

ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อ จังหวัดปทุมธานี

นิภาพร ลิขิตพิชัย^{1*}, ชุตินันตร บัวเพื่อน¹ และ นิติภัทร กมลสุข²

¹สาขาวิชาการบริหารคนและกลยุทธ์องค์การ คณะการจัดการธุรกิจการบริการ โรงแรม และการบิน

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

²สำนักการศึกษาทั่วไป สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

*niphaphone010140@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ได้จากการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 24-29 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานชั่วคราว และมีอายุงาน 2-4 ปี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกอบด้วย 3 ตัวแปร ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และนโยบายและการบริหารงาน โดยปัจจัยทั้งหมดนี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 75.6 ($R^2 = 0.756$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน แรงจูงใจ ร้านสะดวกซื้อ

The Motivational Factors Affecting The Work Performance Of Employees In Convenience Stores In Pathum Thani Province

Niphaphone Likhithphijai^{1*} Chutinate Buaphuen¹ and Nitipat Kamolsuk²

¹People Management and Organization Strategy, Faculty of Hospitality and Aviation Management,
Panyapiwat Institute of Management

²Office of General Education, Panyapiwat Institute of Management

*niphaphone010140@gmail.com

Abstract

This study aimed to investigate the motivational factors affecting the work efficiency of convenience store employees in Pathum Thani Province. Utilizing a quantitative research design, a sample of 300 participants was selected through simple random sampling. Data collection was conducted using a questionnaire, and data analysis employed descriptive statistics-namely, frequency, percentage, mean, and standard deviation-as well as inferential statistics, specifically multiple regression analysis.

The findings revealed that the majority of the respondents were female, aged between 24 and 29 years, possessed an education level below a bachelor's degree, earned an average monthly income of 20,001–25,000 Baht, held temporary employment positions, and had a work tenure of 2–4 years. Hypothesis testing indicated that three variables significantly affected employee work efficiency: job security, career advancement, and company policy and administration. Together, these factors accounted for 75.6% of the variance in employee work efficiency ($R^2 = 0.756$), statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Efficiency, Work Performance, Motivation, Convenience Store

1. บทนำ

อุตสาหกรรมค้าปลีกในปัจจุบันเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้พนักงานกลายเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดต่อความสำเร็จและการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน [1] ความสำเร็จขององค์กรในยุคนี้จึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การตลาดหรือคุณภาพสินค้าเพียงอย่างเดียว แต่ต้องพึ่งพาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นสำคัญ ซึ่งการสร้างแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมจะมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพดังกล่าว ในทางกลับกัน หากพนักงานขาดแรงจูงใจย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการและผลประกอบการขององค์กร [2] ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อขับเคลื่อนประสิทธิภาพของบุคลากร จึงต้องอาศัยการผลักดันแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นและทำงานด้วยความสมัครใจอันจะส่งผลดีต่อองค์กรในระยะยาว [3] นอกจากนี้ ความหลากหลายทางช่วงอายุของบุคลากรที่มีแนวคิดและค่านิยมแตกต่างกัน ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่องค์กรต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การบริหารให้เหมาะสม เพื่อลดอุปสรรคและส่งเสริมการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ [4] จากการ

ประเมินความสุขของพนักงานร้านสะดวกซื้อประจำไตรมาสในเขตพื้นที่อำเภอเมืองปทุมธานีและอำเภอสามโคก พบว่า ระดับความสุขของพนักงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำ โดยเฉพาะประเด็นด้านการได้รับค่าตอบแทนและผลประโยชน์ เช่น โบนัส ซึ่งปัญหาการขาดแรงจูงใจดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการทำงานของร้านสาขาโดยตรง ก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่เฉื่อยชา การลดความรับผิดชอบ และบั่นทอนบรรยากาศการทำงานร่วมกัน จนทำให้การประสานงานภายในทีมล่าช้าหรือคลาดเคลื่อน และส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมลดลงอย่างมีนัยสำคัญ [5] ปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับข้อค้นพบที่ว่า แรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลผูกพันต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกระดับ [6]

