

แรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ  
ในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ  
ตุลาคม 2557

แรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ  
ในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ  
ตุลาคม 2557  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ  
ในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ  
ตุลาคม 2557

มนัสวิน พรสุทธิสินธุ์.(2557). แรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร.สารนิพนธ์บ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์สุพาตาสิริกุดตา

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานร้านสะดวกซื้อ จำนวนทั้งสิ้น 385คนโดยเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าร้อยละ, ค่าคะแนนเฉลี่ย, ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่าทีสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

### ผลการวิจัยพบว่า

1. ลักษณะประชากรศาสตร์พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 20-29ปีสถานภาพโสดระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าศึกษาปริญญาตรีเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปีรายได้ต่อเดือน 9,001-19,000 บาท

2. แรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมพนักงานมีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านลักษณะงานด้านการยอมรับนับถือด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานด้านความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมากส่วนด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวมพนักงานมีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านนโยบายในการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียงด้านผลตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับมาก

3. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับดี

4. ลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วยอายุสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

5. แรงจูงใจการทำงานด้านปัจจัยจูงใจประกอบด้วยด้านลักษณะงานด้านการยอมรับนับถือด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานด้านความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

6. แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วยด้านนโยบายในการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียงด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

MOTIVATION RELATING TO EMPLOYEES PERFORMANCE EFFICIENCY IN  
CONVENIENCE STORE IN BANKOK METROPOLIS



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Master of Business Administration degree in Management  
at Srinakharinwirot University

October 2014

Manussawin Pornsuttisin (2556). Motivation Relating To Employees Performance Efficiency In Convenience Store In Bangkok Metropolis. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assoc. Prof. Supada Sirikudta.

This research aims to study motivation relating to employees performance efficiency in convenience store. The study used 385 employees working in convenience store as a respondent and used percentage, mean score, standard deviation, t test, one-way analysis of variance, and Pearson product moment correlation coefficient as a statistical tool in data analysis.

The research result is shown as follows;

1. The majority of respondents are single female, 20-29 years old, graduated lower than bachelor degree, work in operational level with experience less than or equal to 5 years, monthly income 9001-19000 baht.

2. Working motivation in term of overall motive factors, employees have opinion in high level. Considering in each dimension found that, job description, recognition, opportunity in career path, job responsibilities and job achievement is at high level. Besides, working motivation in term of hygiene factors, employees also have opinion in high level. Considering in each dimension found that, managing interpersonal relationships policy, working environment, job security and reputation, compensation and welfare is also at high level.

3. Employee performance efficiency in convenience store is in a good level.

4. The different demographic characteristic in age, marital status effect on the performance efficiency of employee as statistical significance at 0.05 levels.

5. Motivation in motive factors which comprise of job description, the recognition, The opportunity in career path, job responsibilities and job achievement relates to employees performance in moderate level as statistical significance at the 0.05 levels.

6. Motivation in hygiene factors which include managing interpersonal relationships policy, working environment, job security and reputation, compensation and benefits relates to employees performance efficiency in moderate level as statistical significance at the 0.05 levels.

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากรองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์รองศาสตราจารย์ดร.ณัฏฐกฤตย์ อัจฉริยะ ศักดิ์นรงค์ ที่ได้ให้คำปรึกษาข้อเสนอแนะตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทั้งสามท่านด้วยความเคารพอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่านที่ได้มอบความรู้อันเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจคณะสังคมศาสตร์ และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

ท้ายสุดนี้คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณ บิดามารดาครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อบรมสั่งสอนและวางรากฐานแห่ง การศึกษาแก่ผู้วิจัย

มนัสวิน พรสุทธิสินธุ์

## สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b> .....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตการศึกษาวิจัย.....	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
การวางแผนเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ.....	15
ประวัติความเป็นมาธุรกิจค้าปลีกและร้านสะดวกซื้อ.....	22
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	28
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b> .....	34
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	34
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>51</b>
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	52
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขต กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 2 ส่วนประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน.....	56
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้าน สะดวกซื้อ.....	63
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	64
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	80
<b>5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>82</b>
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	82
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	83
การอภิปรายผล.....	87
ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....	91
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	93
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>94</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>100</b>
ภาคผนวก ก.....	101
ภาคผนวก ข.....	107
<b>ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....</b>	<b>109</b>

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงสรุปการจับฉลากเลือกเขตสถานที่และจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละเขต	36
2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance).....	47
3 ตารางแสดงความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์.....	50
4 แสดงจำนวน (ความถี่)และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน.....	52
5 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อ เดือนที่จัดกลุ่มใหม่.....	54
6 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	56
7 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ ใน ส่วนของปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงาน	57
8 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ ใน ส่วนของ ปัจจัยจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือ.....	58
9 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ ใน ส่วนของ ปัจจัยจูงใจ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน.....	58
10 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในส่วน ของปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ.....	59
11 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในส่วน ของปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน.....	59
12 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในส่วน ของปัจจัยจูงใจ ด้านนโยบายในการบริหาร.....	60
13 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในส่วน ของปัจจัยจูงใจ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล.....	60
14 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในส่วน ของปัจจัยจูงใจ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	61
15 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในส่วน ของปัจจัยจูงใจ ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง.....	62

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ ใน ส่วนของปัจจัยค้ำจุน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ.....	62
17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ร้านสะดวกซื้อ.....	63
18แสดงผลทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้าน สะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามเพศ.....	66
19แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ โดยจำแนกตามเพศ.....	66
20แสดงผลทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้าน สะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามอายุ.....	67
21แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ โดยจำแนกตามอายุ.....	67
22แสดงผลทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้าน สะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามสถานภาพ.....	68
23แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	69
24แสดงผลทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้าน สะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามระดับการศึกษา.....	70
25แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	70
26แสดงผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test.....	71
27แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อโดย จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	72
28แสดงผลทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้าน สะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	73
29แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	73
30แสดงผลทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้าน สะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	74

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	74
32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ในส่วนปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพ ในการทำงาน.....	76
33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ในส่วนปัจจัยค้ำจุน กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน.....	78
34แสดงสรุปสมมติฐานข้อที่ 1.....	80
35แสดงสรุปสมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจ ส่วนปัจจัยจูงใจ.....	81
36แสดงสรุปสมมติฐานข้อที่2 แรงจูงใจ ส่วนปัจจัยค้ำจุน.....	81



## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....

7



# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

ปัจจุบันภาวะเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันที่รุนแรงเพิ่มขึ้นทำให้ทุกองค์กรจะต้องเรียนรู้และหาวิธีการต่างๆในการพัฒนาปรับปรุงองค์กรเพื่อให้สามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ในสภาวะปัจจุบันทุกองค์กรจึงต้องมีการปรับกลยุทธ์ต่างๆ และแนวทางในการดำเนินการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไปจากเดิมและการเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจเป็นอย่างมากโดยเฉพาะความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจเทคโนโลยีการแข่งขันทางธุรกิจส่งผลกระทบต่อตรงต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ซึ่งถือเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของทรัพยากรการบริหารองค์การอันได้แก่คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Materials) และวิธีการจัดการคนหรือเทคนิควิธีการทำงาน(Management)และเนื่องจากคนเป็นทรัพยากรการบริหารที่สำคัญที่สุดเพราะคนเป็นผู้ดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายเกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลด้วยความประหยัดและเป็นผู้ใช้ทรัพยากรที่เหลือดังนั้นคนหรือทรัพยากรมนุษย์จึงกลายเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญในการบริหารองค์การและเป็นหัวใจของความสำเร็จในธุรกิจซึ่งนักบริหารธุรกิจสมัยใหม่ได้เล็งเห็นความสำคัญในการปรับปรุงพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรให้มีศักยภาพอย่างเต็มที่เช่นเดียวกับการเสริมสร้างแรงจูงใจในงานในการปฏิบัติงานแก่ทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดข้อได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจอย่างไรก็ตามในทางตรงกันข้ามมนุษย์ก็ก่อให้เกิดปัญหาแก่องค์กรได้เช่นกันเพราะมนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีจิตใจมีความต้องการมีความคาดหวังมีบุคลิกลักษณะและมีความแตกต่างกันการที่จะนำคนที่อยู่ในองค์กรทำงานให้กับองค์กรด้วยความกระตือรือร้นทุ่มเทความสามารถให้กับองค์กรอย่างเต็มที่นั้นผู้บริหารจำเป็นต้องสร้างภาวะกระตุ้นหรือตอบสนองความต้องการและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นแก่บุคคลในองค์กร (สละหีบ โอสถ. 2540: 1)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมถึงความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์การใดก็ตามหากบุคลากรในองค์การไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานก็จะเป็นเหตุให้ผลงานตกต่ำ คุณภาพลดลง การลาออกจากงานที่สูงหรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆตามมาได้อีก ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงานและผลงานทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการสร้างขวัญและกำลังใจเพื่อจูงใจให้บุคลากรในองค์กรมีความกระตือรือร้นและมีแรงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายถ้าบุคลากรมีสิ่งจูงใจในการทำงานสูงแสดงว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ (เสนาหะติเยวาร์; และคณะ. 2549: 242) ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

จะมีผลทำให้การปฏิบัติงานลดต่ำลง งานจะดำเนินไปอย่างไม่ราบรื่นส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงดังนั้นจึงต้องให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในส่วนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด โดยเฉพาะในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ (Brand Age. 2546: ออนไลน์)

ด้วยเหตุนี้จึงเป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยใน มีความสนใจที่จะทำการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ เพื่อเป็นการสนับสนุนให้เกิดการบริหารองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ในการทำงานเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานของพนักงานตลอดจนนำไปเป็นข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจและการวางแผนพัฒนาองค์กรในด้านอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานระยะเวลาในการทำงาน รายได้
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหารด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง ด้านผลตอบแทนและด้านสวัสดิการกับประสิทธิภาพในการทำงานปฏิบัติงาน ของพนักงานประจำสาขา ร้านสะดวกซื้อใน กรุงเทพมหานคร

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ในองค์การเพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ถูกต้องเหมาะสมมากขึ้น
2. เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์และการจัดการองค์การของผู้บริหาร ของบริษัท ในการเสริมสร้างให้พนักงานบริษัทมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นในการทำงานมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อให้ผู้สนใจทั่วไปสามารถนำไปใช้เป็นแบบอย่างหรือข้อมูลค้นคว้าต่อไปเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

## ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขต กรุงเทพมหานคร

### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานร้านสะดวกซื้อ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

#### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ นราศรี ไววานิชกุล และ ชูศักดิ์ อุดมศรี (2538:104) โดยการคำนวณประชากรใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่จะเกิดขึ้น 0.05 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง เพิ่มจำนวนตัวอย่าง 15 ตัวอย่าง รวมจำนวนตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อเลือกเขตที่จะใช้เป็นพื้นที่เก็บข้อมูลในกรุงเทพมหานคร และวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดโควตา (Quota Sampling) ตามจำนวนเขตที่จับสลากด้วยการกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive Sampling) โดยเจาะจงเลือกจากสถานที่ในแต่ละเขตที่มีร้านสะดวกซื้อในการเก็บแบบสอบถาม แล้วนำวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้ให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

### ตัวแปรที่ศึกษา

1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables )แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 20-29 ปี

1.1.2.2 30 -39ปี

1.1.2.3 40-49ปี

- 1.1.3 สถานภาพสมรส
  - 1.1.3.1 โสด
  - 1.1.3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน
  - 1.1.3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
- 1.1.4 ระดับการศึกษา
  - 1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
  - 1.1.4.2 ปริญญาตรี
  - 1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.1.5 ตำแหน่งงาน
  - 1.1.5.1 พนักงานระดับบริหาร
  - 1.1.5.2 พนักงานระดับปฏิบัติงาน
- 1.1.6 ระยะเวลาในการทำงาน
  - 1.1.6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5ปี
  - 1.1.6.2 ตั้งแต่ 6-10ปี
  - 1.1.6.3 ตั้งแต่ 11-15ปี
  - 1.1.6.4 ตั้งแต่ 16-20ปี
- 1.1.7 รายได้ต่อเดือน
  - 1.1.7.1 9,001 – 19,000 บาท
  - 1.1.7.2 19,001 – 29,000 บาท
  - 1.1.7.3 29,001 – 39,000 บาท
  - 1.1.7.4 39,001 – 49,000 บาท

## 2.1 แรงจูงใจ

### ปัจจัยจูงใจ

- 2.1.1 ด้านลักษณะงาน
  - 2.1.2 ด้านการยอมรับนับถือ
  - 2.1.3 ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน
  - 2.1.4 ด้านความสำเร็จของงาน
  - 2.1.5 ด้านความรับผิดชอบ
- ### ปัจจัยต้าน
- 2.1.6 ด้านนโยบายในการบริหาร
  - 2.1.7 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
  - 2.1.8 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
  - 2.1.9 ด้านความมั่นคงในการทำงานและชื่อเสียง
  - 2.1.10 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในเขตกรุงเทพมหานคร

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **พนักงานร้านสะดวกซื้อ** หมายถึง ผู้ที่ทำงานในระดับปฏิบัติการตั้งแต่ พนักงาน part time, พนักงานประจำ, ผู้ช่วยผู้จัดการและผู้จัดการในการกระจายสินค้าอุปโภคบริโภค อยู่ในร้านขนาดเล็ก ที่เปิดบริการ 24 ชั่วโมง โดยได้รับค่าตอบแทนเป็นรายชั่วโมง รายวัน รายเดือน

2. **ร้านค้าสะดวกซื้อ (Convenience Store)** หมายถึง ร้านค้าขนาดเล็ก ที่ทำเลที่ตั้งจะอยู่ใกล้ชุมชนหรือบริเวณป้ายรถประจำทางที่และเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงขายสินค้าที่มีความจำเป็นในชีวิตประจำวันและเป็นสินค้าของใช้จำเป็นตามบ้านหรือสินค้าประจำวันที่ต้องใช้กันบ่อยๆ

3. **แรงจูงใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่พนักงานแสดงออกถึงความรู้สึกที่พอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

3.1 **ปัจจัยจูงใจ** หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นสิ่งกระตุ้น หรือเป็นแรงผลักดันจากความต้องการที่ทำให้พนักงานมีความพอใจและเต็มใจในการทำงานให้บรรลุผลตามเป้าหมาย ประกอบด้วย

3.1.1 **ลักษณะงาน** หมายถึง งานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานร้านสะดวกซื้อและลักษณะกระบวนงานชัดเจน ปริมาณงานที่เหมาะสม

3.1.2 **การได้รับการยอมรับนับถือ** หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือทั้งจากผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นๆในด้านความคิดเห็นความสามารถและการปฏิบัติงาน

3.1.3 **ความก้าวหน้าในงาน** หมายถึง การได้รับมอบหมายในการทำงานในการแสดงความสามารถ เพื่อโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งการได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

3.1.4 **ความสำเร็จในงาน** หมายถึง การที่พนักงานร้านสะดวกซื้อสามารถแก้ปัญหาต่างๆการรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น และเกิดความรู้สึกพอใจในผลงาน

