็นทีม ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซึ่งทำให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างชัดเจน

1.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้จัดการร้านและพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 3 ปี ในเขตสำนักปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก จากการสัมภาษณ์ในความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน คำถาม “ท่านคิดว่างานที่ท่านมีโอกาสในก้าวหน้าในงานหรือไม่” เช่น

“ผลงานที่ได้จากการทำงานกันเป็นทีมส่งผลต่อความก้าวหน้าของหัวหน้างานและพนักงาน เป็นคำตอบแทนต่าง ๆ เช่น การเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน”

“การเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพ การเลื่อนตำแหน่ง หรือเงินเดือน รวมไปถึงความพึงพอใจในชีวิตที่ประสบความสำเร็จในชีวิต และพนักงานยังต้องมีการเพิ่มทักษะในการพัฒนา เช่น การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน”

สรุปได้ว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นผลงานที่ได้จากการทำงานกันเป็นทีมส่งผลต่อความสำเร็จของผลงานและความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน เช่น การเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อการปฏิบัติงานและงานที่ทำทนายต้องใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะที่หลากหลายส่งผลต่อความก้าวหน้าตามเป้าหมาย

1.4 ลักษณะงานที่ทำ ซึ่งผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้จัดการร้านและพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 3 ปี ในเขตสำนักปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก จากการสัมภาษณ์ในลักษณะงานที่ทำ คำถาม “ท่านมีความพึงพอใจกับลักษณะงานที่ท่านทำอยู่หรือไม่” เช่น



“ผู้บังคับบัญชามีการวางแผนจัดระบบการทำงานมีการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับพนักงานตามความรู้ความสามารถของพนักงานโดยมีอิสระในการเลือกหรือตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และพนักงานต้องมีความรู้ในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานให้มีความท้าทายในความสามารถในการทำงาน”

“เปรียบเทียบเหมือนหางเสือเรือที่จะนำพาเรือไปถูกทิศไม่หลงทาง หากองค์กรใดใส่ใจ Job description เป็นอย่างดี ปัญหาต่าง ๆ ในระบบการทำงานก็มักจะไม่มีเกิดขึ้น เพราะ Job description ที่ดีนั้นจะสามารถบ่งบอกบทบาทและหน้าที่ของแต่ละคนในองค์กรได้อย่างชัดเจน ไม่ทำงานทับซ้อน ล้ำเส้น แสดงโครงสร้างการทำงานทั้งบริษัทได้อย่างกระจ่าง เห็นความสลับไหลของระบบงาน และที่สำคัญทำให้ทุกส่วนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

สรุปได้ว่า พนักงานมีการทำงานที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน แต่ละคนจะต้องเท่ากันเป็นไปตามลักษณะงานและลักษณะงานที่ต้องมีการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และความรู้เหมาะสมกับระดับความสามารถของพนักงาน

1.5 ความรับผิดชอบในงาน ซึ่งผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้จัดการร้านและพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 3 ปี ในเขตสำนักปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก จากการสัมภาษณ์ในความรับผิดชอบในงาน คำถาม “ท่านพึงพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมายหรือไม่” เช่น

“ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายงานให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ มีความเชื่อถือและไว้วางใจที่ให้รับผิดชอบ และพนักงานต้องมีการเอาใจใส่ในผลงานที่ได้รับมอบหมายและสามารถทำงานในระยะเวลาที่กำหนดเพื่อให้สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน”

“ความรับผิดชอบในหน้าที่ทำโดยเอาใจใส่มุ่งมั่นให้งานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ร่วมรับผิดชอบในภารกิจต่าง ๆ และเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กร ตามที่วางแผนไว้และบรรลุผลไปในทางที่ดีและก้าวกระโดดต่อไป”

สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายงานโดยเอาใจใส่มุ่งมั่นให้งานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ร่วมรับผิดชอบกับงานต่าง ๆ และเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กรที่วางไว้ นอกจากนี้การมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงานแต่ละคน