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความจำเป็นในการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในจังหวัดปทุมธานี เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และช่วยเสริมสร้างความสำเร็จรวมถึงขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในธุรกิจค้าปลีกให้มั่นคงยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี 2. ปัจจัยด้านความสำเร็จของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี 3. ปัจจัยด้านความรับผิดชอบของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี 4. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี 5. ปัจจัยด้านการได้รับความยอมรับของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี 6. ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี 7. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ดีและความปลอดภัยของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี 8. ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี 9. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี 10. ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี อย่างน้อย 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำความเข้าใจพฤติกรรมของบุคลากรภายในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี เพื่อส่งเสริมให้เกิดความกระตือรือร้นและความมุ่งมั่น อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการทบทวนวรรณกรรม การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการเข้าใจ

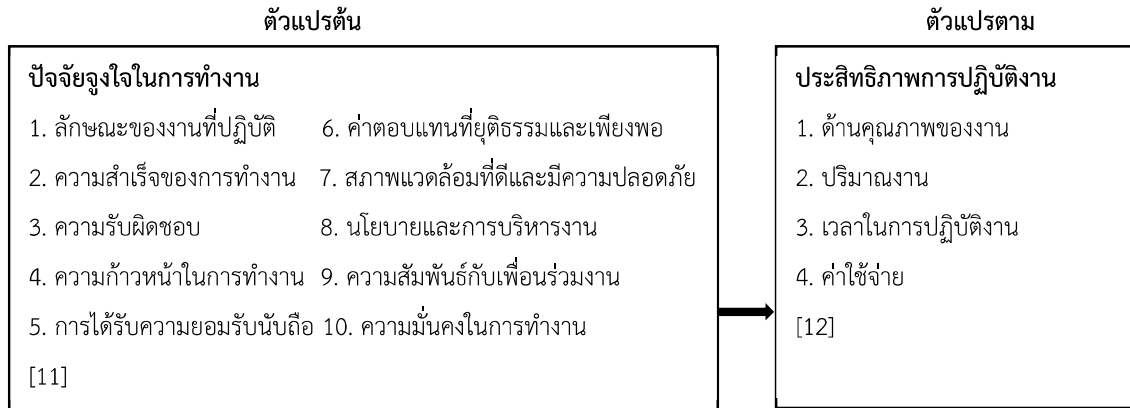
พฤติกรรมของบุคลากรร้านสะดวกซื้อในจังหวัดปทุมธานี เพื่อส่งเสริมความมุ่งมั่นสู่เป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดย "แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน" หมายถึง พลังขับเคลื่อนภายในและภายนอกบุคคลที่ถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้าหรือสภาพแวดล้อม ให้แสดงพฤติกรรมและความเต็มใจทุ่มเททำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร [7] มีทฤษฎีรองรับสำคัญ 3 แนวคิด คือ 1) **ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need-Hierarchy Theory, 1970)** อธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการเรียงลำดับจากขั้นต่ำไปสูง 5 ขั้น ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัยมั่นคง การยอมรับจากสังคม การยกย่อง และความสำเร็จในชีวิต เมื่อความต้องการขั้นล่างได้รับการตอบสนอง จะเกิดความต้องการขั้นสูงถัดไป 2) **ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory, 1959)** แบ่งปัจจัยเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivators) ปัจจัยภายในเกี่ยวกับเนื้อหางานที่สร้างความพึงพอใจ (ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า) และ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) ปัจจัยภายนอกเกี่ยวกับบริบทงานที่หากขาดจะเกิดความไม่พึงพอใจ (นโยบาย การกำกับดูแล ความสัมพันธ์ สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน ความมั่นคง ชีวิตส่วนตัว) 3) **ทฤษฎีแรงจูงใจ ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory, 1972)** บูรณาการแนวคิดมาสโลว์และเฮิร์ซเบิร์ก จัดกลุ่มความต้องการเป็น 3 ด้านที่เกิดขึ้นร่วมกันได้โดยไม่เรียงลำดับ ได้แก่ ความต้องการดำรงชีวิต (Existence - E) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness - R) และความต้องการเจริญเติบโต (Growth - G) การทบทวนวรรณกรรมสรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นปัจจัยเชิงซ้อนจากอิทธิพลร่วมระหว่างความต้องการภายในบุคคลและสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งเป็นฐานในการสร้างกรอบแนวคิดเพื่อวิเคราะห์และส่งเสริมแรงจูงใจของบุคลากรร้านสะดวกซื้อในจังหวัดปทุมธานีได้อย่างเป็นระบบ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Work Performance) หมายถึง ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรที่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด คำนวณค่า และสูญเสียน้อยที่สุด แนวคิดของ [8] และนักวิชาการไทย [9] ระบุว่าประสิทธิภาพประเมินได้จาก 4 องค์ประกอบ คือ 1) **คุณภาพของงาน (Quality)** 2) **ปริมาณงาน (Workload)** 3) **เวลา (Time)** 4) **ค่าใช้จ่าย (Costs)** การใช้ต้นทุน ทรัพยากร และเทคโนโลยีอย่างประหยัดคุ้มค่า นอกจากนี้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานยังขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของบุคลากร ซึ่งแปรผันตามปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ 1) คุณลักษณะของบุคคล (ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์) 2) ความพยายามในการทำงาน (ความตั้งใจและมุ่งมั่นจากแรงจูงใจ) และ 3) การสนับสนุนจากองค์กร (สวัสดิการ เครื่องมือ ระบบประเมินที่ยุติธรรม และบรรยากาศการทำงานที่ดี) จากการทบทวนวรรณกรรมสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสะท้อนขีดความสามารถขององค์กรผ่านผลลัพธ์ (คุณภาพ ปริมาณ เวลา ค่าใช้จ่าย) ที่คุ้มค่า โดยมีปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญคือความรู้ความสามารถของบุคลากร ควบคู่กับการได้รับการตอบสนองด้านแรงจูงใจและการสนับสนุนสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีจากองค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานตามแนวคิด [10] และประสิทธิภาพการทำงานตามแนวคิด [8] เพื่อสามารถหาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี จึงกำหนดกรอบแนวคิดงานวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา: นิภาพร ลิขิตพิชัย (2568)