3.1.5 **ความรับผิดชอบ** หมายถึง การที่พนักงานร้านสะดวกซื้อ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆและมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่โดยมีการควบคุมไม่มาก

3.2 **ปัจจัยค้ำจุน** หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและมีหน้าที่ให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย

3.2.1 **นโยบายในการบริหาร** หมายถึง นโยบายในการบริหารที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อได้แก่ความชัดเจนของนโยบาย การนำไปปฏิบัติความรวดเร็วในการประกาศนโยบายเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง

**3.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล** หมายถึง การแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานร้านสะดวกซื้อกับบุคลากรในหน่วยงานได้แก่ความไว้วางใจความสามัคคีความช่วยเหลือ การแบ่งปันข่าวสาร

**3.2.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน** หมายถึง สภาพการทำงานได้แก่ ความสะดวกสบายในการทำงานบรรยากาศการทำงานแหล่งข้อมูลประกอบการทำงาน

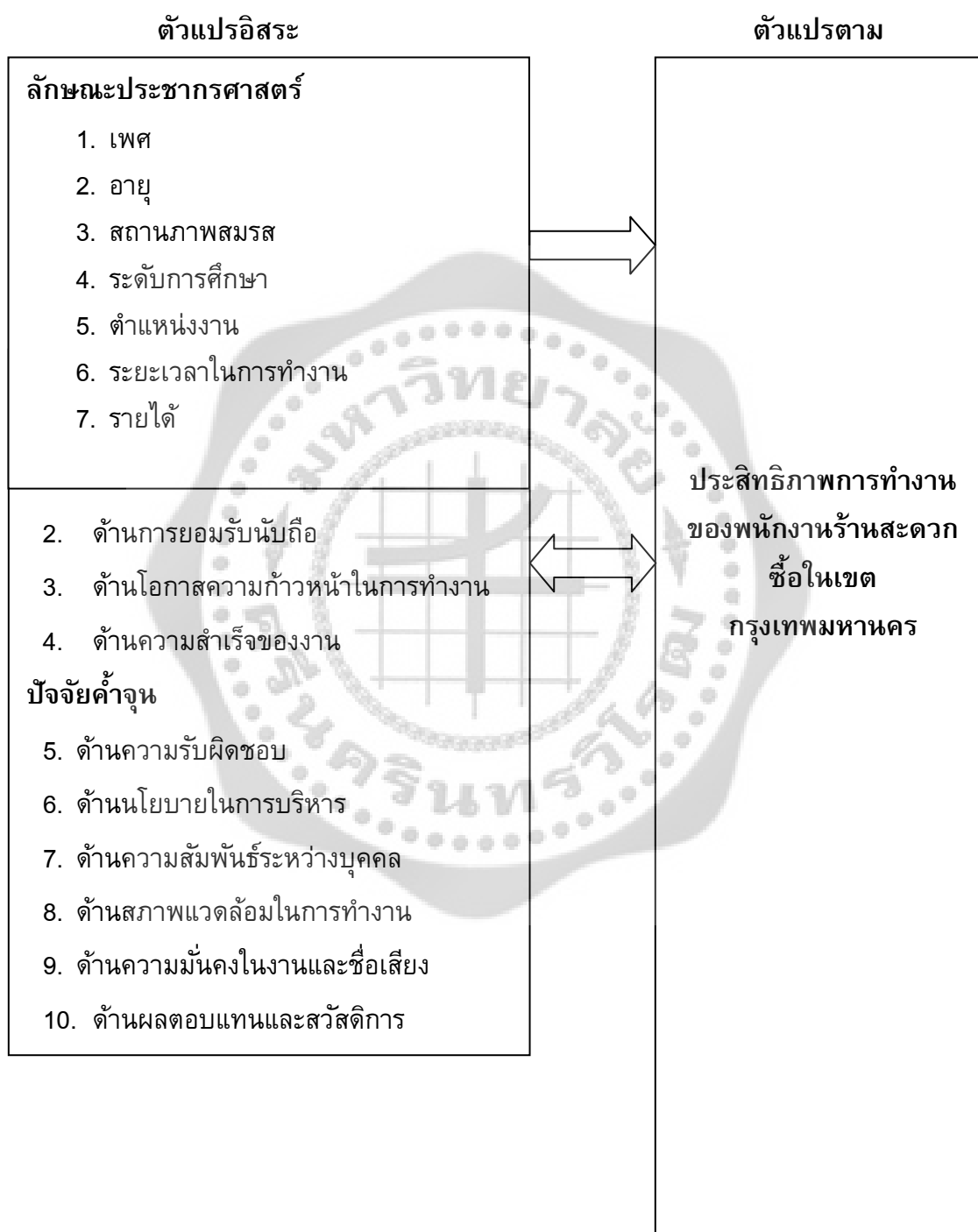
**3.2.4 ความมั่นคงในงานและชื่อเสียง** หมายถึง ความมั่นคงในงานได้แก่ การลดเงินเดือนการถูกเชิญออกอัตรากการต่อสัญญาว่าจ้างเพื่อทำงานต่อ

**3.2.5 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ** หมายถึง ค่าตอบแทนของพนักงานร้านสะดวกซื้อได้แก่สวัสดิการความเหมาะสมของค่าตอบแทนกับปริมาณเนื้องานค่ารักษาพยาบาลค่าอุปกรณ์สื่อสารค่าเบี้ยเลี้ยง

**4. ประสิทธิภาพ** หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ โดยบุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดีแสดงออกถึงลักษณะสำคัญในการทำงานและคุณลักษณะที่ชัดเจนมีการเปิดเผยต่อกันในเรื่องการทำงานมีการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา รวมถึงการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกันในการทำงานมีความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหา มีกระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสมในการทำงานและสามารถตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงานให้มีการพัฒนาตนเองและในเรื่องความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มในการทำงานร่วมกันแม้ว่าที่มงานที่สามารถกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจนและในเรื่องการติดต่อสื่อสารที่จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาที่ดีในองค์กร

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานครผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานสาขาร้านสะดวกซื้อที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

2. แรงจูงใจส่วนปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือด้านโอกาสความก้าวหน้าใน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบส่วนปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าและวิจัยเรื่อง แรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขต กรุงเทพมหานครที่มีต่อองค์กร ในครั้งนี้ดำเนินไปตามลำดับขั้นตอน ผู้วิจัยจึงได้ศึกษา เอกสาร และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดหัวข้อตามลำดับดังนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีความหมายของประสิทธิภาพ
4. ประวัติความเป็นมาร้านค้าปลีกและร้านสะดวกซื้อ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538: 41 – 42) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น

มณีวรรณ ฉัตรอุทัย (2539) ได้ศึกษาถึงความแตกต่างด้านลักษณะชีวภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ อายุ เพศ และสถานภาพสมรส

1. อายุ (Age) มีการวิจัยได้ศึกษาว่า เมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้นมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานลดลงหรือไม่ ซึ่งได้ผลสรุปว่า อายุที่เพิ่มขึ้นไม่ได้ทำให้คุณภาพงานด้อยลง แต่พบว่าอัตราการลาหรือลางาน อย่างไม่มีเหตุผลด้อยลงในกลุ่มผู้สูงอายุ เมื่อเปรียบเทียบกับ ผู้ทำงานที่อายุน้อยกว่า

2. เพศ (Sex) เพศไม่ได้สร้างให้เกิดความแตกแยกในการตัดสินใจ ไม่ว่าจะในส่วนของการตัดสินใจวิเคราะห์ การจูงใจ การเข้าสังคม ภาวะผู้นำ หรือการเรียนรู้ แต่ในเรื่องของการขาดงานพบว่า ผู้หญิงมีการขาดงานมากกว่าผู้ชาย ซึ่งอาจเกี่ยวเนื่องจากค่านิยมที่ทำให้ผู้หญิงต้องดูแลครอบครัว ดังนั้น เมื่อมีเหตุจำเป็นเกี่ยวกับครอบครัว ฝ่ายหญิงจึงต้องเป็นฝ่ายลาไปจัดการมากกว่าผู้ชาย

3. สถานภาพการสมรส (Marital Status) การศึกษาพบว่า ผู้สมรสแล้วจะไม่ค่อยมีการขาดงาน หรือย้ายงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะต้องการความมั่นคงในการสร้างครอบครัวมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการศึกษายังพบว่า จำนวนบุตรมีผลกระทบต่อกลางานของพนักงานสตรีมากขึ้น

กรณีการ เหมือนประเสริฐ (2548: 10) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลจะเป็นดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นว่า คนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงาน แต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนที่มากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาโดยทั่วไปเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้อยตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุกความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) พบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่า

## 2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติ หรือความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบโดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวกับงาน จะเห็นได้ว่าเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนี้ เป็นเรื่องของทัศนคติหรือเจตคติโดยตรง

โดยทัศนคตินั้นมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ องค์ประกอบทางด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึนึกคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง องค์ประกอบด้านอารมณ์ หรือความรู้สึก (Affective Component) ซึ่งเป็นส่วนที่เป็นอารมณ์ หรือความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เขารู้และเข้าใจอยู่ก่อนแล้ว และองค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม

(Behavioral Tendency Component) ซึ่งจะส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรม เช่น เมื่อกล่าวว่าคุณชอบทำงานในหลายลักษณะ (แสดงความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ) แต่งานของคุณยุ่งยากซับซ้อนไป (แสดงถึงความคิดความเข้าใจ) ฉันจึงวางแผนจะหางานใหม่ (แสดงถึงแนวโน้มของพฤติกรรม) เมื่อนำเอาลักษณะทั้งสามมาผสมผสานกันเป็นทัศนคติของบุคคลหนึ่งเกี่ยวกับงานได้แล้ว สิ่งนี้จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาเข้าใจถึงปฏิกิริยาของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องาน และสามารถจะทำนายถึงผลกระทบที่จะมีในอนาคตได้ด้วย (สร้อยตระกูล ติวยานนท์. 2541: 133)

### ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้หลายทัศนะที่แตกต่างกันดังต่อไปนี้

การที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพการงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะผลักดันให้งานที่ออกมา นั้น จะประสบความสำเร็จในทิศทางบวก หรือประสบความสำเร็จล้มเหลวในทิศทางลบ ดังนั้นจึงมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

นิวคัมเมอร์ (Newcomer. 1995: 12) กล่าวถึงคนจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ก็ต่อเมื่องานในตำแหน่งมีความท้าทายต่อสติปัญญาของตน ตลอดจนมีรายได้เพียงพอมีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ และมีสิทธิพิเศษบางประการต่อตำแหน่งนั้น

โยเดอร์ (Yoder. 1959: 445) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ องค์ประกอบของทัศนคติของพนักงานแต่ละคนที่มีต่องานของตนเอง คนจะมีความรู้สึกพอใจในการทำงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนเอง

สเตอร์ราส์ และ เซเลส (Strauss;&Sayless. 1960: 119) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ และสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

แอปเปิลไวท์ (Applewhite. 1965: 8) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความพอใจในสภาพแวดล้อมที่ทำงาน เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ ทัศนคติที่ดีต่องาน และรายได้

บลู และ เนลเลอร์ (Blum;&Naylor. 1968: 364-365) กล่าวถึงความพึงพอใจ เป็นผลจากงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สภาพภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน ปริมาณงาน

ปาร์กเกอร์ และ โอแกลสบี (Parker;&Oglasby. 1972: 173) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน และบรรยากาศในการทำงาน

แฮคแมน และ โอลด์แฮม (Hackman;&Oldman. 1980: 83) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นมิติของคุณลักษณะงานที่นำไปสู่ภาวะจิตใจซึ่งนำสู่ผลการปฏิบัติงาน ลักษณะความหลากหลาย ความเด่นชัด ตลอดจนความสำคัญของงาน ทำให้บุคคลรู้สึกถึงความสำเร็จของงาน คุณภาพของงานขึ้นอยู่กับตนเป็นหลัก ทำให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบในผลงาน ส่วนการมีข้อมูลป้อนกลับทำให้บุคคลรู้ว่าผลการปฏิบัติงานของตนเป็นเช่นไร ความรู้สึกเหล่านี้ทำให้ทำงานได้ดีมีผลต่อความพึงพอใจ

เฟรดแมน และ อาร์โนลด์ (Feldman;& Arnold. 1983: 192) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ สิ่งที่แสดงออก หรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติอยู่

สมิท (ยุทธานวีดวงสุวรรณ. 2542; อ้างอิงจาก Smith. 1955: 114) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นผลทางจิตวิทยา สรีรวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นกล่าวอย่างจริงใจว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วรูม (ยุทธานวีดวงสุวรรณ. 2542; อ้างอิงจาก Vroom. 1964: 99) กล่าวว่า ทักษะคติในงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นสามารถทดแทนกันได้เพราะคำทั้งสองนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลได้เข้ามามีส่วนร่วมในงานที่คนทำที่ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทักษะคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั่นเอง

โยเดอร์ (ยุทธานวีดวงสุวรรณ. 2542; อ้างอิงจาก Yoder. 1958: 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะมีความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนเองได้

สงคราม เสี่ยมพัทตร์(2533: 13-14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติมีความพร้อมความตั้งใจ ความเต็มใจ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร โดยองค์กรจะต้องจัดผลประโยชน์ตอบแทน แก่บุคคลผู้นั้นทางด้านวัตถุและจิตใจ เพื่อสนองความต้องการผู้ปฏิบัติงานอันนำไปสู่ความรู้สึกพึงพอใจ และกระตุ้นความผูกพันทางใจ ก่อให้เกิดเป็นความพยายามพร้อมที่จะปฏิบัติงานนั้นต่อไปไม่มีที่สิ้นสุด ฉะนั้นจุดตรวจสอบที่สำคัญ ก็คือ การพิจารณาว่าผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงสิ่งที่ได้รับผลตอบแทนนั้นเหมาะสมเพียงพอที่จะไปกระตุ้นความรู้สึกด้านความพึงพอใจมากหรือน้อยเพียงใด

สุระ หีบโอสถ (2540: 38) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานเกิดความสุขสบายที่ได้จากการทำงาน ความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานและมีความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงาน ค่าตอบแทน การบังคับบัญชา กลุ่มงานและความก้าวหน้าในอาชีพ

ไกเซลลี และบราวน์ (Ghiselli;& Brown. 1955: 430) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาศัยอยู่ในสถานะสูงหรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น
3. ระดับอายุ จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25-34 ปี และ 45-54 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ
4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

วุฒินนท์ วิมลศิลป์ (2533:19) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลแต่ละคนที่มีต่องานที่ทำในปัจจุบันและสิ่งที่ผ่านมาในอดีต คนปฏิบัติงานจะตัดสินใจวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตนจากประสบการณ์ และสิ่งที่เป็นอยู่จริงในขณะนั้นเป็นเกณฑ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะบอกให้ทราบถึงทัศนคติที่เป็นบวกต่องาน ในขณะที่ความไม่พึงพอใจจะแสดงถึงทัศนคติในทางลบที่มีต่องาน

ดิลก มุลวงษ์ (2537: 6) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ อันจะเป็นผลให้บุคคลให้ความสนใจและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ คนทำงานจะตัดสินระดับความพอใจในงานของตนจากประสบการณ์ และสิ่งที่เป็นอยู่จริงในขณะนั้นเป็นเกณฑ์