2. ประสิทธิภาพในการทำงาน

2.1 ด้านคุณภาพงาน ซึ่งผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้จัดการร้านและพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 3 ปี ในเขตสำนักปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก จากการสัมภาษณ์ ด้านคุณภาพงาน คำถาม “ท่านปฏิบัติงานที่มีความถูกต้องและครบถ้วน เชื่อถือได้หรือไม่ อย่างไร” เช่น



“ผู้บังคับบัญชาได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและคุณภาพงาน ซึ่งงานสามารถควบคุมมาตรฐานในการปฏิบัติงานขององค์กรและนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ และรวมไปถึงงานต้องมีความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือเพื่อนำไปปฏิบัติตามแผนหรือกลยุทธ์ที่องค์กรได้ตั้งไว้”

“คุณภาพงานต้องมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสินค้าหรือบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมได้เปรียบคู่แข่ง ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ”

สรุปได้ว่า คุณภาพงานต้องมีมาตรฐานในการผลิตหรือผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วและก่อประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

2.2 ด้านปริมาณงาน ซึ่งผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้จัดการร้านและพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 3 ปี ในเขตสำนักปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก จากการสัมภาษณ์ ด้านปริมาณงาน คำถาม “ท่านมีการวางแผนบริหารจัดการปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร” เช่น

“มีการมอบหมายงานหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานให้กับพนักงาน โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อมีการวางแผนความสำคัญและปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดเพื่อสอดคล้องกับเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้”

“หัวหน้างานต้องมีการมอบหมายงานให้กับพนักงานต้องมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับและประสิทธิภาพของพนักงานในการทำงานเพื่อส่งมอบหมายงานหน้าที่ความรับผิดชอบให้มีความเหมาะสมกับพนักงานและทักษะความสามารถของพนักงาน”

สรุปได้ว่า ปริมาณงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กรโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามแผนงาน หรือเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ และการบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเหมาะสมและเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

2.3 ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้จัดการร้านและพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 3 ปี ในเขตสำนักปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก จากการสัมภาษณ์ ด้านความรวดเร็วในการทำงาน คำถาม “การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน มีการทำงานที่ตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร”

“การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานจะได้ผลลัพธ์ คือ มีการวางแผนในการทำงาน มีการแบ่งหน้าที่เวลาที่ชัดเจน สามารถเข้าใจระบบการทำงานขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานและ



สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด มีความรวดเร็วของงานตอบสนองความต้องการได้อย่างชัดเจน”

“หัวหน้างานต้องมีการจัดแบ่งประเภทของงานและความสำคัญของงานและแบ่งงานตามความเหมาะสมของพนักงานเพื่อความรวดเร็วในการทำงาน การจัดการวางแผนงานที่มีความเหมาะสมกับงานที่มีความต้องการซ้ำและเร็ว และผลงานต้องมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพของผลงานมากขึ้น”

สรุปได้ว่า การดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคให้มีความสะดวกสบายและทำงานได้รวดเร็วขึ้น

2.4 ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากรซึ่งผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้จัดการร้านและพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 3 ปี ในเขตสำนักปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก จากการสัมภาษณ์ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากร คำถาม “ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้ว มาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร”

“ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานต้องมีการวางแผนกำหนดขั้นตอนระยะเวลาเพื่อสอดคล้องกับการใช้ทรัพยากรเท่าที่จำเป็นเพื่อให้มีทรัพยากรไว้ใช้ได้นาน และเกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่ามากที่สุดและประสิทธิภาพของต้นทุนในการดำเนินธุรกิจให้เกิดประโยชน์สูงสุด”

“คนเป็นสินทรัพย์ทางปัญญาทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มได้ถ้าใช้คนให้ถูกต้องถูกงานก่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการจ้างทรัพยากรอื่น ๆ และการดำเนินธุรกิจทรัพยากรมักจะรวมถึงพนักงาน พื้นที่ทำงาน อุปกรณ์ หรือทุน ควรทำความเข้าใจอย่างชัดเจนว่าธุรกิจใช้อะไรเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้แน่ใจว่ากำลังใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และไม่พลาดช่องโหว่ในการทำธุรกิจ”