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานทุกตำแหน่งของร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี บริเวณพื้นที่อำเภอเมืองปทุมธานีและอำเภอสามโคก ซึ่งมีการแบ่งพื้นที่การดูแลทั้งหมด 3 เขต จำนวนทั้งสิ้น 1,152 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูป [13] โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ผลการคำนวณทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมประมาณ 300 คน การสุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยผู้วิจัยเลือกศึกษาจากพนักงานทุกตำแหน่งจำนวน 300 คน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1) รวบรวมรายชื่อของพนักงานจากฐานข้อมูลของร้านสะดวกซื้อ แยกเป็นรายชื่อพนักงานแต่ละเขต เขต 11/1 เขต 11/2 และเขต 11/3 2) โดยผู้วิจัยนำรายชื่อพนักงานทั้งหมดมาสร้างกรอบการสุ่มและใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการสุ่มรายชื่อให้ได้จำนวน 300 คน เพื่อให้ทุกคนมีโอกาสถูกเลือกเท่าเทียมกัน จากนั้นจึงส่งแบบสอบถามออนไลน์ให้เฉพาะผู้ที่ได้รับการสุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ในการเก็บข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้จัดขึ้นโดยการศึกษาเอกสารวิชาการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี โดยขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นส่วนที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อให้ข้อมูลสะท้อนมุมมองจริงของกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามส่วนที่ 1-2 เป็นแบบสอบถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ



4.21 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความตรงเชิง โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง พบว่ามีค่าระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนด จากนั้นนำไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของโครนบัค โดยได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 (สมมติค่ามาตรฐาน) ซึ่งแสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นเพียงพอในการเก็บข้อมูลจริง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษารครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ภายหลังจากการตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของแบบสอบถามแล้ว จึงนำข้อมูลมาลงรหัสบันทึก และวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้ 1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง การอธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และแนวโน้มของความคิดเห็น ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าเฉลี่ย 2. สถิติเชิงอนุมานใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อนำผลมาจากกลุ่มตัวอย่างไปอ้างอิงถึงประชากร และใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 การตรวจสอบความสัมพันธ์และอิทธิพลของปัจจัยต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบสมมติฐานเบื้องต้นเพื่อรองรับความถูกต้องของการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงปกติของค่าคลาดเคลื่อน ค่าเฉลี่ยของค่าคลาดเคลื่อน และความแปรปรวนคงที่ของค่าคลาดเคลื่อน เพื่อให้ผลลัพธ์ที่ได้มีความน่าเชื่อถือ

ผลการวิจัย

จากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 64.70 อายุอยู่ในช่วง 24-29 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 40.70 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 52.70 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 ตำแหน่งงานพนักงานชั่วคราว จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 อายุงาน 2-4 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 ทั้งนี้ ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานีของกลุ่มตัวอย่างสะท้อนให้เห็นถึงพนักงานในกลุ่มตัวอย่างนี้ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงวัยแรงงานตอนต้นที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีสถานะเป็นพนักงานชั่วคราวแต่มีประสบการณ์ทำงานมาแล้วในระดับหนึ่ง 2-4 ปี และมีรายได้ค่อนข้างคงที่

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี (รายด้าน)

ปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อปทุมธานี	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.31	0.64	มากที่สุด
2) ความสำเร็จของการทำงาน	4.39	0.62	มากที่สุด
3) ความรับผิดชอบ	4.32	0.62	มากที่สุด
4) ความก้าวหน้าในการทำงาน	4.30	0.63	มากที่สุด
5) การได้รับความยอมรับ	4.27	0.62	มากที่สุด
6) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	4.23	0.65	มากที่สุด
7) สภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย	4.33	0.63	มากที่สุด
8) นโยบายและการบริหารงาน	4.28	0.64	มากที่สุด
9) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.25	0.66	มากที่สุด
10) ความมั่นคงในการทำงาน	4.29	0.63	มากที่สุด
รวม	4.29	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี (รายด้าน) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = 0.63) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 2) ความสำเร็จของการทำงาน ($\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.62) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ 7) สภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = 0.63) อยู่ในระดับมากที่สุด 3) ความรับผิดชอบ ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.62) อยู่ในระดับมากที่สุด ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{x} = 4.31$, S.D. = 0.64) อยู่ในระดับมากที่สุด 4) ความก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.63) อยู่ในระดับมากที่สุด 10) ความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = 0.63) อยู่ในระดับมากที่สุด 8) นโยบายและการบริหารงาน ($\bar{x} = 4.28$, S.D. = 0.64) อยู่ในระดับมากที่สุด 5) การได้รับความยอมรับ ($\bar{x} = 4.27$, S.D. = 0.62) อยู่ในระดับมากที่สุด 9) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 0.66) อยู่ในระดับมากที่สุด และ 6) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.65) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี (รายด้าน)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1) คุณภาพของงาน	4.18	0.73	มากที่สุด
2) ปริมาณงาน	4.14	0.76	มากที่สุด
3) เวลาในการปฏิบัติงาน	4.10	0.75	มากที่สุด
4) ค่าใช้จ่าย	4.13	0.77	มากที่สุด
รวม	4.14	0.79	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.14$, S.D. = 0.75) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพของงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.18$, S.D. = 0.73) รองลงมา ปริมาณงาน ($\bar{x} = 4.14$, S.D. = 0.76) ต่อมา ค่าใช้จ่าย ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.67) ต่อมาคือด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เวลาในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 0.63) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี

ตัวแปรอิสระ	B	SE _B	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(ค่าคงที่)	-.218	-.146		-1.493	.136		
ความมั่นคงในการทำงาน (X_{10})	.459	.062	.419	7.351	.000***	.254	3.934
ความก้าวหน้าในการทำงาน (X_4)	.350	.062	.316	5.650	.000***	.264	3.793
นโยบายและการบริหารงาน (X_8)	.205	.060	.188	3.412	.001**	.271	3.690
SE _{est} = .34810 R = .869, R ² = .756, F = 304.934							