ปัทมา บุญเจริญ (2541: 51) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ตนทำอยู่ ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นได้จากการที่บุคคลนั้นได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ อันจะส่งผลให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายได้

พันตำรวจตรี เวชวิทย์ เนียมอินทร์ (2542: 25) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานครั้งแรกของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร ที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานภายในหน่วยงาน หากบุคคลมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีหน่วยงานที่เขาทำอยู่แล้ว ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยจะให้ความร่วมมือและตั้งใจทำงานให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของบุคคล จะเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น ดังนั้น การสร้างบรรยากาศในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรกระทำและให้ความสำคัญ

อย่างยิ่ง

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดจากการที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ตนเองรักที่จะทำ และหากได้ทำงานที่ตนเองรักและมีความรับผิดชอบในงาน งานนั้นเกิดผลสำเร็จแล้ว ก็จะส่งผลในทางด้านบวกให้ผล

ของงานที่ออกมามีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ต้องมีปัจจัยหลายด้านที่เข้ามาเสริมความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น เช่นลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายว่า มีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน สามารถทำให้มีความก้าวหน้าในงาน และเกิดการยอมรับนับถือจากคนรอบข้าง เป็นต้น

## ทฤษฎีเกี่ยวข้อง

### ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg two-factor theory or motivator-hygiene theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation-Hygiene Theory) เรียกอีกแบบหนึ่งว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเฮอริชเบอร์ก สาเหตุที่เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัยเพราะในการทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสิ่งที่ไม่พึงพอใจ หรือส่วนประกอบที่เสริมให้คนเกิดความพอใจยิ่งขึ้นจึงเรียกว่าเป็นสิ่งที่ค้ำจุน

ทฤษฎี จูงใจ-ค้ำจุนของเฮอริชเบอร์ก สร้างขึ้นจากผลการวิจัยของเขาในขณะปี1959 ที่เมืองพิทส์เบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกาเพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของ เฮอริชเบอร์ก ที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ ประการที่หนึ่งคือ ความปรารถนาที่จะจัดความทุกข์ทางร่างกายทั้งหลายให้หมดไป เช่น ความหิว ความเดือดร้อนทางสุขภาพ ประการที่สองคือ ความปรารถนาในความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)หมายถึง ปัจจัยที่มีองค์ประกอบที่เกี่ยวกับเนื้อหาสาระของงานโดยตรง

1.1 ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่างๆการรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลงาน

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนหรือบุคคลอื่นๆ การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรืออย่างอื่นที่เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.3 ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำโดยลำพัง

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ มีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่โดยมีการควบคุมไม่มาก

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น ตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นมีดังนี้

2.1 เงินเดือน (Salary) การเลื่อนขั้นในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของคนทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth) นอกจากหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งแล้ว การได้รับรู้เส้นทางการเติบโตในสายอาชีพก็เป็นปัจจัยที่ช่วยให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นวาจาที่แสดงความมีสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและบริหารงานขององค์กรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงานเช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา

2.8 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงและปลอดภัยในอาชีพการทำงาน

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ตามทฤษฎีของเฮอริชเบอร์เกอร์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะปรากฏเป็นแนวต่อเนื่องสองแนว คือปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่างไม่มีความพึงพอใจกับความพึงพอใจ ซึ่งหมายความว่าถ้าผู้บริหารไม่ได้ใช้ปัจจัยนี้ในการจูงใจผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าผู้บริหารนำปัจจัยนี้มาใช้จูงใจผู้ปฏิบัติงานก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่างความไม่พึงพอใจกับไม่มีความไม่พึงพอใจ ซึ่งหมายความว่าถ้าในหน่วยงานผู้บริหารไม่ได้จัดปัจจัยเหล่านี้ไว้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### 3. แนวคิดและทฤษฎีความหมายของประสิทธิภาพ

#### ความหมายของประสิทธิภาพ

บาร์นาร์ด (กานต์ ภูณาศล. 2542; อ้างอิงจาก Barnard, Chester 1: 1974) ได้อธิบายว่าการดำเนินที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพนั้น คือการดำเนินให้งานเป็นไปตามความคาดหวัง ผลของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นโดยไม่มีความคาดหวังนั้นไม่มีความสำคัญ

คุนซ์ กับ โอตดอนเนล (กานต์ ภูณาศล. 2542; อ้างอิงจาก Koontz; & O. Donnel. 1972) ได้ขยายความคำว่า "ประสิทธิภาพ" ว่ามีความหมายครอบคลุมถึง ความพอใจของบุคคล กลุ่มบุคคล องค์กร การ ตลอดจนชุมชน

ปีเตอร์สันและเพลลาแมน (วนิดา ลิมจิตสมบุญ. 2536: 48; อ้างอิงจาก Peterson And Plowman. 1975) ได้กล่าวว่า ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้างขวางหมายรวมถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capacity) ในการผลิตการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงนั้น และความสามารถ (Competence and Capacity) ในการผลิตการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงนั้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณ และคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันทางการเมืองที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

จอห์น ดี. มิลเล็ท (เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. 2536:14-15; อ้างอิงจาก John D. Millet. 1972) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจในการบริการให้ประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

เฮอริเบิร์ต เอ. ซิมมอน (วนิดา ลิมจิตสมบุญ. 2536:53; อ้างอิงจาก Herbert A. Simmon. 1972) กล่าวว่าถ้าจะพิจารณางานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตและถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของรัฐก็บวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริการที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ผ่านมา (Satisfaction)

ที.เอ. ไรอัน และ พี.ซี. สมิทซ์ (เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. 2536: 14-15; อ้างอิงจาก T.A. Ryan and P.C. Smith. 1954) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวก กับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น

ไรอัน และ สมิทซ์ (Ryan; & Smith. 1954: 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการ

ทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความหมาย กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น

กิกสัน (Gigson. 1979: 50) กล่าวว่าประสิทธิภาพหมายถึง อัตราส่วนของผลผลิต (Outputs) ต่อตัวป้อน (Inputs) เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพรวมถึงผลตอบแทนจากการลงทุนหรือทรัพย์สิน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย (Unit Cost) ค่าสูญเสียและค่าสูญเสียเปล่า การใช้ทรัพยากรต่ำกว่าขีดความสามารถ (Downtime) อัตราการใช้สอย เป็นต้น เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพจะต้องเป็นอัตราส่วนเช่น อัตราส่วนของผลประโยชน์ต่อค่าใช้จ่าย (Ratios of benefit to cost)

คาตะ และ คาห์น (Katz; & Kahn. 1976: 38) ได้ให้ความหมายว่าประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยมีการฝึกอบรมประสบการณ์ และความรู้สึกผูกพันเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ

วูดค็อก (Woodcoch. 1989: 116) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่าการทำงานร่วมกัน บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดีแสดงออกถึงลักษณะสำคัญ 11 ประการที่เรียกว่า "Building Blocks" คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย

1. มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear Objective and Agreed Goal) วัตถุประสงค์ คือ จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานขององค์การที่ต้องการทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จ การที่บุคลากรมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายของบริษัทจะทำให้ผลการทำงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้

2. ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) ความเปิดเผยต่อกันของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การทำงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา จะต้องกล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ไขปัญหาย่างเต็มใจและจริงใจ การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อถือว่ามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเอง การทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน หมายถึงการที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจพฤติกรรม ทัศนะ และความต้องการของบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการให้อภัย รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวในการปฏิบัติงานต่อกัน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี โดยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นในด้านความต้องการ ความคาดหวังความชอบ/ไม่ชอบ ความรู้ความสามารถ ความสนใจ ความถนัด จุดเด่น จุดด้อย และอารมณ์ ซึ่งธรรมชาติของคนโดยทั่วไปแล้วจะมีความแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นความรู้สึก ความสนใจ นิสัยอยาก رؤ้อยากเห็น และความไม่ชอบการควบคุมอย่างใกล้ชิด

3. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การสนับสนุนและไว้วางใจกันโดยธรรมชาติแล้วจะต้องไปด้วยกัน เพราะถ้าปราศจากอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วไม่สามารถจะได้รับความสำเร็จอย่างดีที่สุดได้ ถ้าบุคลากรไม่มีความรู้สึกว่าเขาจะต้องปกป้องงานที่เขารับผิดชอบ การทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพ คนเราไม่ว่าจะในครอบครัวหรือในที่ทำงานด้วยกันก็ตาม ไม่เคยที่จะแสดงความรู้สึกตรงไปตรงมาและเปิดเผยนอกเสียจากเขาเหล่านั้นรู้สึกว่าคุณอื่น ๆ แสดงอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเท่า ๆ กัน

4. ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and Conflict) ความร่วมมือก็คือ การที่แต่ละคนเมื่อได้รับมอบหมายและพร้อมที่จะเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกัน พร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทุกคนจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เพราะทุกคนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันสามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมา

4.1 การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น ในการสร้างความร่วมมือเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกันจะมีบุคคลอยู่สองฝ่ายคือ ผู้ขอความร่วมมือ และผู้ให้ความร่วมมือ ความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายผู้ให้เต็มใจและยินดีจะให้ นับว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะว่าเป็นเรื่องของจิตใจ ผู้ให้อาจไม่เต็มใจให้ด้วยเหตุผลต่าง ๆ คือ ขาดผลประโยชน์ ไม่อยากให้คนอื่นได้ดีกว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ขอและผู้ให้ไม่ดี วัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงานขาดความพร้อมที่จะร่วมมือ งานที่ขอความร่วมมือนั้นเสี่ยงภัยมากเกินไป และเพราะความไม่รับผิดชอบต่องานของส่วนรวม

4.2 วิธีแก้ความขัดแย้ง การแก้ความขัดแย้งเป็นเรื่องของทักษะของ แต่ละคนในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งของการทำงานใช้วิธีการแก้ปัญหาาร่วมกัน ไม่พูดในลักษณะที่แลความหรือมุ่งตัดสินความ ไม่พูดในเชิงวิเคราะห์ ไม่พูดในลักษณะที่ถือไฟเหนือกว่า หรือพูดในลักษณะที่ทำให้ผู้อื่นเจ็บปวด พยายามพูดหาประเด็นความขัดแย้งโดยไม่กล่าวโจมตีว่าใครผิดใครถูก อายัดมันในจุดมุ่งหมาย และความคิดของตนฝ่ายเดียว อาศัยบุคคลที่สามารถช่วยเหลือถ้าเห็นว่าจะจะเป็นประโยชน์

5. กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม (Sound Working and Decision Procedure) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรองลงมา อย่างไรก็ตามก่อนที่จะตัดสินใจนั้นจุดมุ่งหมายควรต้องมีความชัดเจนและสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจอย่างดี จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญนั้น จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญเพราะจะสามารถป้องกันการเข้าใจผิด และสามารถป้องกันการโต้เถียงกันในการตัดสินใจสั่งการ บุคลากรที่ดีจะมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็ว และอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่าง ๆ ได้ถูกต้อง การตัดสินใจสั่งการเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานของการบริหารงาน อย่างไรก็ตามมีบ่อยครั้งที่ได้มีการปฏิบัติไม่ดีเกิดขึ้น เช่น การตัดสินใจในระดับงานผิดพลาด มีข้อมูลไม่สมบูรณ์เพื่อให้การตัดสินใจที่ดีมีระเบียบที่ยืดหยุ่น และชัดเจนต้องอยู่ที่สมาชิกทุกคนเข้าใจและยึดมั่นในหลักการ การเห็นพ้องต้องกันในการบวนการตัดสินใจ ปัจจัยนี้ค่อนข้างจะใกล้เคียงกับโครงสร้างและบทบาทของทีมงาน ถ้าบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติตามขอบเขต กฎเกณฑ์พื้นฐานร่วมกันได้ จะรู้สึกว่ามีอำนาจและสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นในทุกระดับทุกองค์การ ผู้ที่รู้สึกว่าไม่มีอำนาจจะมีนิสัยของการแตกแยก เพื่อที่จะมีโอกาสควบคุมภายในที่ทีมงาน การตัดสินใจขึ้นอยู่กับความเห็นพ้องต้องกันก็เชื่อว่าเหมาะสมต่อไป การเห็นพ้องต้องกันอย่างแท้จริงหมายความว่า ผู้ร่วมงานควรจะรู้สึกว่าเขาได้รับการรับฟัง และเข้าใจ วิธีนี้จะทำได้ง่ายถ้าสมาชิกแต่ละคนรู้สึกเป็นอิสระในการพูดอย่างเปิดเผย และจะมีประโยชน์มากกว่าหากบรรดาหัวหน้าที่ทีมงานสามารถแบ่งปัญหากับพวกเขาเองและทีมงาน เพื่อที่จะรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของ

ที่ทีมงานทุก ๆ คนจะต้องพอใจอย่างน้อยที่สุดพวกตนก็มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรู้สึกว่าจะสามารถช่วยเหลือการตัดสินใจได้

6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานโดยทั่วไปแล้วไม่มีทีมงานไหนต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้เป็นไปตามสถานการณ์ หมายความว่า จะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอด เพราะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมา มิใช่ผู้นำเป็นทำเสียเอง ผู้นำทีมควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นสำคัญ อีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงานมากที่สุดก็คือ การมอบหมายงาน (Delegation) การมอบหมายงานไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดแก้ปัญหาอื่น ๆ เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย หน่วยงานใดไม่มีการมอบหมายงาน การที่ไม่มีการมอบหมายงานหรือมีการมอบหมายงานในระดับต่ำอาจมีสาเหตุจากการขาดความเชื่อมั่นในกลุ่มน้อง การขาดเวลาสำหรับการพัฒนาบุคลากรหรือเกิดจากความกลัวผลที่จะเกิดตามมาจากการมอบหมายงาน สำหรับสมาชิกของทีมงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

7. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular Review) ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่จะดูจากลักษณะของทีม และบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีที่การทำงานด้วยการทบทวนงานจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำ รู้จักคิด ปรับปรุงวิธีการ การทบทวนนั้นมีหลายวิธี และทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคน หรือของทีมโดยส่วนรวม

8. การพัฒนาตนเอง (Individual Development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจากการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ของแต่ละคน ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะได้ผลดีขึ้น ขณะเดียวกันประสิทธิภาพของทีมจะมากขึ้นถ้าหากหน่วยใดให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคนหรือทีม การพัฒนาบุคลากรในองค์กรมักจะมองในเรื่องทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่ แล้วก็ทำการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น แต่การทำงานภาคปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยตัวแปรหลายอย่างไม่เพียงแต่คำนึงถึงทักษะความรู้เท่านั้น ได้มีผู้ให้ข้อสังเกตว่าประสิทธิภาพในการทำงานของคนเรานั้นมี 2 ลักษณะคือ มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ปกติแล้วไม่มีใครเลยสามารถที่จะเป็นข้างใดข้างหนึ่งของแต่ละลักษณะได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตามทีมที่มีประสิทธิภาพต้องเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าว และการสนับสนุนให้สมาชิกของทีมที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าได้เลื่อนไปสู่ความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

9. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter – group Relation) ในการทำงานร่วมกัน แม้ว่าทีมงานจะมีคุณลักษณะที่ดีเพียงใด แต่ถ้าหากขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้ว ความสำเร็จของการทำงานก็จะมีอุปสรรคความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะ ดังนี้

9.1 แน่ใจว่าการกระทำและการตัดสินใจของทีมได้รับการสื่อสาร และความเข้าใจ

9.2 สมาชิกในทีมพยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น เข้าใจปัญหาและ

อุปสรรคของฝ่ายอื่น ๆ และยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อจำเป็น

9.3 ค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพพร้อมกับฝ่ายอื่นอย่างต่อเนื่อง

9.4 ไม่เป็นผู้ที่มีความแข็งกระด้าง ตื้อรั้น

9.5 พยายามนำความคิดเห็นของคนอื่นในที่มาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์

สูงสุด

9.6 มีความเข้าใจในความแตกต่างของคน และพยายามใช้ประโยชน์จากความ

แตกต่างกัน

10. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balanced Roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ทุกคนต้องรู้ว่าใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกให้ชัดเจน เหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่บทบาทแบ่งได้เป็น 2 ประเภท

10.1 บทบาทตามหน้าที่ (บทบาทเฉพาะ) เช่น นาย ก. เป็นผู้จัดการ บทบาทของนาย ก. ก็เป็นผู้จัดการ ทำหน้าที่ตัดสินใจ ควบคุมงานภายในสาขา

10.2 บทบาททั่วไป เป็นการแสดงพฤติกรรมตามความคาดหวังของบุคคลที่เกี่ยวข้องเช่น การมาทำงานตรงตามเวลา การรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น ๆ การให้ความเคารพ นับถือ ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าผู้สูงกว่า ฯลฯ

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย (Openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อความ คือ ต้องหาวิธีหึงความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ เช่น คำพูด กิริยาท่าท่า สีหน้า แววตา ภาษาเขียน สัญลักษณ์ หรือสื่อมวลชนการสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความล้มเหลวในการทำงาน

กู๊ด (Good, 1973: 193) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถสำเร็จที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามความปรารถนาโดยใช้เวลาและความพยายามเล็กน้อยก็สามารถให้ผลงานที่สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

ภรณ์ กิริติบุตร (2529: 110-116) ได้กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กรว่าเป็นการแสดงถึงอัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่าย และผลประโยชน์ซึ่งเกิดขึ้นในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรโดยค่านึงว่าจะต้องใช้ปัจจัยหรือตัวป้อนต่าง ๆ เช่น วัตถุดิบ เงิน คน เท่าใดจึงจะบรรลุเป้าหมายหรือระดับของผลผลิตที่ต้องการ ทั้งนี้การวัดประสิทธิภาพเป็นการวัดเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างปัจจัย ซึ่งเป็นตัวป้อนที่ใช้กับผลผลิตที่ได้รับความคิดดังกล่าวจึงสรุปได้ว่าประสิทธิภาพ ก็คือ พฤติกรรมความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำให้ดีที่สุดได้มาตรฐานที่กำหนด

ภิญโญ สาร (2517: 272) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า “เมื่อใดผลการกระทำเกิดขึ้นมากกว่าการบรรลุผลตามเป้าหมาย และผลอันนั้นเป็นสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา เราเรียกการกระทำนั้นว่าไม่มีประสิทธิภาพ แต่ถ้าผลของการกระทำอันไม่พึงปรารถนา และไม่เป็นที่พอใจเกิดขึ้นเหมือนกัน แต่เป็นเรื่องไม่สำคัญ และเล็กน้อย เราก็ก็นับว่าการกระทำนั้นยังมี “ประสิทธิภาพ”

ธงชัย สันติวงษ์ (2537: 22) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่าเป็นการวัดต้นทุนของทรัพยากร เทียบกับผลงานที่ทำได้คือ อัตราส่วน Outputs/Inputs (O/I) และความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การวัดผลงานที่ทำได้เปรียบเทียบกับเป้าหมาย ถ้าหากว่าสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้แสดงว่าการทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

วีระพล สุวรรณนันต์ (สุดจิต จันทรประทีป. 2524: 9; อ้างอิงจาก วีระพล สุวรรณนันต์.2533) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง และภายใต้จำนวนงบประมาณที่จำกัด กิจกรรมใดสามารถก่อให้เกิดผล (Output) สูงสุดเราเรียกกิจกรรมนั้นว่าเป็นกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพ

ประพันธ์ สุริหาร (สวัสดิ์ ภูทอง. 2536: 13; อ้างอิงจาก ประพันธ์ สุริหาร. 2533: 23) ได้ให้ความหมายว่าการทำงานที่ต้องการให้ได้ประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพ หรือไม่แน่นอนพิจารณาได้จากผลงานที่ประหยัดเงิน ประหยัดแรงงาน ประหยัดเวลา และคนปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

ดิน ปรัชญาพฤทธิ และไกรยุทธ ธีรตยา คีรินทร์ (2534 : 12-14) พบว่าความหมายของ “ประสิทธิภาพ” อาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

- 1.ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย (Input cost or allocative efficiency) หมายถึงการใช้ต้นทุนกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า หรือการทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียลดลง

- 2.ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร (Process efficiency) หมายถึงการทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามระบบและขั้นตอนของทางราชการ

- 3.ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ (Output efficiency) หมายถึงการทำงานที่มีผลกำไรหรือการทำงานให้ทันเวลา หรือการทำงานอย่างมีคุณภาพ หรือการสร้างความปลอดภัยให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกันหรือการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

บรรยงค์ โตจินดา (2542: 34) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ หมายถึง การจัดการที่มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ทำงานให้เป็นผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีความประหยัดทั้งเงินและทรัพยากรต่าง ๆ และผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

ทิพวดี เมฆสุวรรณ (2538: 2) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

#### 4. ประวัติความเป็นมาธุรกิจค้าปลีกและร้านสะดวกซื้อ

##### 1 ธุรกิจค้าปลีก

การค้าปลีก (Retailing) ในความหมายทางธุรกิจ หมายถึง กิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าหรือการให้บริการโดยตรงแก่ผู้บริโภคคนสุดท้าย (End user) ทั้งนี้ผู้ผลิตหรือผู้ค้าส่ง อาจจะเป็นผู้ค้าปลีกเอง ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อสนองความต้องการของตนเองของบุคคลภายในครอบครัวหรือของบุคคลในสังคมของผู้บริโภคเองและไม่ได้เป็นการซื้อเพื่อการจำหน่ายต่อสินค้า

การค้าปลีกมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อระบบเกษตรกรรม อุตสาหกรรม พาณิชยกรรม และเศรษฐกิจของประเทศ ดังจะเห็นได้ว่าเมื่อโรงงานอุตสาหกรรมผลิตสินค้าจำเป็นจะต้องจัดหาวัตถุดิบหรือผลผลิตทางเกษตรและเมื่อสินค้าผลิตออกจากโรงงานไปแล้วก็จัดส่งไปยังร้านค้าส่ง ร้านค้าส่งก็จะจัดจำหน่ายต่อไปยังร้านค้าปลีก แต่ถ้าร้านค้าปลีกไม่สามารถจำหน่ายสินค้า ได้อาจเนื่องมาจากไม่มีความรู้ในการจัดการ การตลาดหรือด้วยเหตุใดก็ตาม เมื่อขายสินค้าไม่ได้ก็ส่งผลถึงสินค้าจำนวนที่อยู่ภายในคลังสินค้า จนกลายเป็นสินค้าเก่าไม่สามารถขายได้ เมื่อสินค้าขายไม่ได้ ผู้ผลิตก็ไม่สามารถผลิตสินค้าได้ ซึ่งจะส่งผลถึงการปิดโรงงานในขั้นต่อไป ทำให้คนเกิดการว่างงาน และในที่สุดก็ส่งผลถึงเศรษฐกิจภายในประเทศ ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้ค้าปลีกมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าเป็นอย่างดี บริการลูกค้าจนเกิดความพอใจในที่สุดจะทำให้เกิดการซื้อสินค้ามากขึ้น

การค้าปลีก เป็นกิจกรรมที่ซื้อสินค้าจากผู้ผลิตแล้วนำมาจำหน่ายต่อไปยังผู้บริโภคหรือเรียกว่ากิจกรรมการซื้อมาขายไป ถือได้ว่าเป็นขั้นสุดท้ายของการตลาดในระบบเศรษฐกิจมีกิจกรรมธุรกิจประเภทร้านค้าปลีกอยู่มากกว่ากิจการประเภทอื่นดังนั้นธุรกิจค้าปลีกในปัจจุบัน จึงกลายเป็นรากฐานของการประกอบอาชีพทางการค้าที่สำคัญและยังก่อให้เกิดกิจกรรมต่อเนื่องทางการตลาดอีกมากมาย(สุมนา อยุธยา. 2538: 4)

##### 1.1 ความเป็นมาของธุรกิจค้าปลีก

ร้านค้าปลีกสรรพสินค้าขนาดเล็กหรือร้านขายของชำ เป็นธุรกิจที่เห็นกันจนคุ้นเคยในชุมชนหนึ่งๆ อย่างน้อยจะต้องมีร้านขายของชำสักร้านหนึ่ง ที่สมาชิกในชุมชนนั้นๆ จะแวะเวียนกันมาซื้อหาสิ่งของ ทั้งที่เป็นของใช้ในชีวิตประจำวัน และที่ใช้สำหรับการประกอบอาหาร เช่น ข้าวสาร น้ำตาลไม้ขีดไฟ สบู่ ผงซักฟอก ไม้จิ้มฟัน และอื่นๆ ในอดีตร้านขายของชำเป็น สถานที่ที่แม่บ้าน แวะเวียนมาบ่อยที่สุดในแต่ละวัน นอกเหนือไปจากการไปตลาดเพื่อหาซื้อของสด ร้านขายของชำมักจะตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์กลางของชุมชน ให้บริการจำหน่ายสรรพสินค้านานาชนิด

ตั้งแต่เข้าจนกระทั่งค่า เป็นธุรกิจเก่าแก่ที่เติบโตควบคู่มากับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศตั้งแต่สังคมของไทยเรายังไม่เคยได้รู้จักกับห้างสรรพสินค้าหรือซูเปอร์มาเก็ต ในช่วงเวลาหลายสิบปีที่ผ่านมา ร้านขายของชำแทบไม่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปมากนัก ยังคงมีลักษณะเช่นเดิม แม้ว่าในยุคสมัยปัจจุบันที่สังคมวัฒนธรรม และการดำรงชีพตามสภาพเศรษฐกิจได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งอาจจะรวดเร็วมากจนไม่ทันได้สังเกตว่า ร้านขายของชำมีความหมายต่อผู้คนและชุมชนลดลงไปเรื่อยๆ สภาพความจำเป็นทางเศรษฐกิจ โครงสร้างวัฒนธรรมทางครอบครัวและพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมภายในประเทศ จากสังคมเกษตรกรรม มาสู่สังคมอุตสาหกรรมทำให้ความเป็นศูนย์กลางสำหรับชุมชนหนึ่งๆ ของร้านขายของชำหมด ความจำเป็นลงไป ขณะเดียวกันการพัฒนาเติบโตของธุรกิจค้าปลีกในรูปแบบต่างๆ เช่น ซูเปอร์มาเก็ต มินิมาร์ท คอนวีเนียนส์โตร์หรือแม้แต่ร้านอาหารจานด่วนอย่างฟาสต์ฟู้ด หรือฟู้ดเซ็นเตอร์ ก็ทำให้ร้านขายของชำในปัจจุบันไม่สามารถดำรงสภาพเดิมอยู่ได้และจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับตัวให้เข้ากับการผันแปรของยุคสมัย

การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างของครอบครัวและที่อยู่อาศัยและชีวิตประจำวันที่ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคของคนไทยเปลี่ยนแปลงไปด้วย ร้านขายของชำไม่สามารถตอบสนองการดำเนินชีวิตรูปแบบใหม่ ของสังคมไทยนี้ได้ การจับจ่ายใช้สอยต้องการเวลาน้อยที่สุดและได้ประโยชน์มากที่สุด ทำให้การไปซื้อของตามห้างสรรพสินค้าที่มีทุกสิ่งครบครัน ทั้งของใช้ในชีวิตประจำวันทั้งบางอย่างมีราคาถูกกว่าที่ซื้อจากร้านขายของชำ ร้านอาหารและสิ่งบันเทิงเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจกลายเป็นความนิยมเข้ามาแทนที่ อย่างไรก็ตามก็ดีร้านค้าปลีกสรรพสินค้าขนาดใหญ่อย่างห้างสรรพสินค้า พลาซ่า หรือ ซูเปอร์มาร์เก็ต ใช้จะสามารถเข้าแทนที่ร้านค้าปลีกสรรพสินค้าขนาดเล็กอย่างร้านขายของชำได้ทั้งหมด เนื่องจากห้างสรรพสินค้าไม่สามารถกระจายจุดขายออกไป ยังชุมชนต่างๆได้อย่างทั่วถึง โดยเฉพาะในชุมชนใหม่ๆ ย่านชานเมืองหรือแม้แต่ในเขตเมืองบางแห่ง นอกจากนี้ปัญหาการจราจร และความยุ่งยากในการหาสถานที่จอดรถกำลังเป็นปัญหาที่รุนแรงทำให้ ข้อได้เปรียบในด้านของความสะดวกรวดเร็วของห้างสรรพสินค้ากลับด้อยลงไปสถานการณ์ของร้านขายของชำแย่ลงเมื่อปรากฏว่าห้างสรรพสินค้าได้ปรับตัวแก้ไขจุดอ่อนของตน ด้วยการแยกย่อยออกเป็นซูเปอร์มาร์เก็ตขนาดเล็กในรูปแบบของ มินิมาร์ทกระจายไปยังชุมชนย่อยๆได้อย่างทั่วถึง ร้านมินิมาร์ทเหล่านี้มีสินค้าอุปโภคบริโภคไว้จำหน่ายอย่างครบครันเกือบจะเช่นเดียวกับร้านขายของชำ และมักมีราคาต่ำกว่าท้องตลาดเนื่องจากการบริหารจัดการธุรกิจสมัยใหม่และมีฐานะเป็นเสมือนสาขาหนึ่งของห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ที่ทุนในการดำเนินการสูง หรือเป็นการร่วมดำเนินการระหว่างนายทุน ในท้องถิ่นกับผู้ประกอบการห้างสรรพสินค้า ซึ่งสามารถหาสินค้ามาป้อนให้กับมินิมาร์ทในเครือของตน ด้วยต้นทุนเฉลี่ยที่ต่ำกว่าร้านขายของชำ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนแต่ส่งผลกระทบ ต่อร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมที่เรียกว่า ร้านขายของชำทั้งสิ้น (สุมนา อยู่โพธิ์. 2538: 10-13)

1.2 การพัฒนาของการค้าปลีกในประเทศไทย (สุมนา อยู่โพธิ์. 2538: 12-13)การค้าปลีกของไทยมีทิศทางการพัฒนาที่ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ยุค คือ