สรุปได้ว่า การดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน ผลของการลงทุน กำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพ หรือต้นทุนในการผลิต เช่น เทคโนโลยี คน วัสดุ ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

ระยะที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 72.02 มีอายุระหว่างอายุ 20-30 ปี จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 71.09 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 81.04 โดยมี



ค่าเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 58.04 ด้านตำแหน่งงาน ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน/ผู้จัดการร้านของผู้ตอบ จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 65.01 และด้านอายุงาน 3 – 5 ปี จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 72.07 และผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนปัจจัยจูงใจในการทำงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.86 (S.D = 0.55) รองลงมาคือ การได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ย 3.68 (S.D = 0.46) ลักษณะงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ย 3.66 (S.D = 0.56) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ย 3.65 (S.D = 0.71) และปัจจัยย่อยที่มีค่าต่ำที่สุดคือ ความรับผิดชอบในงาน มีค่าเฉลี่ย 3.64 (S.D = 0.55) และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยความรับผิดชอบในงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.98 (S.D = 0.59) รองลงมาคือ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย 3.75 (S.D = 0.54) ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากร มีค่าเฉลี่ย 3.71 (S.D = 0.48) และปัจจัยย่อยที่มีค่าต่ำที่สุดคือ ด้านความรวดเร็วในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.70 (S.D = 0.56) ตามลำดับ

1. ปัจจัยของบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก

พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามคือ รายได้และอายุงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก

ตัวแปร	สถิติ	ค่าสถิติ	Sig.	ผลการทดสอบ
สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยของบุคคล				
เพศ	t-Test	-1.178	.240	ปฏิเสธสมมติฐาน
อายุ	F-Test	1.360	.175	ปฏิเสธสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	F-Test	1.346	.179	ปฏิเสธสมมติฐาน



ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก (ต่อ)

ตัวแปร	สถิติ	ค่าสถิติ	Sig.	ผลการทดสอบ
รายได้	F-Test	-4.640	.000*	ยอมรับสมมติฐาน
ระดับตำแหน่งงาน	F-Test	.473	.637	ปฏิเสธสมมติฐาน
อายุงาน	F-Test	2.293	.022*	ยอมรับสมมติฐาน

จากตารางที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก พบว่า รายได้ และอายุงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ระดับตำแหน่งงาน

2. ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยใช้วิธี Enter ดังตารางที่ 2



ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่ความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Y
ความสำเร็จในการทำงาน (x ₁)	1					
การได้รับการยอมรับนับถือ (x ₂)	.683**	1				
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (x ₃)	.338**	.497**	1			
ลักษณะงานที่ทำ (x ₄)	.368**	.490**	.784**	1		
ความรับผิดชอบในงาน (x ₅)	.340**	.339**	.739**	.837**	1	
ประสิทธิภาพการทำงาน (Y)	.389**	.409**	.578**	.590**	.541**	1

จากการพิจารณาความเหมาะสมของข้อมูลที่น่าไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งหมด 5 ปัจจัยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันไม่เกิน 0.85 (Kline, 2005) ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้พบว่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีความเหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณ

3. ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

การวิเคราะห์ค่าถดถอยเชิงพหุคูณเพื่อหาค่าน้ำหนักความสำคัญของค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระในรูปคะแนนมาตรฐาน ปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ และความรับผิดชอบในงาน ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ด้วยวิธี Enter โดยทำการทดสอบข้อจำกัดเบื้องต้นของข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้อมูลมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linearity) ความปกติของการแจกแจง (Normality) และไม่เกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) พิจารณาจากค่า VIF ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าน้อยกว่า 10 ก่อนนำมาวิเคราะห์ ปัจจัยจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานประจำร้านสาขาในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ประเภทร้านสะดวกซื้อในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ ตะวันตก สามารถแสดงในตารางที่ 3 ดังนี้