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ** P<0.01, *P<0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธีเพิ่มตัวแปรอิสระและขั้นตอน เพื่อทดสอบอิทธิพลของตัวแปรต้นต่อตัวแปรตาม พบว่า ตัวแปรต้นทั้ง 3 ตัวแปร มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยตัวแปรที่มีอิทธิพลส่งผลมากที่สุด ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน (X_{10}) ($\beta=.419$, $t=7.351$, $P<.001$) ความก้าวหน้าในการทำงาน (X_4) ($\beta=.316$, $t=5.650$, $P<.001$) และ นโยบายและการบริหารงาน (X_8) ($\beta=.188$, $t=3.412$, $P<.01$) ตามลำดับ ส่วนค่าคงที่ของสมการมีค่าเท่ากับ -.218 ทั้งนี้ ตัวแปรต้นทุกตัวมีค่า VIF อยู่ระหว่าง 3.690 ถึง 3.934 ซึ่งไม่เกินเกณฑ์ 10 แสดงว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันเองระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) (กลยา วานิชย์บัญชา, 2561) โดยมีค่าค่าสัม

ประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.869 และมีค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (R^2) เท่ากับ 0.756 และ มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (SE_{est}) เท่ากับ 0.34810 แสดงว่าตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานได้ร้อยละ 75.6 จากข้อมูลในตารางวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จึงสามารถนำไปเขียนสมการในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$Y = -0.218 + 0.459 (X_{10}) + 0.350 (X_4) + 0.205 (X_8)$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_Y = 0.419 (Z_{X_{10}}) + 0.316 (Z_{X_4}) + 0.188 (Z_{X_8})$$

เมื่อพิจารณาในรูปคะแนนดิบ พบว่า ค่าคงที่ (a) มีค่าเท่ากับ -0.218 1. ด้านความมั่นคงในการทำงาน (X_{10}) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (b) เท่ากับ 0.459 หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความมั่นคงในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 0.459 หน่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($t = 7.351, p < 0.01$) 2. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (X_4) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (b) เท่ากับ 0.350 หมายความว่า เมื่อพนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 0.350 หน่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($t = 5.650, p < 0.01$) 3. ด้านนโยบายและการบริหารงาน (X_8) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (b) เท่ากับ 0.205 หมายความว่า เมื่อนโยบายและการบริหารงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 0.205 หน่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($t = 3.412, p < 0.01$) เมื่อพิจารณาในรูปคะแนนมาตรฐาน เพื่อเปรียบเทียบขนาดอิทธิพลของตัวแปร พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานีมากที่สุดคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน (X_{10}) ($\beta = 0.419$) รองลงมา ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (X_4) ($\beta = 0.316$) และ ด้านนโยบายและการบริหารงาน (X_8) ($\beta = 0.188$) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาอภิปราย ดังนี้

การหาค่าการถดถอยพหุคูณปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) วิธีเพิ่มตัวแปรอิสระและขั้นตอน (Stepwise Regression) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ 1) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (X_1) 2) ความสำเร็จของการทำงาน (X_2) 3) ความรับผิดชอบ (X_3) 4) ความก้าวหน้าในการทำงาน (X_4) 5) การได้รับความยอมรับ (X_5) 6) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (X_6) 7) สภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย (X_7) 8) นโยบายและการบริหารงาน (X_8) 9) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_9) และ 10) ความมั่นคงในการทำงาน (X_{10}) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Y)

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยแรงจูงใจ	แปดผล
1) ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี	ปฏิเสธสมมติฐาน
2) ปัจจัยด้านความสำเร็จของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี	ปฏิเสธสมมติฐาน
3) ปัจจัยด้านความรับผิดชอบของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี	ปฏิเสธสมมติฐาน
4) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี	ยอมรับสมมติฐาน
5) ปัจจัยด้านการได้รับความยอมรับของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี	ปฏิเสธสมมติฐาน
6) ปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี	ปฏิเสธสมมติฐาน
7) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัยของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี	ปฏิเสธสมมติฐาน
8) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี	ยอมรับสมมติฐาน
9) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี	ปฏิเสธสมมติฐาน
10) ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี	ยอมรับสมมติฐาน

การอภิปรายผลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษา พบว่า มีปัจจัย 3 ด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อจังหวัดปทุมธานี ซึ่งอภิปรายได้ดังนี้ 1. ด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลมากที่สุด สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของ [14] ในชั้นความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety needs) และทฤษฎีสองปัจจัยของ [15] ที่ระบุว่าความมั่นคงในงานช่วยลดความไม่พึงพอใจและสร้างความเชื่อมั่น เมื่อพิจารณาข้อคำถามพบว่า พนักงานให้คะแนนข้อองค์การมีความมั่นคงและมีระบบการจ้างงานที่ได้มาตรฐานสูง แสดงให้เห็นว่าการที่ร้านสะดวกซื้อมีระบบแฟรนไชส์และมาตรฐานบริษัทแม่ที่มั่นคง ทำให้พนักงานคลายความกังวลเรื่องการตกงาน จึงส่งผลให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ [16] พบว่า ปัจจัยค่าจ้างในด้านความมั่นคงขององค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สอดรับกับผลการศึกษาในครั้งนี้ที่พนักงานร้านสะดวกซื้อให้ความสำคัญกับระบบแฟรนไชส์และมาตรฐานของบริษัทแม่ที่สร้างความรู้สึกรับประกันความปลอดภัยในการทำงาน 2. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน สอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจ ERG ของ [17] ในชั้นความต้องการความเจริญเติบโต (Growth need) การที่พนักงานประเมินคะแนนข้อ ได้รับการส่งเสริมให้ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะ อยู่ในระดับสูงสะท้อนว่าเมื่อองค์กรมีเส้นทางสายอาชีพ (Career Path) และการอบรมที่ชัดเจน พนักงานจะเกิดแรงขับเคลื่อนในการพัฒนาตนเองเพื่อให้ได้เลื่อน