1.2.1 ยุคแรกเป็นระยะเวลาก่อนปี พ.ศ. 2525 การค้าปลีกเริ่มเปลี่ยนแปลงจากร้านค้าปลีกขนาดเล็กเป็นห้างสรรพสินค้าในลักษณะ One stop shop คือ การรวมสินค้าทุกอย่างไว้ด้วยกัน โดยสินค้ามีราคามาตรฐานไม่มีการต่อรอง และลักษณะของร้านจะมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้นยุคแรกของห้างสรรพสินค้าสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าได้ไม่มากเท่าที่ควรทั้งนี้เนื่องจากผู้บริโภคยังคงยึดถือราคาเป็นอำนาจในการตัดสินใจซื้ออยู่ขณะเดียวกันบรรดาซัพพลายเออร์กลับมีช่องทางจำหน่ายที่เพิ่มมากขึ้น แต่ยังคงรักษาความสำคัญอยู่ที่ร้านค้าปลีกขนาดเล็กไว้เช่นเดิมเพราะเปอร์เซ็นต์จากการขายสินค้าของผู้ผลิตรายละ 90 ยังเป็นส่วนที่มาจากการขายสินค้าของร้านค้าปลีกขนาดเล็ก

1.2.2 ยุคที่สองอยู่ระหว่างปี พ.ศ. 2526-2530 ยุคนี้เป็นยุคทองของห้างสรรพสินค้า มีการเกิดห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ขึ้นมากมาย อาทิ โรบินสัน เซ็นทรัล เดอะมอลล์ เป็นต้น จึงเป็นยุคของการแข่งขันระหว่างผู้ค้าปลีกขนาดใหญ่ทางด้านของสมนาคุณ ลด แลก แจก แถม และชิงโชค มีการสร้างจุดสนใจผู้บริโภคโดยใช้สิ่งแปลกใหม่ เช่น ลิฟท์แก้ว สวนสนุก สวนสัตว์ เหล่านี้เป็นตัวนำพาให้ผู้บริโภคเข้ามาเดินซื้อสินค้า ยุคนี้จึงนับได้ว่าร้านโชห่วย เริ่มลดบทบาทลงเป็นเพียงตัวเสริมรายการสินค้า ในส่วนที่เกิดความต้องการแบบเร่งด่วนขึ้นมาเท่านั้น ผลของการเกิดห้างทั้งหลายนี้ ซัพพลายเออร์ จึงเปลี่ยนแปลงบทบาทตัวเองตามไปด้วยจากการเป็นฝ่ายถูกพึ่งพา เป็นต้องพึ่งพาอาศัยห้างสรรพสินค้าเป็นช่องทางการจำหน่ายและบรรดาห้างสรรพสินค้าเองก็มีอำนาจต่อรองมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้มีผลมาจากพฤติกรรมผู้บริโภคให้การยอมรับในการใช้บริการของห้างสรรพสินค้ามากยิ่งขึ้นเอง การขยายตัวของห้างสรรพสินค้าที่เกิดขึ้นในยุคนี้มีผลจากยุคเศรษฐกิจที่มีการพัฒนาสูงขึ้น ผู้บริโภคมีการศึกษามากยิ่งขึ้นมีรายได้อำนาจในการตัดสินใจซื้อจึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับราคาเป็นตัวกำหนด แต่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของสินค้าตราสินค้า ภาพลักษณ์ สถานที่ และเวลาในการซื้อ

1.2.3 ยุคที่สามอยู่ระหว่างปี พ.ศ. 2531-2533 มุ่งการแบ่งลักษณะ ของกิจการค้าปลีกโดยแบ่งตามเขตภูมิศาสตร์ แบ่งตามเป้าหมาย อายุและการศึกษา ยุคนี้ร้านโชห่วย เริ่มกลับมาอีกครั้งในรูปแบบ ของการพัฒนาระบบ ให้ทัดเทียมห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ มีการจ้างพนักงานมีการบริหารจัดการ บัญชีสต็อกสินค้า ร้านค้าปลีกขนาดเล็กที่พัฒนารูปแบบนี้เรียกว่าร้านค้าสะดวกซื้อ หรือคอนวีเนียนสโตร์ (Convenience store) เป็นธุรกิจขนาดเล็กเพียง 1-2 คูหา อยู่ในพื้นที่ที่มีชุมชนหนาแน่นเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นยุคของการนำระบบเข้ามาเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและรูปแบบการจัดการ เป็นการนำเทคโนโลยีและการจัดการ (Know how) จากต่างประเทศเข้ามาให้ผู้บริโภคได้เรียนรู้ และศึกษาระบบไปพร้อมๆ กัน

1.2.4 ยุคที่สี่ อยู่ระหว่างปี พ.ศ. 2534-2536 เป็นยุคที่มีการแบ่งกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนและรวมทุกอย่างไว้ที่เดียวกัน ซึ่งยุคนี้เป็นยุคที่ธุรกิจค้าปลีกเริ่มแบ่งบานเต็มที่และเติบโตมหาศาลธุรกิจขนาดใหญ่จะเติบโตไปได้อีกนานตราบใดที่มีความต้องการ ของผู้บริโภคอยู่ในลักษณะของการรวมศูนย์และผู้บริหารธุรกิจขนาดใหญ่มีสิ่งแปลกใหม่ มาสร้างความสนใจ ราคาไม่ใช่

ตัวกำหนดในการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคได้อีกต่อไป ขณะเดียวกันซัพพลายเออร์ไม่ใช่เป็นผู้มีอำนาจในการต่อรองเหมือนในอดีตที่ผ่านมา

### 1.3 ประเภทของร้านค้าปลีก

การค้าปลีกแบ่งออกเป็นหลายประเภทด้วยกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ในการพิจารณาแบ่งประเภท ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ คือ (สุมนา อยู่โพธิ์. 2538: 14-18)

#### 1.3.1 ร้านค้าปลีกตามลักษณะกรรมสิทธิ์ความเป็นเจ้าของ

1.3.1.1 ร้านค้าปลีกอิสระ (Independent store) เป็นของส่วนบุคคลหรือหุ้นส่วนการบริหารงานที่มีความคล่องตัวสูงในหลายๆ ด้าน

1.3.1.2 ร้านค้าปลีกแบบลูกโซ่ (Corporate chain store) ร้านค้าปลีกที่มี

การเปิดสาขามากกว่า 1 สาขาจะต้องมีระบบแบบแผนการดำเนินการ มีมาตรฐานของร้านค้าสินค้าและบริการเดียวกัน ดังนั้นนโยบายทั้งหมดจะกำหนดจากส่วนกลาง (Centralized management)

1.3.1.3 ร้านค้าปลีกแบบแฟรนไชส์ (Franchise store) เป็นรูปแบบการ

ร่วมมือทางธุรกิจโดยมีพันธะและสิทธิร่วมกันตามข้อสัญญาที่ตกลง แฟรนไชส์ (Franchise) หมายถึงสัญญาตกลง ซึ่งเจ้าของสิทธิ (Franchisor) อนุญาตผู้ซื้อสิทธิ (Franchisee) ถือสิทธิในการดำเนินธุรกิจภายใต้เงื่อนไขเฉพาะตามที่ตกลงกัน ส่วนระยะเวลาของสัญญาตกลงนั้นเรียกว่า ช่วงระยะเวลาสัญญา (Contract period) ระยะเวลาอาจเริ่มตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป หรือไม่มีกำหนด สัญญาโดยส่วนใหญ่จะมีระยะเวลา 20 ปี ภายหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาสัญญา เจ้าของสิทธิมีสิทธิที่จะขายสิทธิต่อไปอีกหรือไม่ก็ได้

1.3.1.4 การค้าปลีกแบบเช่าพื้นที่ (Leased department) เป็นการเช่าสถานที่ในบริเวณห้างสรรพสินค้า เพื่อเปิดดำเนินการจำหน่ายสินค้า โดยผู้ให้เช่าจะได้รับค่าเช่า หรือค่าตอบแทนในลักษณะของเปอร์เซ็นต์จากยอดขายตามแต่ตกลงกัน

1.3.1.5 ร้านค้าปลีกแบบสหกรณ์การค้า (Retail consumer cooperation)

เป็นการขายหุ้นให้แก่ ประชาชนทั่วไป โดยผู้ที่ซื้อหุ้นของสหกรณ์ก็ถือว่าเป็นสมาชิกและเจ้าของร้านค้าด้วยโดยจะได้รับส่วนแบ่งผลกำไรจากเงินปันผล

#### 1.3.2 ร้านค้าปลีกแบ่งตามกลยุทธ์ในการดำเนินงาน แบ่งเป็น 8 ลักษณะดังนี้

1.3.2.1 ห้างสรรพสินค้า (Department Store) เป็นร้านค้าปลีก ขนาดใหญ่

ที่มีสินค้า ไว้บริการแก่ลูกค้าจำนวนมาก จัดแยกสินค้าเป็นหมวดหมู่ชัดเจน เป็นสินค้าที่มีคุณภาพ ราคาแพงและล้ำหน้าแฟชั่นมีให้เลือกครบถ้วนทั้งรูปแบบและตราสินค้าเปรียบเสมือนการนำร้านขายของเฉพาะอย่าง (Special store) เข้ามาอยู่ภายในหลังคาเดียวกัน การบริหารค่อนข้างจะซับซ้อน มีพนักงานมากเน้นการบริการที่สมบูรณ์แบบสู่คอนเซ็ปต์ ซื้อสินค้าทุกอย่างได้ในที่เดียว (One Stop Shopping) เช่น ห้างเซ็นทรัล โรบินสัน เยาว์ฮัน อีเซตัน และโซโก้ เป็นต้น

1.3.2.2 ซูเปอร์มาร์เก็ต (Supermarket) เป็นร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ เน้นจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวัน โดยให้ความสำคัญที่ความสดใหม่และ ความหลากหลายของ

อาหาร สินค้าส่วนใหญ่ได้แก่ อาหารสด เครื่องกระป๋อง ของชำและสิ่งจำเป็นที่ใช้ในบ้านเน้นการขายแบบบริการตนเอง (Self Service) เพื่อลดค่าใช้จ่ายและเน้นอัตราการหมุนเวียนเร็วของสินค้า เพื่อลดต้นทุนทำให้ขายสินค้าได้ในราคาที่ถูกลง ซึ่งรูปแบบของซูเปอร์มาร์เก็ตที่โดดเด่นในบ้านเราคือ ฟู้ดแลนด์

1.3.2.3 ซูเปอร์สโตร์ (Super Store) เป็นรูปแบบที่พัฒนามาจากซูเปอร์มาร์เก็ตเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าสู่หลักการพัฒนา ของ One Stop Shopping ร้านค้าปลีกแบบ ซูเปอร์สโตร์ จึงประกอบด้วยซูเปอร์มาร์เก็ตส่วนหนึ่งและอีกร้อยละ 20-30 จะขายสินค้าในครัวเรือนเครื่องใช้ไฟฟ้า และเสื้อผ้า แต่จะไม่พิตีพิตันในขนาดซูเปอร์สโตร์สามารถสร้างกำไรได้มากกว่าซูเปอร์มาร์เก็ต ที่เห็นชัดในบ้านเราคือ บิ๊กซี จัสโก้

1.3.2.4 ไฮเปอร์มาร์ท (Hypermart) ร้านค้าปลีกแบบไฮเปอร์มาร์ท คือร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ที่เป็น การรวมเอาหลักการของร้านค้าแบบซูเปอร์สโตร์ และร้านค้าแบบดิสเคาน์สโตร์เข้าด้วยกัน ร้านค้าปลีกแบบไฮเปอร์มาร์ทขนาดใหญ่มีขนาดกว่า 300,000 ตารางฟุตหรือใหญ่กว่า 6 เท่าของ ซูเปอร์มาร์เก็ต และมีสินค้าจำหน่ายหลากหลายถึง 50,000 ชนิด จำหน่ายสินค้าและอาหารอุปโภค บริโภค รวมทั้งสินค้าอื่นๆ ที่จำเป็นเช่นเดียวกับซูเปอร์สโตร์ แต่สิ่งที่ไฮเปอร์มาร์ทที่แตกต่างจาก ซูเปอร์สโตร์ก็คือขนาดที่ใหญ่กว่ามาก มีสินค้าหลากหลายชนิด ขนาด และราคาก็ถูกกว่า การบริหาร การค้าจึงซับซ้อนกว่าร้านค้าทั่วไป

1.3.2.5 ร้านค้าสะดวกซื้อ (Convenience Store) เป็นร้านค้าที่จำหน่ายสินค้าอุปโภคที่จำเป็นต่อ ชีวิตประจำวัน รวมทั้งอาหารเครื่องดื่มประเภทฟาส์ฟูด (Fast Food) เน้นการอำนวยความสะดวก นับตั้งแต่ทำเลที่ตั้งเวลาในการให้บริการและสินค้าที่ให้บริการ ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประจำมีที่พัก อาศัยหรือที่ทำงานไม่ไกลไปจากร้าน แต่สินค้าที่จำหน่ายไม่หลากหลายเหมือน ซูเปอร์มาร์เก็ต พฤติกรรมการซื้อจะเป็นไปในลักษณะเพราะขาดหรือถึงยามจำเป็น (Fill-in per chase)

1.3.2.6 ร้านค้าปลีกแบบเน้นสินค้าราคาถูก (Discount Store) เน้นจำหน่ายสินค้าประเภทเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม อุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ ในราคาถูก เน้นกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย กลางถึงต่ำการบริการและ การอำนวยความสะดวกค่อนข้างจำกัดกว่าห้างสรรพสินค้าพนักงานขายน้อยกว่าห้างสรรพสินค้า เพื่อประหยัด ค่าใช้จ่าย การจัดวางสินค้าเน้นราคาถูกจะต้องจัดวางให้เหมาะสม เพื่อให้สินค้า โฆษณาขายตัวเอง (Product Sell Itself) ซึ่งอาจใช้สื่อโฆษณา ณ จุดขาย (Point of sale system) ต่างๆเข้ามาช่วย

1.3.2.7 มินิมาร์ท เป็นการย่อยส่วนของซูเปอร์มาร์เก็ตทั้งด้านพื้นที่ ชนิดและปริมาณของสินค้า โดย ยังคงวิธีการดำเนินงานและประเภท สินค้าที่จำหน่ายไว้ นี้ อาจเป็นเพราะสภาพการคมนาคม พื้นที่ หายากและมีราคาสูง ร้านมินิมาร์ทจึงจำเป็นที่จะแทรกตัวตาม เมืองและชานเมืองที่ชุมชนยังไม่ หนาแน่นพอสำหรับการเปิดร้านแบบซูเปอร์มาร์เก็ต ตัวอย่างที่เห็น เช่นวิลล่าซูเปอร์มาเก็ต เซ็นทรัลมินิมาร์ท เป็นต้น

1.3.2.8 ร้านขายของชำหรือร้านค้าปลีกขนาดเล็ก (Grocery Store: G-store)เป็นร้านค้าแบบดั้งเดิม จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคมีพื้นที่ขนาด 1-2คูหา การบริหารยัง