ตารางที่ 3 แสดงค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรแปรปัจจัยเชิงจิตในการทำงานปัจจัยเชิงจิตในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก

Model	Unstandardized		Standardized		t	Sig.	Tolerance	VIF
	Coefficients		Coefficients					
	B	Std. Error	β					
(Constant)	1.344	.185			7.255	.000		
ความสำเร็จในการทำงาน (x ₁)	.134	.051	.149		2.634	.009*	.504	1.982
การได้รับการยอมรับนับถือ (x ₂)	.060	.065	.057		.934	.351	.439	2.279
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (x ₃)	.176	.049	.253		3.620	.000*	.330	3.030
ลักษณะงานที่ทำ (x ₄)	.345	.110	.394		3.149	.002*	.442	6.623
ความรับผิดชอบในงาน (x ₅)	-.075	.102	-.085		-.734	.464	.763	8.243

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) ด้วยวิธี Enter พบว่า ความสำเร็จในการทำงาน (sig.= .009) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (sig.= .000) ลักษณะงานที่ทำ (sig.= .002) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวสามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำร้านสาขาในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ประเภทร้านสะดวกซื้อในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่การได้รับการยอมรับนับถือ (sig.= .351) ความรับผิดชอบในงาน (sig.= .464) ไม่มีระดับนัยสำคัญ แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวไม่สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำร้านสาขาในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ประเภทร้านสะดวกซื้อในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก ตัวแปรต้นที่มีอำนาจในการพยากรณ์ได้ดีที่สุด คือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยการพยากรณ์เท่ากับ .253 รองลงมา ความสำเร็จในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยการพยากรณ์เท่ากับ .149 ลักษณะงานที่ทำมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยการพยากรณ์เท่ากับ .394 ตัวแปร 3 ตัวนี้ สามารถอธิบายอิทธิพลที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำร้านสาขาในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ประเภทร้านสะดวกซื้อในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก

$$Y = .009(x_1) + .000(x_3) + .002(x_4) \text{ ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05}$$



ตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยเชิงจิตในการทำงานของพนักงานประจำร้านสาขาในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig	
Regression	37.736	5	7.547	51.409	.000***	
Residual	53.437	364	.147			
Total	91.173	369				
		R = .643	R² = .414	R_{adj} = .406		

ตัวแปรตาม : ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ตัวแปรต้น : การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบในงาน

**P<.01

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัย 5 ปัจจัย ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .643 และตัวแปรปัจจัยทั้งหมดรวมกันสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานประจำร้านสาขาในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ประเภทร้านสะดวกซื้อในเขตสำนักปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก ได้ร้อยละ 40.6 ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว $R_{adj} = .406$ ในส่วนของการหาค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยเชิงจิตในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ในการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าน้ำหนักความสำคัญ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ปัจจัยเชิงจิตในการทำงานที่เป็นแรงจูงใจให้เกิดการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วย 1. ความสำเร็จในการทำงาน เป็นการวางแผนการทำงานให้เกิดผลงานและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและบรรลุเป้าหมายขององค์กร 2. การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน การที่ได้รับมอบหมายงานจากหัวหน้างานทำให้เชื่อถือและไว้วางใจที่จะให้ทำงานสำคัญเป็นแรงผลักดันที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลงานที่สำเร็จ 3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็น การเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพ การเลื่อนตำแหน่ง หรือเงินเดือน รวมไปถึงความพึงพอใจ



ในชีวิตที่ประสบความสำเร็จในชีวิต 4. ลักษณะงานที่ทำ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับพนักงาน ตามความรู้ความสามารถของพนักงานโดยมีอิสระในการเลือกหรือตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และพนักงาน ต้องมีความรู้ในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานให้มีความท้าทายในความสามารถในการทำงาน

5. ความรับผิดชอบในงานมีความเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับมอบหมาย และพนักงานต้องมีการเอาใจใส่ในผลงาน ที่ได้รับมอบหมายและสามารถทำงานในระยะเวลาที่กำหนดเพื่อให้สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ ัญลักษณ์ สุขงาม (2560) ทำการศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทเอมอร์ เอ็นจิเนียริ่ง เซอร์วิส จำกัด โดยพบว่า ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน มี 3 ประเด็น ดังนี้ 1. ความสำเร็จของงาน 2. การได้รับการยอมรับ และ 3. ลักษณะงานที่ทำ และปัจจัยค่าจูง 3 ประเด็นคือ 1. เงินเดือน 2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 3. นโยบายการบริหารงาน ขององค์กร เมื่อพนักงานได้รับปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยค่าจูง ที่เหมาะสมจะทำให้พนักงานทุ่มเทร่างกายแรงใจ กระตือรือร้นในงานและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กรทำให้เกิดความผูกพันกับองค์กร และประสิทธิภาพในการ ทำงาน ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลอย่างประหยัดและคุ้มค่า ในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ และบรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ ประกอบด้วย 1. ด้านคุณภาพงาน ผู้บังคับบัญชาได้รับมอบหมายในการ ปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและคุณภาพงาน ซึ่งงานสามารถควบคุมมาตรฐาน ในการปฏิบัติงานขององค์กรและนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ และรวมไปถึงงานต้องมีความถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือเพื่อนำไปปฏิบัติตามแผนหรือกลยุทธ์ที่องค์กรได้ตั้งไว้ 2. ด้านปริมาณงาน องค์กรมีการ มอบหมายงานหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานให้กับพนักงาน โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อ มีการวางแผนความสำคัญและปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อสอดคล้อง กับเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ 3. ด้านความรวดเร็วในการทำงานการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญในการ ปฏิบัติงานจะได้ผลลัพธ์ คือ มีการวางแผนในการทำงาน มีการแบ่งหน้าที่เวลาที่ชัดเจน สามารถเข้าใจระบบ การทำงานขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด มีความรวดเร็วของงาน ตอบสนองความต้องการได้อย่างชัดเจน และมีประสิทธิภาพของผลงานที่องค์กรได้รับ 4. ด้านค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินงาน เป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานต้องมีการวางแผนกำหนดขั้นตอนระยะเวลาเพื่อสอดคล้องกับการใช้ ทรัพยากรเท่าที่จำเป็นเพื่อให้มีทรัพยากรไว้ใช้ได้นานและเกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่ามากที่สุดและประสิทธิภาพ ของต้นทุนในการสอดคล้องกับ สุมาลี กฤษณโสภา และลัดดาวัลย์ สาราญ (2561) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบริษัท ซิงเกิ้ล พอยท์ พาร์ท (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 262 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยเชิงจิต ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง และตำแหน่งหน้าที่ ส่งผลให้ ประสิทธิภาพของพนักงานและร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้ร้อยละ 66.90



ปัจจัยคำจูน ได้แก่ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านค่าตอบแทนสามารถร่วมพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 62.00 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า รายได้ และอายุงาน ต่างกันผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้เนื่องจาก รายได้และอายุงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จะเห็นได้ว่าพนักงานที่มีรายได้สูงอาจจะมีความมั่นคงในการปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรมาก สอดคล้องกับ วัฒนธนี วงศ์สุวรรณค์ และรุจิราญจน์ สานนท์ (2563) ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสีลมและเขตบางรัก โดยพบว่า สถานภาพ ระดับศึกษา และอายุงาน แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสีลมและเขตบางรักมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับอัครเดช ไม้จันทร์ (2561) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา โดยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศชาย อายุ 31-35 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ 10,000-15,000 บาทและอายุงานน้อยกว่า 5 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ แตกต่างกัน จึงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 40.6 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้เนื่องจากความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ ลักษณะงานที่ทำ เนื่องจากการทำงานต้องมีเป้าหมายหรือแผนงานที่ชัดเจนเพื่อจะดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกับองค์กรซึ่งลักษณะงานที่ทำงานต้องมีความรู้ความสามารถ มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายและคิดสร้างสรรค์ผลงานออกมาใหม่ ๆ ให้มีการพัฒนางานใหม่ ๆ เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น เลื่อนขั้น เงินเดือน โบนัส เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับธีรวัฒน์ สุวรรณกุล (2562) ทำการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจ กรณีศึกษาตำรวจภูธรเมืองชลบุรี โดยผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 208 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ผลวิจัยพบว่า เพศชายที่มีอายุ 30-39 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งชั้นประทวน รายได้ 20,000 บาท ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านลักษณะงาน อยู่ในลำดับมากที่สุดปัจจัยด้านความสำเร็จ ปัจจัยด้าน



ความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมาก มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย อภิลิทธิ คุณวรปัญญา และคำรณ โชนะโชติ (2562) ที่ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภท สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในด้านลักษณะงานส่งผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดและบรรลุตามเป้าหมาย มีอำนาจ ในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ มีความกระตือรือร้นในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุผลตามเป้าหมาย ทั้งนี้พนักงานให้ความสำคัญกับเป้าหมายบริษัทจึงทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

สรุปผลการวิจัย

1. การวิจัยเชิงคุณภาพ ปัจจัยจูงใจของพนักงานที่ได้ให้ความสำคัญในด้านต่าง ๆ คือ 1) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 2) ความสำเร็จในการทำงาน 3) ลักษณะงานที่ทำ 4) การได้รับการยอมรับนับถือ และ 5) ความรับผิดชอบในงาน สำหรับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานใน ร้านสะดวกซื้อพนักงานได้ให้ความสำคัญในด้านต่าง ๆ คือ 1) ด้านปริมาณ 2) ด้านคุณภาพ 3) ด้านค่าใช้จ่าย ในการใช้ทรัพยากร และ 4) ด้านรวดเร็วในการทำงาน นอกจากนี้ปัจจัยที่ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความสำคัญคือ ค่าตอบแทนเป็นการจูงใจให้พนักงานทำงานให้ดีขึ้นในด้านปริมาณงานและคุณภาพของผลงาน เช่น เงินรางวัล ประจำปี เงินเดือนที่เพิ่มขึ้น มีผลต่อการทำงานในระยะยาวและค่าตอบแทนยังเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงาน ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประสิทธิผลของผลงาน

2. การวิจัยเชิงปริมาณ ปัจจัยของบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีก สมัยใหม่ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก ปัจจัยส่วนบุคคลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพ งาน ด้านปริมาณงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีระดับประสิทธิภาพในการทำงาน มากกว่าเพศหญิง จำแนกตามอายุ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอายุ 20-30 ปี อายุ 31-40 ปี และ อายุ 41-50 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ด้านคุณภาพ งาน ด้านปริมาณงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน



เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามรายได้ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า 10,000–20,000 บาท 20,001–30,000 บาท 30,001–40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพแตกต่างกันด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงาน ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน/ผู้จัดการร้าน และ FC/เซต มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันในด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามอายุงาน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อายุงาน 3 – 5 ปี อายุ 6–8 ปี อายุงาน 9–11 ปี และอายุงาน 12 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การวิจัยเชิงปริมาณ ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก มี 3 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และลักษณะงานที่ทำ โดยตัวแปรดังกล่าวส่งผลในทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งมีค่าน้ำหนักความสำคัญปกติ (b) เท่ากับ .149 .253 และ .394 ตามลำดับ ในส่วนตัวแปรด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบในงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยมีน้ำหนักความสำคัญปกติเท่ากับ .351 และ .464 ตามลำดับ และปัจจัยทั้ง 5 ตัว ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก ได้ร้อยละ 40.6

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล หัวหน้างานต้องให้ความสำคัญกับความแตกต่างของพนักงาน ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงาน ดังนั้นองค์กรจะต้องนำข้อมูลพื้นฐานในการตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกัน โดยวิเคราะห์จากงานที่ทำ