ตำแหน่ง ซึ่งสอดคล้องกับ [18] ที่ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ พบว่าปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสำเร็จในการทำงาน และลักษณะงานที่ทำ เป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3. ด้านนโยบายและการบริหารงาน สอดคล้องกับทฤษฎีทฤษฎีสองปัจจัยของ (Herzberg's Two-Factor Theory) ในส่วนของ ปัจจัยค่าจูง (Hygiene Factors) ซึ่งระบุว่า นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (Company Policy and Administration) เป็นปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันความไม่พึงพอใจ (Prevent dissatisfaction) แม้ปัจจัยนี้จะไม่ได้สร้างแรงจูงใจโดยตรง แต่หากองค์กรกำหนดนโยบายที่ไม่เป็นธรรมหรือไม่ชัดเจน จะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกในเชิงลบ พฤติกรรมการทำงานเฉื่อยชา และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นอกจากนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวยังไปสอดคล้องกับงานวิจัยในประเทศของ [19] ที่ศึกษากลุ่มพนักงานบริษัทผลิอาหารและพบว่า ปัจจัยค่าจูงด้านนโยบายและการบริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ [20] ที่ยืนยันว่าปัจจัยด้านนโยบายในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรที่พบว่านโยบายและการบริหารงานที่เหมาะสมล้วนส่งผลเชิงบวกต่อความอยู่ดีมีสุขและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ดังนั้น การที่ร้านสะดวกซื้อในจังหวัดปทุมธานีมีแนวทางการบริหารจัดการที่ชัดเจนและเป็นธรรม ย่อมเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่ช่วยผลักดันให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสูงขึ้นตามไปด้วย **กลุ่มปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน** ดังนี้ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จของการทำงาน ความรับผิดชอบ การได้รับความยอมรับ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพแวดล้อมที่ดีและมีความปลอดภัย และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แม้ทฤษฎีของ [17] จะระบุว่างานที่ทำท้าทายมีอิสระจะช่วยสร้างแรงจูงใจ แต่ในบริบทของร้านสะดวกซื้อ การปฏิบัติงานทั้งหมดถูกควบคุมด้วยมาตรฐานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) อย่างเคร่งครัด งานส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นกิจวัตรที่ทำซ้ำเดิม (Routine) เช่น การเติมสินค้า การคิดเงิน พนักงานไม่มีอิสระในการออกแบบวิธีการทำงานใหม่ๆ ด้วยตนเอง ดังนั้น ปัจจัยด้านความท้าทายและความหลากหลายของงาน จึงไม่ใช่ตัวแปรหลักที่ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมที่ดี และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากร้านสะดวกซื้อภายใต้มาตรฐานแฟรนไชส์ มีการจัดการด้านแสงสว่าง ความสะอาด และอุปกรณ์ที่เหมือนกันทุกสาขา รวมถึงการทำงานเป็นกะที่บังคับให้ต้องช่วยเหลือกันเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว ปัจจัยเหล่านี้จึงเป็นเพียง "ความคาดหวังพื้นฐาน (Basic Expectations)" ที่พนักงานมองว่าเป็นสิ่งที่องค์กรต้องมีให้ ไม่ใช่สิ่งกระตุ้นพิเศษที่จะทำให้ประสิทธิภาพพุ่งสูงขึ้นไปกว่าเกณฑ์ปกติ ข้อค้นพบเกี่ยวกับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมทางกายภาพข้างต้น มีความสอดคล้องบางส่วนและไม่สอดคล้องบางส่วนกับงานวิจัยในอดีต โดยส่วนที่สอดคล้องนั้น พบว่าสนับสนุนข้อค้นพบในธุรกิจค้าปลีกของ [21] ที่ระบุว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในงานและความรับผิดชอบ ยังคงเป็นแกนหลักสำคัญในการผลักดันพนักงาน ขณะเดียวกัน มิติด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ [22] ที่มองสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยค่าจูง (Hygiene Factors) ที่จำเป็นต่อการประคับประคองประสิทธิภาพการทำงาน ตลอดจนสอดคล้องกับแนวคิดเชิงระบบที่ชี้ว่าระบบโครงสร้างและอุปกรณ์ภายในร้านค้าปลีกและร้านสะดวกซื้อทำหน้าที่เป็นพื้นฐานสำคัญในการลดความผิดพลาดและรักษามาตรฐานหน้าร้านอย่างไรก็ตาม ข้อสรุปในบริบทร้านสะดวกซื้อนี้ มีความไม่สอดคล้องกับข้อค้นพบของ ว่าลักษณะงานที่มีความท้าทาย ความหลากหลาย หรือพฤติกรรมการทำงานส่วนบุคคล เป็นตัวแปรหลักที่แปรผันต่อประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากพนักงานในงานวิจัยดังกล่าวเป็นกลุ่มพนักงานคลังสินค้าและโรงงานอุตสาหกรรมที่มีความยืดหยุ่นในการจัดการงานสูง แตกต่างจากพนักงานหน้าร้านสะดวกซื้อในการศึกษานี้ ที่กระบวนการปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นงานประจำทำซ้ำ (Routine) และถูกตีกรอบด้วยขั้นตอนมาตรฐาน (SOP) อย่างเคร่งครัด



ปัจจัยด้านความท้าทายของลักษณะงานจึงลดบทบาทลง และไม่ใช่ตัวแปรหลักในการสร้างความแตกต่างต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรายบุคคลในบริษัทนี้

ข้อเสนอแนะ

ควรนําระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) มาใช้ร่วมด้วย เพื่อเจาะลึกถึงสาเหตุเชิงพฤติกรรมว่าทำไมระบบ SOP ถึงส่งผลจำกัดต่อความรู้สึกถึงความสำเร็จในงานของพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- [1] Chompoonut, Wannakhanaphon. (2022). Work performance of sales office employees of Thai Airways International Public Company Limited in Thailand (Master's independent study, National Institute of Development Administration).
- [2] Wannawisa, Songsai. (2021). The influence of positive psychological capital on operational employees' work performance in private organizations in the Eastern Seaboard Industrial Estate, Rayong (Master's thesis, Burapha University).
- [3] Niponpittaya, T. (2020). Buddhist factors in integration for maximum efficiency in organization management. *Journal of Graduate Saket Review*, 5(1), [Page numbers].
- [4] Prayoon, Sriudomkul, & Ramanut, Sumalee. (2021). Job satisfaction as a mediator between work motivation and work environment affecting employee performance [In Thai]. *Ratchaphruek Journal*, 16(45), 254.
- [5] Mana, Laksami-arunothai. (2023). Structure of the hard disk drive industry in Thailand and international production networks: An analysis of input and output factors [In Thai]. *Journal of Interdisciplinary Humanities and Social Sciences*, 6(1), 448–468.
- [6] Montha, Phithak. (2021). Opinions on factors affecting work performance of employees at the Office of Chulalongkorn University (Master's thesis, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University).
- [7] Thamphon, Niponphitthaya. (2020). Buddhist integrated factors for achieving maximum organizational management efficiency [In Thai]. *Journal of Graduate Saket Review*, 5(1).
- [8] Patchara, Netwichit. (2017). Work motivation of employees at Lat Bua Luang Hospital, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province (Master's thesis, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University).
- [9] Chakri, Sricharumethiyan, & Surasak, Udommuangphipha. (2020). Work motivation [In Thai]. *MCU Ubon Review*, 5(1), 424–436.
- [10] Piyawan, Ngamsanga. (2021). Administrative power and teacher motivation in schools under the Bangkok Metropolitan Administration (Master's thesis, Silpakorn University).
- [11] Peterson, E., & Plowman, G. E. (1953). *Business organization and management* (3rd ed.). Irwin.
- [12] Sirada, Phetkaewkul, & Yenyueak, Chalermpon. (2020). Motivation affecting work performance of employees of Airports of Thailand Public Company Limited: A case study of Don Mueang International Airport [In Thai]. *Ratchaphruek Journal*, 14(33), 65–78.



- [13] Wantanee, Wongsawan, & Sanon, R. (2020). Factors affecting work performance of life insurance employees: A case study in Silom and Bang Rak districts [In Thai]. *Prachachuen Research Network Social Sciences Journal*, 2(2), 4–6.
- [14] Herzberg, F., Bernard, M. & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Willey & Sons.
- [15] Suthada-anantaphokin, K. (2021). Motivation factors and hygiene factors affecting the performance efficiency of Government Housing Bank employees in Bangkok and Metropolitan Area. *Pathumthani University Academic Journal*, 13(1), 23–38.
- [16] Weerawat, Chasaen, & Romyen, Lamai. (2023). Strategic leadership and work motivation affecting work performance of local government personnel in Na Kae District, Nakhon Phanom Province [In Thai]. *Journal of Management Science, Sakon Nakhon Rajabhat University*, 3(3), 60–74.
- [17] Patcharee, Phanthaengthai. (2021). Motivation affecting work performance of supporting staff at Uttaradit Rajabhat University (Master's thesis, Uttaradit Rajabhat University).
- [18] Parinda, Panla, Na Nan, A., & Wongchai, S. (2023). Motivation factors affecting employees' work performance in the Office of the Attorney Region 5 [In Thai]. *Western University Research Journal: Humanities and Social Sciences*, 9(1), 143–156.
- [19] Maslow, Abraham H. (1970). *Motivation and personality. 2nd ed.* New York: Harper & Row.
- [20] Rusmi, Mama, Kulwachirawan, H., & Leelathanaphiphat, J. (2023). Motivation factors affecting work performance of convenience store employees in the modern retail business in Western Operation Office 1 [In Thai]. *Princess of Naradhiwas University Journal: Humanities and Social Sciences*, 10(1), 134–157.
- [21] Nimitphuwadon, P., Taemkaew, N., Prapairak, J., Siriphokawin, N., & Sriphet, S. (2025). Factors affecting the efficiency of inventory management in retail business. *Journal of Modern Academic Promotion and Development*, 3(2), 1110–1127.
- [22] Wongsrirattanakul, S., & Thungwa, S. (2024). Work motivation and organizational commitment affecting work performance efficiency of employees in processed animal products manufacturing factories in Bangkok. *Journal of Modern Learning Development*, 9(8), 384–398.