เป็นแบบครอบครัว ร้านค้าปลีกแบบนี้จัดได้ว่ามีจำนวนมากที่สุด ในบรรดาร้านค้าปลีก แบบต่างๆ ใช้เงินในการลงทุนต่ำแต่กำไรก็จะต่ำตามไปด้วย เพราะมีอำนาจในการต่อรอง การจัดซื้อต่ำ เนื่องจากซื้อสินค้าในปริมาณน้อย

### 1.3.3 ร้านค้าปลีกแบ่งตามรูปแบบของร้านค้า

1.3.3.1 แบบมีร้านค้า มีทำเลที่ตั้งในการขายสินค้าที่แน่นอน

1.3.3.2 แบบไม่มีร้านค้า เป็นการค้าปลีกแบบใช้พนักงานขายหรือขายโดย

รับคำสั่งซื้อจากโทรศัพท์ หรือ Home shopping เป็นต้น

## 1.4 ร้านค้าสะดวกซื้อ

ร้านค้าสะดวกซื้อ (Convenience Store) เป็นร้านค้าค้าปลีกขนาดเล็ก ทำเลที่ตั้ง จะอยู่ใกล้ชุมชนหรือบริเวณป้ายรถประจำทางที่มีคนมารอรถหนาแน่นหรือจะกระจายไปตามชุมชนที่มีคนอยู่เป็นจำนวนมาก ภาพลักษณ์ของร้านเป็นลักษณะทันสมัย สะดวก ติดตั้งเครื่องปรับอากาศและเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ประเภทสินค้าจะเป็นสินค้าของใช้จำเป็นตามบ้าน หรือสินค้าประจำวันที่ต้องใช้กันบ่อยๆ ไม่เน้นความหลากหลายของสินค้าและสนองพฤติกรรมซื้อที่เป็นการซื้อเพื่อชดเชยสิ่งที่ขาดเหลือในบ้านหรือการซื้อของสำหรับใช้ในยามจำเป็น รวมทั้งจะมีการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ประเภทอาหารจานด่วน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. 2546: ออนไลน์)

1.4.1 ปัจจัยเกื้อหนุนและความสำเร็จเปรียบของธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กในรูปแบบร้านค้าสะดวกซื้อ มีดังนี้

1.4.1.1 ความสะดวกรวดเร็ว การจัดร้านและ วางสินค้าอยู่ในลักษณะที่สะดวกในการเลือกซื้อสินค้าและชำระเงินสำหรับผู้บริโภค ทำให้ไม่จำเป็นต้องใช้พนักงานจำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีช่วงเวลาเปิดบริการยาวกว่าห้างสรรพสินค้าและมีบางรายเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

1.4.1.2 ทำเลที่ตั้งกระจายทั่วถึง เนื่องจากพื้นที่ว่างขนาดใหญ่ใจกลางเมืองที่เหมาะสมจะทำห้างสรรพสินค้าเริ่มหายากและมีราคาแพงขึ้น ร้านค้าสะดวกซื้อจะใช้พื้นที่น้อยทำให้สามารถขยายเครือข่ายได้กว้างขวางกระจายไปทั่วถึงตามแหล่งชุมชนหนาแน่น ซึ่งมีผู้คนเดินผ่านไปมาพลุกพล่าน

1.4.1.3 ทุนต่ำเน้นการค้า ร้านค้าสะดวกซื้อ มีความได้เปรียบในด้านต้นทุนต่ำเน้นการค้าที่ต่ำกว่า เพราะเป็นธุรกิจขนาดเล็กใช้พื้นที่ไม่มาก สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายด้านพนักงานและสำหรับผู้ประกอบการรายใหญ่ที่มีการขยายสาขาเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ยังสามารถสั่งซื้อสินค้าได้ในปริมาณมาก และในราคาเฉลี่ยที่ต่ำลงเน้นการค้าจำหน่ายสินค้าประเภทที่มีอัตราการหมุนเวียนสูงทำให้มีสภาพคล่องทางการเงินในระดับสูง

1.4.1.4 ความคล่องตัวร้านค้าสะดวกซื้อนั้นจะมีความคล่องตัวในการบริหาร และสามารถขยายเครือข่ายได้อย่างรวดเร็ว ทำให้สามารถครอบคลุมพื้นที่จำหน่ายได้กว้างขวาง

1.4.2 องค์ประกอบที่ทำให้ร้านค้าสะดวกซื้อประสบความสำเร็จ

1.4.2.1 การเลือกทำเลที่ตั้ง โดยเลือกตั้งในทำเลที่มีคนเดินผ่านมากที่สุด

1.4.2.2 การคัดเลือกสินค้า จำเป็นต้องคัดเลือกสินค้าให้ตรงกับ

กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่นั้นๆ โดยเป็นสินค้าที่คนทั่วไปรู้จักกันอยู่แล้ว และต้องเป็นสินค้าที่ใช้เวลาตัดสินใจซื้อไม่มากนักพยายามหาสินค้าที่มีอัตราการหมุนเวียนสินค้าสูงมาแทนสินค้าที่ไม่ค่อยหมุนเวียนการที่จะบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้ต้องมีระบบข้อมูลที่ทันสมัยมีการประเมินผลที่รวดเร็ว

1.4.2.3 การจัดวางสินค้าให้เป็นระเบียบหมวดหมู่หาสินค้าได้ง่าย และจัดวางสินค้าอย่างสวยงาม มีทั้งในแนวตั้งและแนวราบ พยายามจัดวางสินค้าประเภท ขนาด และชนิดเดียวกันไว้ด้วยกัน

1.4.2.4 รูปแบบในการให้บริการ พนักงานขายควรจะให้ความสะดวก รวดเร็วและ ความเป็นกันเอง พยายามสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้ลูกค้า

1.4.2.5 มีจุดขายชัดเจนเพื่อสร้างความแตกต่างกว่าร้านอื่นๆ และมีการจัดรายการส่งเสริมการขายอย่างสม่ำเสมอ

## 5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

พวงเพชรวงศ์เยี่ยมย่องและคณะ (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลคือเพศอายุงานระดับการศึกษาระดับชั้นงานระดับรายได้ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง 370 คนสำนักงานใหญ่สรุปผลคือพนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางพนักงานที่มีอายุงานเฉลี่ย 11-20 ปีมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงสุดกลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือนและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างจากกลุ่มที่จบต่ำกว่าปริญญาตรีพนักงานที่มีระดับชั้นงานที่สูงกว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากระดับชั้นงานที่ต่ำกว่าในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานรายได้และสวัสดิการ

สุนันท์แก้วกล้า (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยภายใต้การรื้อระบบการทำงานใหม่ : กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักเขต 43 โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 140 ตัวอย่างผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในภาพรวมอยู่ในระดับสูงเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงที่สุดสำหรับข้อมูลภูมิหลังของพนักงานด้านเพศอายุสถานภาพสมรสตำแหน่งเงินเดือนอายุงานที่แตกต่างกันจะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีผลต่อระดับความพึงพอใจ

คงศักดิ์โชคสุริยา (2542) วิจัยเรื่องความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตกรุงเทพมหานครผลการวิจัยสรุปว่าพนักงานมี

ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีความต้องการอยู่ในระดับมากส่วนด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลางส่วนการเปรียบเทียบแยกตามตัวแปรเพศอายุวุฒิการศึกษาที่ต่างกันกับความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญยกเว้นตำแหน่งงานที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุทธิดาแก้วปลั่ง (2545)ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง” วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง 2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่าระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่มีใช้ตัวเงินที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่าปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงานปัจจัยด้านความรับผิดชอบปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมากส่วนปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลางความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า 1) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำได้แก่อายุระดับการศึกษาประสบการณ์ในการปฏิบัติงานระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) และรายได้ 2) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือได้แก่ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) สถานภาพและรายได้ 3) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงานได้แก่อายุระดับการศึกษาสถานภาพและรายได้ 4) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารได้แก่เพศอายุระดับการศึกษาประสบการณ์ในการปฏิบัติงานระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) สถานภาพและรายได้ 5) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรับผิดชอบได้แก่อายุระดับการศึกษาประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและรายได้ 6) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานได้แก่อายุระดับการศึกษาประสบการณ์ในการทำงานระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) สถานภาพและรายได้ 7) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้แก่อายุระดับการศึกษาประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและรายได้

นฤมล มงคลแท้ (2550)ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บริหาร ด้านลักษณะงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านนโยบายในการบริหารงาน และด้านผลตอบแทนและเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ และด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับน้อย

กรปรียา วิจิตรภาพ (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ จำนวน 120 คน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการสังกัดฝ่ายปฏิบัติการคลังเอกสาร ประสบการณ์ทำงาน 3-5 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านการประเมินผลงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ธนกร จันท์แสนโรจน์ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ของ บริษัท แมกกลองฟู้ดส์ จำกัด จำนวน 175 คน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้าน การจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่าง กัน และปัจจัยค่าตอบแทน ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยระยะเวลาการทำงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ สามารถทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้โดยสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยความก้าวหน้าในงาน สามารถร่วมทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยสัมพันธ์ทิศทางตรงกันข้าม

กานดา วิธานธีรกุล (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในปัจจัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

อดิศักดิ์ สติรศาสตร์(2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท TT&T จำกัด (มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด (มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด (มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานครที่มีสังกัดในปัจจุบันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่าด้านการยอมรับนับถือและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนที่เหลือมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อาทิตา ไชภูพิรัตน์ (2545)ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่ม บริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด(มหาชน)” ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานในกลุ่มบริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) มีระดับความพึงพอใจมากในด้านสภาพแวดล้อมของงาน ของพนักงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ พฤติกรรมผู้นำแบบบงการ พฤติกรรมผู้นำที่ให้การสนับสนุน พฤติกรรมผู้นำแบบมีส่วนร่วม และพฤติกรรมผู้นำที่มุ่งความสำเร็จ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ความหลากหลายในทักษะความเด่นชัดของงาน ความเป็นเอกเทศ และผลสะท้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### งานวิจัยต่างประเทศ

แรนดอน (Randall 1975: 21-A) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของหัวหน้าในการปฏิบัติงาน โครงการศึกษาคณะ พบว่า ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจ ในส่วนปัจจัยค่าจูงใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจ ในส่วนปัจจัยค่าจูงใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับ ความไม่พอใจ โดยปัจจัยจูงใจที่จะส่งผลในด้าน ความสำเร็จของงาน ลักษณะงาน การได้ทำงานตามความสามารถ ได้รับงานที่ท้าทาย และการยอมรับนับถือ และปัจจัยค่าจูงใจจะส่งผลในด้านนโยบาย เพื่อนร่วมงาน ความรู้ความสามารถในงานของผู้บริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร และเงื่อนไขของงาน

Walker and Guest (1966: 99) ได้วิจัยเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงานของคน ผลการวิจัยของเขาสอดคล้องกับองค์ประกอบด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจของ Herzberg เขาได้สรุปข้อค้นพบไว้ดังนี้

1. ผู้ทำงานมีความรู้สึกว่า ความพึงพอใจเป็นการวัดผลรวมเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วมกันโอกาส ความก้าวหน้า ชื่อเสียง เงินและสวัสดิการ ถ้าจะให้เกิดความพอใจในงานต้องให้เขาเกิดความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงินและสวัสดิการ

2. ชั่วโมงทำงานและสภาพการทำงานที่ดีนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจด้วยแต่สภาพการทำงานที่ดีนั้นถึงแม้จะเป็นสิ่งที่ พึงปรารถนาในความพอใจก็จริง แต่ไม่ทำให้งานดีเด่นได้

3. ความสุขจากการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหัวหน้างาน หรือผู้ทำงานรับผิดชอบคนอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบหนึ่งของความพึงพอใจ

เวเลซ (Valez. 1972: 979 – A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในองค์ประกอบภายใน องค์ประกอบภายนอกของงาน โดยใช้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแห่งเมืองโคลัมเบียประเทศ สหรัฐอเมริกา องค์ประกอบของงานภายนอก ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงานเงินเดือน ผลประโยชน์เกื้อกูล สถานภาพของงานการบริหาร การควบคุม ความมั่นคงในงานนโยบายของการบริหารและสัมพันธระหว่างบุคคล ส่วนองค์ประกอบภายในของงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือในผลงาน ลักษณะงานความรับผิดชอบในงาน และความเจริญก้าวหน้า ผลการวิจัย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจต่อองค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล นโยบายการบริหารส่วนองค์ประกอบภายในพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ความก้าวหน้า ส่วน ระดับการศึกษา ตำแหน่งและช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ต่างกัน

แจ๊คสัน (Jackson. 1974 7560-A) แห่งมหาวิทยาลัยนอร์เธิร์น อิลลินอยส์ (Northern Illinois University) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ของแนวคิดผู้บริหารวิทยาลัยต่อ องค์ประกอบทฤษฎีกระตุ้น และค่าจูงของเอิร์ชเบิร์ก โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 422 คน และรองประธานกรรมการบริหาร จำนวน 337 คน การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อจะ เปรียบเทียบแนวคิดของผู้บริหารระดับกลางและแนวคิดของรองประธานกรรมการบริหารต่อปัจจัย กระตุ้นและปัจจัยค่าจูง กับแนวคิดของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของเขาและเพื่อเปรียบเทียบแนวคิดของ ผู้บริหารระดับกลางและรองประธาน กรรมการบริหารเลือกปัจจัยกระตุ้นมากกว่าปัจจัยค่าจูง ซึ่งเป็น เครื่องยืนยันได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานพอใจในปัจจัยกระตุ้นมากกว่าปัจจัยค่าจูง อย่างไรก็ตาม ปัจจัยค่าจูง ก็เป็นปัจจัยจำเป็นที่มีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาอ้างอิง ในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงตัวแปรที่เป็น ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์แรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานร้านสะดวกซื้อโดยใช้แนวคิดดังนี้

ในด้านประชากรศาสตร์ ใช้แนวคิด ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538: 41 – 42) เพราะลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด เป็นลักษณะที่สำคัญและ สถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดเป้าหมาย

แรงจูงใจ ใช้แนวคิดของ เฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก จากทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-factor theory) นั้นเป็นสภาพแวดล้อมอันสำคัญในการปฏิบัติงานที่จะรักษาพนักงานไว้ในองค์กรในลักษณะที่พนักงานจะปฏิบัติงานได้อย่างดี โดยประกอบด้วย 1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยในการจูงใจบุคคลให้ปฏิบัติงานได้จะต้องมีลักษณะท้าทายและเป็นสิ่งที่จูงใจให้พนักงานอย่างปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ซึ่งได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสความก้าวหน้า ใน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบ และ 2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นโดยเลือกด้านที่ส่งผลกลับการทำงานในการกระตุ้นในการปฏิบัติงานมากที่สุด ในการวิจัยได้เลือก ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และชื่อเสียง ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานโดยจะทำให้การทำงานของพนักงานเกิดแรงจูงใจ และความพอใจในงานที่กำลังมาใช้ในการวิจัย