เพื่อช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในองค์กรและทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน

1.2 จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานในด้านความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ดังนั้นองค์กรต้องมีการวางแผนจัดระบบการทำงานแบบขั้นตอนและมีระเบียบเรียบร้อย การมอบหมายงานให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม ทั้งด้านความรู้ ความสามารถของพนักงาน ระยะเวลา ปริมาณงาน เพื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และองค์กรจะต้องมีแบบแผนการประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีโอกาสได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตามความเหมาะสม ส่งผลให้พนักงานได้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรอื่น ๆ เช่น ฝ่ายบริการ ฝ่ายขนส่งสินค้า เป็นต้น เพื่อจะได้ข้อมูลที่หลากหลายและนำตัวแปรมาศึกษาความแตกต่างกัน จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่ายังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และการจูงใจในการปฏิบัติงาน สามารถนำไปกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาระดับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน โดยใช้ตัวแปรอื่นที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรมาใช้ในการวิจัยครั้งต่อไป

รายการอ้างอิง

- กฤตภาติน มิ่งโสภา, และณกมล จันทร์สม. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*. 23(2), 211-213.
- ชเนตตี พุ่มพฤษ, และนันท์นิธิ์ เอ็บอิม. (2564). การตลาดอัตโนมัติ:เครื่องมือสู่ความสำเร็จในธุรกิจสำหรับนักการตลาดยุคดิจิทัล. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*. 23(1), 221
- ณัฐพัชร์ ลาภบำรุงวงศ์. (2562). การประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 9(2), 167-169.
- ณัฐริกา กลิ่นเมือง, สุรวุฒิ นิรมิตสุขพชรกุลม, และปวีณ์สุดา สุทธิประเสริฐ. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็นซี โคโคเนท จำกัด ตำบลแพงพวย อำเภอตำบองพะยอม จังหวัดราชบุรี. *วารสารวิทยาการจัดการ*. 7(1), 264-265.



- ฉัญลักษณ์ สุขงาม. (2560). *ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทเอมอร์ เอ็นจิเนียริ่ง เซอร์วิส จำกัด* (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ธีรวัฒน์ สุวรรณกุล. (2562). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจกรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธรเมืองชลบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประยูร ศรีอุดมกุล, และสุมาลี รามัญญ. (2564). ความพึงพอใจในการทำงานในฐานะตัวแปรคั่นกลาง ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานประจำในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนล้อคประตูลอยน้ำแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรม สยาม อีสเทิร์น ซีบอร์ด. *วารสารรัชต์ภาคย์*. 16(45), 254.
- พัชรหทัย จารุทวีผลบุญกุล, และมรกต จันทร์กระพ้อ. (2563). การศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร: ข้อมูลเชิงประจักษ์จากพนักงานในธุรกิจ คำปลีกสมัยใหม่. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*. 9(1), 67-68.
- วัฒน์ วังศ์สุวรรณ, และรุจิกาญจน์ สานนท์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสีลมและเขตบางรัก. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน*. 2(2), 4-6.
- ศิริดา เพชรแก้วกุล, และเฉลิมพร เย็นเยือก. (2563). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง. *วารสารรัชต์ภาคย์*. 14(33), 78.
- สุมาลี กฤษณโสภา, และลัดดาวัลย์ สำราญ. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบริษัท ซิงเกิ้ล พอยท์ พาร์ท (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). *วารสารวิชาการ มทร. สุวรรณ ภูมิ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*. 3(1), 55.
- อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา, และคำรณ โชชนะโชติ. (2562). อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ*, 6(1), 314.
- อัครเดช ไม้จันทร์, และนุจรีย์ แซ่จิว. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. *วารสารราชภัฏ สุราษฎร์ธานี*, 5(1), 105.
- Griffith, M. (2015). *Item Analysis with Cronbach's Alpha for Reliable Surveys*. Retrieved from <https://blog.minitab.com/blog>.



- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to work* (12nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York: Guilford Press.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rded.). New York. Harper and Row Publications.