ประสิทธิภาพในการทำงาน ใช้แนวคิดของ วูดค็อก (Woodcoch.1989: 116) จากแนวความคิดในการทำงานที่มีประสิทธิภาพคือการทำงานร่วมกันและบุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดี มีการเปิดเผยต่อกันในเรื่องการทำงาน มีการแก้ปัญหาาร่วมกัน รวมถึงการสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกันในการทำงานมีความร่วมมือและมีความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหา มีกระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสมในการทำงานและสามารถตรวจสอบ ทบทวนผลงานและวิธีในการทำงานให้มีการพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มในการทำงานร่วมกันที่กำหนดบทบาทของอย่างชัดเจนรวมถึงในเรื่องการติดต่อสื่อสารที่ โดยจะทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน ด้วยแนวคิดจึงนำมาใช้ในการวิจัยในเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

### บทที่ 3

## วิธีการดำเนินวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1.การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

##### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานร้านสะดวกซื้อ ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ นราศรี ไหววนิชกุล และ ชูศักดิ์ อุดมศรี (2538:104) โดยการคำนวณประชากรใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความผิดพลาดสูงสุดที่จะเกิดขึ้น 0.05 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง เพิ่มจำนวนตัวอย่าง 15 ตัวอย่าง รวมจำนวนตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง

$$n = \frac{Z^2(pq)}{e^2}$$

แทนค่า  $n =$  ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$e =$  ระดับความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05

$Z =$  ค่ามาตรฐานซึ่งขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่น

$P =$  สัดส่วนประชากรที่สนใจศึกษาเท่ากับ 50% = 0.5

$q =$  1-p

ในทางปฏิบัติเรานิยมใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น  $Z = 1.96$  (นราศรี ไววนิชกุล; และชูศักดิ์ อุดมศรี. 2545: 102) เพราะฉะนั้นได้ขนาดตัวอย่าง

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0.25)}{(0.0025)}$$

$$n = 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 385 ตัวอย่าง เพิ่มจำนวนตัวอย่าง 4% หรือเท่ากับจำนวน 15 ตัวอย่าง รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

#### การวางแผนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาวิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างดังนี้  
**ขั้นที่ 1** วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เลือกเขตที่จะใช้เป็นพื้นที่ในการเก็บข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร มีทั้งหมด 50 เขต (กองวิชาการและแผนงานสำนักงานพัฒนาชุมชนกรุงเทพมหานคร. 2545) โดยการจับฉลากขึ้นมา 5 เขตได้แก่

- |                |                |
|----------------|----------------|
| 1. เขตบางกะปิ  | 2. เขตจตุจักร  |
| 3. เขตห้วยขวาง | 4. เขตลาดพร้าว |
| 5. เขตปทุมวัน  |                |

**ขั้นที่ 2** วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยกำหนดตามจำนวนเขตที่จับสลากได้ขั้นที่ 1 จะได้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 คน ต่อเขต

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละเขต = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} & \frac{\text{จำนวนเขตที่จับฉลากเลือก}}{5} \\ & = 400 \\ & = 80 \text{ คน} \end{aligned}$$

ตาราง 1 แสดงสรุปการจับฉลากเลือกเขตสถานที่และจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลในแต่ละเขต

ลำดับที่	เขตที่จับฉลากได้	จำนวนของกลุ่ม ตัวอย่างแต่ละเขต
1	เขตบางกะปิ	80 คน
2	เขตจตุจักร	80 คน
3	เขตห้วยขวาง	80 คน
4	เขตลาดพร้าว	80 คน
5	เขตปทุมวัน	80 คน
รวมทั้งสิ้น	400 คน	

**ขั้นที่ 3** การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive Sampling) โดยเจาะจงร้านสะดวกซื้อในแต่ละเขตในขั้นที่ 2

**ขั้นที่ 4** วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้ให้ครบตามจำนวนที่ต้องการแต่ละสถานที่ในขั้นที่ 2 และขั้นที่ 3 จนครบจำนวน 400 ตัวอย่าง

## 2. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย



## 1. พนักงานระดับบริหาร

## 2. พนักงานระดับปฏิบัติงาน

ข้อที่ 6 ระยะเวลาในการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 ชั้น เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยการกำหนดช่วงรายได้ในการคำนวณโดย กำหนดระยะเวลาในการทำงาน (ที่มา : กนกกาญจน์ เพชรประไพ (2551) ข้อมูลของฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทซีพี เซเว่น อีเลฟเว่น ระยะเวลาปฏิบัติงานที่วิจัยอยู่ในช่วงตั้งแต่ 0- 25 ปี ข้อมูล ณ วันที่ 9 สิงหาคม 2550) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ช่วงระยะเวลาปฏิบัติงานดังกล่าวมาเป็นเกณฑ์ในการคำนวณการกำหนดช่วงระยะเวลาปฏิบัติงานโดยการวิจัยแบ่งระยะเวลาปฏิบัติงานออกเป็น 4 ช่วงดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงระยะเวลาทำงาน} &= \frac{25-0}{5} \\ &= 5 \end{aligned}$$

แสดงการแบ่งช่วงระยะเวลาในการทำงาน ที่ใช้ในแบบสอบถามดังนี้

- |                           |                     |
|---------------------------|---------------------|
| 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5ปี | 2. ตั้งแต่ 6-10ปี   |
| 3. ตั้งแต่ 11-15ปี        | 4. ตั้งแต่ 16-20 ปี |

ข้อที่ 7 รายได้ต่อเดือนแบ่งออกเป็น 5 ช่วง เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยการกำหนดช่วงรายได้ในการคำนวณโดยการกำหนดรายได้เฉลี่ยต่อเดือนขั้นต่ำซึ่งคำนวณจากอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเป็นเงินวันละ 300 บาท (ที่มา : กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. 2554(onlineเท่ากับ  $300 \times 30$  วัน = 9,000 หรือประมาณ 9,000 บาทผู้วิจัยจึงได้ใช้ช่วงรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 9,000 – 59,000 บาท) การวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งช่วงรายได้ต่อเดือนออกเป็น 4 ช่วงดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงรายได้ต่อเดือน} &= \frac{59,000 - 9,000}{5} \\ &= 10,000 \text{ บาท} \end{aligned}$$

แสดงการแบ่งช่วงรายได้ต่อเดือนที่ใช้ในแบบสอบถามดังนี้

- |                        |                       |
|------------------------|-----------------------|
| 1. 9,001 – 19,000 บาท  | 2. 19,001– 29,000 บาท |
| 3. 29,001 – 39,000 บาท | 4. 39,001-49,000 บาท  |

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจ ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้าน

ความรับผิดชอบ และปัจจัยคำจูน ได้แก่ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ จำนวน 30 ข้อโดยแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกของการประเมินค่าแบบ Likert Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนดังต่อไปนี้

<u>คะแนน</u>	<u>หมายถึง</u>
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายหาค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา 2544:29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจ จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย

ระดับแรงจูงใจ

4.21 – 5.00	มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
1.00– 1.80	มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานจำนวน 11 ข้อ โดยข้อความแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่าเป็น 5 ระดับตามแนวของ Likert scale โดยกำหนดคะแนนความเห็นแตกต่างกันดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>หมายถึง</u>
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายหาค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา 2544: 29)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพใน

การทำงานจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน
4.21 – 5.00	มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

- ศึกษาข้อมูลจากตำราเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
- ปรับปรุงและตัดแปลงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย
- นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและเสนอแนะเพิ่มเติมก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์
- นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องจากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบและแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้
- แบบสอบถามไปเก็บกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด และนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha Coefficient โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) สูตรของครอนบาค (Cronbach) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาคของแบบสอบถามมีค่ามากกว่า 0.7 แสดงว่าข้อคำถามในแบบสอบถามสามารถนำมาใช้ในงานวิจัยได้ ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ปัจจัยจูงใจโดยรวม	= 0.872
ด้านลักษณะของงาน	= 0.703
ด้านการยอมรับนับถือ	= 0.817
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน	= 0.838
ด้านความรับผิดชอบ	= 0.897
ด้านความสำเร็จของงาน	= 0.841
ปัจจัยค่าจูงใจโดยรวม	= 0.950

ด้านนโยบายในการบริหาร	= 0.840
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	= 0.817
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	= 0.843
ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง	= 0.844
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	= 0.821
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	= 0.937

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

1. เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล บทความงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง สิ่งพิมพ์ วารสาร หนังสือ เอกสารทางวิชาการ และข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ต
2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ( Primary data ) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามตามขั้นตอนดังต่อไปนี้
3. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด
4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากร้านสะดวกซื้อ
5. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
6. คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ ต่อไป

### 4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

#### การจัดกระทำข้อมูล

1. หลังจากเก็บข้อมูลแล้วนำ แบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
3. นำข้อมูลมาบันทึกลงคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผล (Processing) ด้วยโปรแกรมการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for social Sciences) หรือ SPSS เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

## 1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้สถิติดังนี้

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ และตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 แรงจูงใจของพนักงานร้านสะดวกซื้อ และตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมุติฐานดังนี้

2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent Statistic) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ด้าน เพศ

2.2 สถิติวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ด้าน อายุ ระยะเวลาในการทำงาน และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.3 สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระจากกัน ใช้ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1.การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

#### 1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วาณิชย์บัญชา.2550:48)

$$P = \left[ \frac{f}{n} \right] \times 100$$

เมื่อ	P	แทนค่าสถิติร้อยละ
	f	แทนความถี่ของข้อมูล
	n	แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

#### 1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$ ) (กัลยา วาณิชย์บัญชา.2550:48)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทนค่าคะแนนเฉลี่ย  
 $\sum X$  แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
 $n$  แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2550: 48)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทนค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 $(\sum X)^2$  แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง  
 $\sum X^2$  แทนผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง  
 $n$  แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2549: 35)

$$Cronbach's \alpha = \frac{k \overline{covariance} / \overline{variance}}{1 + (k-1) \overline{covariance} / \overline{variance}}$$

เมื่อ  $\alpha$  แทนความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ  
 $k$  แทนจำนวนคำถาม  
 $\overline{covariance}$  แทนค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม  
 $\overline{variance}$

## แทนค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของค่าถาม

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ประกอบด้วย

3.1 สถิติIndependent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน(กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2549: 108) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1ในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรสระดับการศึกษาตำแหน่งงานระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน โดยมีสูตรดังนี้

ในการทดสอบt-test หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances not assumed โดยจะทำการทดสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้Levene test

1) กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ( $S_1^2 = S_2^2$ )

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ  $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ  $\bar{X}_i$  แทนค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่  $i$  ;  $i = 1, 2$

$S_p$  แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

$n_i$  แทนขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่  $i$

$S_i^2$  แทนค่าแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่  $i$  ;  $i = 1, 2$

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

2). กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ( $S_1^2 \neq S_2^2$ )

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ = V

$$V = \frac{\left[ \frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left( \frac{S_1^2}{n_1} \right)}{n_1 - 1} + \frac{\left( \frac{S_2^2}{n_2} \right)}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	$t$	แทนค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$S_1^2$	แทนความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$S_2^2$	แทนความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$n_1$	แทนจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$n_2$	แทนจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	V	แทนชั้นแห่งความเป็นอิสระ

3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 293) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ใน ด้าน เพศ อายุ สถานภาพ สมรรถนะระดับการศึกษาตำแหน่งงานระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันมีสูตรดังนี้มีสูตรดังนี้

3.2.1 ใช้ค่า F-test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 293) มีสูตรดังนี้

ตาราง 2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม(B)	k-1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม(W)	n-k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$	
รวม(T)	n-1	$SS_{(T)}$		

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ	F	แทนค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	df	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
	k	แทนจำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทนจำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	$SS_{(B)}$	แทนผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม(Between Sum of Squares)
	$SS_{(W)}$	แทนผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม(Within Sum of Squares)
	$MS_{(B)}$	แทนค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
	$MS_{(W)}$	แทนค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติแล้วต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไปเพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันโดยใช้วิธีFisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา.2545: 333)

$$LSD = t_{1-\alpha/2;n-k} \sqrt{MSE \left[ \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่	$n_i \neq n_j$	
เมื่อ	LSD	แทนผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากร กลุ่มที่ i และ j
	$t_{1-\alpha/2; n-k}$	แทนค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม $= n - k$
	MSE	แทนค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม ( $MS_w$ )
	$n_i$	แทนจำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i
	$n_j$	แทนจำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j
	$\alpha$	แทนค่าความคลาดเคลื่อน

3.2.2 ใช้ค่า Brown-Forsythe ( $\beta$ ) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung, 2001: 300) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}} \quad \text{โดย ค่า } MS_{(W)} = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N}\right) S_i^2$$

เมื่อ	$\beta$	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
	$MS_{(B)}$	แทนค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between group)
	$MS_{(W)}$	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
	$k$	แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง
	$n_i$	แทนจำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	$N$	แทนขนาดของประชากร
	$S_i^2$	แทนค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียรเทศสิงห์. 2543: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(w)} \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ	$t$	แทนค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$MS_{(w)}$	แทนค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
	$\bar{X}_i$	แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
	$\bar{X}_j$	แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	$N_i$	แทนจำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	$N_j$	แทนจำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

3.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 311-312) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 มีสูตรดังนี้

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	$r$	แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทนผลรวมคะแนน X
	$\sum Y$	แทนผลรวมคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทนผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทนผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทนผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด X และชุด Y
	$n$	แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง  $-1 < r < 1$  ความหมายของค่า  $r$  (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544: 437) คือ

1. ค่า  $r$  เป็นลบ แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า  $X$  เพิ่ม  $Y$  จะลด แต่ถ้า  $X$  ลด  $Y$  จะเพิ่ม
2. ค่า  $r$  เป็นบวก แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า  $X$  เพิ่ม  $Y$  จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า  $X$  ลด  $Y$  จะลดลงด้วย
3. ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า  $r = 0$  แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6.  $r$  เข้าใกล้ 0 แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์กันน้อย และมีค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์

ตาราง 3 ตารางแสดงความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
1.00-0.81	สูงมาก (Very strong)
0.80-0.61	ค่อนข้างสูง (Strong)
0.60-0.41	ปานกลาง (Moderate)
0.40-0.21	ค่อนข้างต่ำ (Weak)
0.20-0.01	ต่ำมาก (Very weak)

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2549). การวิจัยการตลาด.

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา “แรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อใน เขตกรุงเทพมหานคร” วิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$H_0$	แทน	สมมติฐานหลัก
$H_1$	แทน	สมมติฐานรอง
$n$	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
$t$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
LSD	แทน	Least Significant Difference
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
F-Prop.,p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวแรงจูงใจของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

**ตอนที่ 3** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

**ตอนที่ 4** การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัย คือ

สมมติฐานที่ 1 : พนักงานสาขาร้านสะดวกซื้อที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : แรงจูงใจ ส่วนปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือด้านโอกาสความก้าวหน้าใน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานประจำสาขา ร้านสะดวกซื้อในกรุงเทพมหานคร

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน ดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	107	27.80
หญิง	278	72.20
รวม	385	100.00
2. อายุ		
20- 29 ปี	289	75.10
30 – 39 ปี	91	23.60
40 – 49 ปี	5	1.30
รวม	385	100.00
3. สถานภาพ		
โสด	269	69.90
สมรส/อยู่ด้วยกัน	102	26.50
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	14	3.60
รวม	385	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	257	66.80
ปริญญาตรี	124	32.20
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.00
รวม	385	100.00
5. ตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับบริหาร	40	10.39
พนักงานระดับปฏิบัติงาน	345	89.61
รวม	385	100.00
6. ระยะเวลาในการทำงาน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	319	82.90
ตั้งแต่ 6-10 ปี	57	14.80
ตั้งแต่ 11-15 ปี	7	1.80
ตั้งแต่ 16-20 ปี	2	0.50
รวม	385	100.00
7. รายได้ต่อเดือน		
9,001-19,000 บาท	332	86.20
19,001-29,000 บาท	43	11.20
29,001-30,000 บาท	1	0.30
30,001-49,000 บาท	9	2.30
รวม	385	100.00

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 385 คน จำแนกได้ดังนี้

**เพศ** ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 72.20 และเป็นเพศชาย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80

**อายุ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 75.10 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 และ มีอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

**สถานภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 69.90 รองลงมาคือสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษาสูงสุด** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 66.80 รองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

**ตำแหน่งงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน จำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 89.61 รองลงมาเป็นพนักงานระดับบริหาร จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 89.61 ตามลำดับ

**ระยะเวลาในการทำงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 82.90 รองลงมาคือระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 6-10 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 ถัดมาคือระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 11-15 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ และมีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 16-20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

**รายได้ต่อเดือน** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 9,000-19,000 บาท จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 86.20 รองลงมาคือรายได้ 19,001-29,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 และมีรายได้ 29,001-39,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 มีรายได้ มากกว่า 49,001 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 บาท ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวไม่สม่ำเสมอ และบางกลุ่มมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมข้อมูลใหม่เพื่อให้เกิดการกระจายตัวของข้อมูลมีความสม่ำเสมอ เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานซึ่งได้กลุ่มใหม่ดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน ที่จัดกลุ่มใหม่

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
20 - 29 ปี	289	75.10
30 - 49 ปี	96	24.90
รวม	385	100.00

ตาราง 5 (ต่อ)

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. สถานภาพ		
โสด/ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	283	73.50
สมรส/อยู่ด้วยกัน	102	26.50
รวม	385	100.00
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	257	66.80
ปริญญาตรีขึ้นไป	128	33.20
รวม	385	100.00
4. ระยะเวลาในการทำงาน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	319	82.90
มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	66	17.10
รวม	385	100.00
5. รายได้ต่อเดือน		
9,001-19,000 บาท	332	86.20
มากกว่า 19,001 บาทขึ้นไป	53	13.80
รวม	385	100.00

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ผู้ตอบแบบสอบถามในการจัดกลุ่มใหม่ จำแนกได้ดังนี้

**อายุ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 75.10 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 30-49 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 234.90

**สถานภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี สถานภาพโสด/ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 รองลงมาคือสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษาสูงสุด** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 66.80 รองลงมามีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 ตามลำดับ

**ระยะเวลาในการทำงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 82.90 รองลงมามีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 9,000-19,000 บาท จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 86.20 รองลงมา มีรายได้ มากกว่า 19,001 บาทขึ้นไป จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน**

ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จของงาน ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วยด้านนโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ของพนักงานร้านสะดวกซื้อ โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน

ตาราง 6 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ปัจจัยจูงใจ	3.85	0.328	มาก
ด้านลักษณะงาน	3.62	0.497	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ	3.89	0.463	มาก
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน	3.82	0.489	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.99	0.514	มาก
ด้านความสำเร็จของงาน	3.93	0.485	มาก
2. ปัจจัยค้ำจุน	3.88	0.417	มาก
ด้านนโยบายในการบริหาร	3.71	0.622	มาก
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.18	1.594	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.00	0.465	มาก
ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง	3.69	0.532	มาก
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.83	0.487	มาก
แรงจูงใจโดยรวม	3.87	0.316	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจโดยรวม ของผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และในปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85 และ 3.88 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าในทุกด้าน กล่าวคือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง และด้านลักษณะงาน มีแรงจูงใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18, 4.00, 3.99, 3.93, 3.89, 3.83, 3.82, 3.71, 3.69 และ 3.62 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในส่วนของปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงาน

แรงจูงใจ ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ลักษณะงานที่ท่านทำท้าทายความสามารถของท่าน	3.36	0.853	ปานกลาง
2. งานที่ท่านทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.37	0.768	ปานกลาง
3. งานของท่านมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน	4.12	0.649	มาก
ด้านลักษณะงานโดยรวม	3.62	0.497	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจ ด้านลักษณะงานโดยรวม ของผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า งานของท่านมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.12 งานที่ท่านทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน และลักษณะงานที่ท่านทำท้าทายความสามารถของท่าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.37 3.36 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในส่วนของ ปัจจัยจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือ

แรงจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
<b>ปัจจัยจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือ</b>			
4. ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญอยู่เสมอ	3.86	0.614	มาก
5. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน	3.85	0.614	มาก
6. พบว่า เพื่อนร่วมงานของท่านมักปรึกษาท่านเสมอเมื่อ มีปัญหา	3.96	0.591	มาก
<b>ด้านการยอมรับนับถือโดยรวม</b>	<b>3.89</b>	<b>0.463</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 8 พบว่า ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจ ด้านการยอมรับนับถือโดยรวม ของผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า เพื่อนร่วมงานของท่านมักปรึกษาท่านเสมอเมื่อมีปัญหา ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญอยู่เสมอ และท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96, 3.86, 3.85 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในส่วนของ ปัจจัยจูงใจ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน

แรงจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
<b>ปัจจัยจูงใจ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน</b>			
7. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ และดีกว่าที่กำหนดไว้เสมอ	3.78	0.555	มาก
8. ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่มีความก้าวหน้าในอาชีพ	3.58	0.706	มาก
9. ท่านต้องการให้ผู้อื่นยกย่องเมื่อท่านประสบความสำเร็จในการ	4.10	0.717	มาก
<b>ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานโดยรวม</b>	<b>3.82</b>	<b>0.489</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 9 พบว่า ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน โดยรวม ของผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ท่านต้องการให้ผู้อื่นยกย่องเมื่อท่านประสบความสำเร็จในการ ทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ และดีกว่าที่กำหนดไว้เสมอ และตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่มี

ความก้าวหน้าในอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10, 3.78, 3.58 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในส่วน ของปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ

แรงจูงใจ ปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
10. งานของท่านมีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน	4.01	0.597	มาก
11. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.89	0.675	มาก
12. ท่านมีความกระตือรือร้นในการติดตามงานที่ได้รับ มอบหมายให้งานสำเร็จลุล่วง	4.05	0.638	มาก
ด้านความรับผิดชอบโดยรวม	3.99	0.514	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจ ด้านความรับผิดชอบโดยรวม ของผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ท่านมีความกระตือรือร้นในการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายให้งานสำเร็จลุล่วง งานของท่าน มีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน และงานของท่านมีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05, 4.01, 3.89 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในส่วน ของปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน

แรงจูงใจ ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
13. ท่านสามารถทำงานสำเร็จตามเวลา และเป้าหมายที่ได้รับ มอบหมาย	3.81	0.671	มาก
14. ท่านพึงพอใจในงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	3.99	0.639	มาก
15. งานที่ท่านทำเป็นไปตามเป้าหมายที่ท่านกำหนด	3.99	0.579	มาก
ด้านความสำเร็จของงานโดยรวม	3.93	0.485	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จของงานโดยรวม ของผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ท่านพึงพอใจในงานที่ท่านได้รับมอบหมาย งานที่ท่านทำเป็นไปตามเป้าหมายที่ท่านกำหนด และท่านสามารถทำงานสำเร็จตามเวลา และเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99, 3.99, 3.81 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในส่วนของปัจจัยคำจูน ด้านนโยบายในการบริหาร

แรงจูงใจ ปัจจัยคำจูน ด้านนโยบายการบริหาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
16. นโยบายขององค์กรมีความชัดเจน และง่ายต่อการปฏิบัติตาม	3.69	0.707	มาก
17. หลักเกณฑ์การประเมินผลงานเป็นไปอย่างยุติธรรม	3.68	0.682	มาก
18. องค์กรมีนโยบายชัดเจนตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด	3.78	0.706	มาก
ด้านนโยบายในการบริหารโดยรวม	3.71	0.602	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจ ด้านนโยบายในการบริหารโดยรวม ของผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า องค์กรมีนโยบายชัดเจนตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด นโยบายขององค์กรมีความชัดเจน และง่ายต่อการปฏิบัติตาม และหลักเกณฑ์การประเมินผลงานเป็นไปอย่างยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78, 3.69, 3.68 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในส่วนของปัจจัยคำจูน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

แรงจูงใจ ปัจจัยคำจูน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
19. ท่านสบายใจที่ได้ร่วมงานกับหัวหน้างานของท่านคนปัจจุบัน	3.94	0.605	มาก
20. ท่านและเพื่อนร่วมงานต่างมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน	3.97	0.609	มาก
21. ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่าน	4.64	4.60	มากที่สุด
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม	4.18	1.59	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64 ท่านและเพื่อนร่วมงานต่างมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน และท่านสบายใจที่ได้ร่วมงานกับหัวหน้างานของท่านคนปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 3.94 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในส่วนของปัจจัยคำจูง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยคำจูง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	แรงจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
22.สภาพแวดล้อมด้านความสะอาด ดูเป็นระเบียบและสะอาดตา		4.06	0.611	มาก
23.สภาพอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน		3.70	0.796	มาก
24. สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย		4.24	0.773	มากที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม		4.00	0.465	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 สภาพแวดล้อมด้านความสะอาด ดูเป็นระเบียบและสะอาดตา และสภาพอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06, 3.70 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในส่วน ของปัจจัยค้ำจุน ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง

แรงจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
<b>ปัจจัยค้ำจุน ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง</b>			
25.ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถทำได้โดยไม่ต้อง กลัวถูกปลดออกจากงาน	3.60	0.668	มาก
26.ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ สามารถทำได้นานเท่าที่ท่าน ต้องการ	3.80	0.580	มาก
27. ท่านมีโอกาสสูงในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.67	0.721	มาก
<b>ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียงโดยรวม</b>	<b>3.69</b>	<b>0.532</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 15 พบว่า ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจ ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง โดยรวม ของผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และเมื่อ พิจารณาในรายข้อ พบว่า ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่สามารถทำได้นานเท่าที่ท่านต้องการ ท่านมี โอกาสสูงในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถ ทำได้โดยไม่ต้องกลัวถูก ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.80 ,3.67,3.60 ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ ในส่วน ของปัจจัยค้ำจุน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

แรงจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
<b>ปัจจัยค้ำจุน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ</b>			
28.เงินเดือนเหมาะสมกับความสามารถของตนเองอัตรา เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันและให้มีเงินช่วยเหลือค่าครอง ชีพอย่างเหมาะสม	3.62	0.657	มาก
29.การพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปีการจ่ายเงิน สมนาคุณ (BONUS) สิ้นปี มีความเหมาะสม	3.82	0.590	มาก
30.สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่บริษัทมีให้มีความเหมาะสม และเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	4.04	0.606	มาก
<b>ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.487</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 16 พบว่า ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม ของผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่บริษัทมีให้มีความเหมาะสม และเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบันการพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปีการจ่ายเงินสมนาคุณ (BONUS) สิ้นปี มีความเหมาะสม และเงินเดือนเหมาะสมกับความสามารถของตนเองอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันและให้มีเงินช่วยเหลือค่าครองชีพอย่างเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 ,3.82,3.62 ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

ตาราง 17 แสดง ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์และนโยบายที่กำหนด ตามแนวทางในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน	4.01	0.517	ดี
2. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเหล่านั้นให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี	3.79	0.716	ดี
3. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญอยู่เสมอ	4.08	0.662	ดี
4. ท่านให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	3.97	0.689	ดี
5. ในหน่วยงานของท่านมีการวางแผนอย่างเป็นระบบ และเป็นขั้นเป็นตอนในการปฏิบัติงาน	4.09	0.608	ดี
6. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้ดีขึ้น	4.03	0.676	ดี
7. ในหน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และเป็นธรรม	4.08	0.612	ดี
8. ท่านมีการพัฒนาตนเองในเรื่องงานอยู่เสมอให้มีความเชี่ยวชาญและก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่เสมอ	3.98	0.728	ดี
9. ท่านมีความเป็นกันเองในการทำงานและเป็นที่ยอมรับนับถือของเพื่อนร่วมงาน	4.02	0.678	ดี

ตาราง 17 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
10. ท่านมีความรู้ และความเข้าใจในงานและในหน้าที่ ที่ได้รับ รับผิดชอบเป็นอย่างดี	4.14	0.599	ดี
11. ในหน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน ถูกต้อง และ รวดเร็วในการปฏิบัติงาน	4.07	0.640	ดี
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวม	4.02	0.304	ดี

จากตาราง 17 พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ในทุกข้อคำถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.79 - 4.14 รายข้อพบว่า ท่านมีความรู้ และความเข้าใจในงานและในหน้าที่ ที่ได้รับรับผิดชอบเป็นอย่างดี,ในหน่วยงานของท่านมีการวางแผนอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นเป็นตอนในการปฏิบัติงาน,ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญอยู่เสมอ, ในหน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และเป็นธรรม, ในหน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน ถูกต้อง และรวดเร็วในการปฏิบัติงาน, ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้ดีขึ้น, ท่านมีความเป็นกันเองในการทำงานและเป็นที่ยอมรับนับถือของเพื่อนร่วมงาน, ท่านปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์และนโยบายที่กำหนด ตามแนวทางในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน, ท่านมีการพัฒนาตนเองในเรื่องงานอยู่เสมอให้มีความเชี่ยวชาญและก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่เสมอ ,ท่านให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเหล่านั้นให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14, 4.09, 4.08 , 4.08 , 4.07, 4.03, 4.02, 4.01, 3.98 ,3.97 และ 3.79 ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ Independent Samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้วิธีการทดสอบ ดังนี้

ในการทดสอบด้วย สถิติ Independent Samples t-test ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม โดยทดสอบค่าความแปรปรวนด้วย Levene's test

เมื่อค่า Sig. มากกว่า 0.05 จะอ่านค่า t-test ที่ Equal variances assumed และเมื่อ Sig. น้อยกว่า 0.05 จะอ่านค่า t-test ที่ Equal variances not assumed

ในการทดสอบด้วย ANOVA ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยเริ่มจากการทดสอบค่า Levene's test เพื่อทดสอบค่าความแปรปรวนของข้อมูล ถ้า Levene's test มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยสถิติ Brown-Forsythe และเพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยหลายคู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Dunnett T3 และเมื่อ Levene's test มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยสถิติ F-test และหากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) การทดสอบ Levene's test มีสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1:** ในการทดสอบสมมติฐานเรื่องความแตกต่างระหว่าง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

#### การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 1.1** พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$  : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐาน ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ ผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงผลทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's test for Equality of Variances	
	F	sig
ประสิทธิภาพในการทำงาน	1.440	0.231

จากตาราง 18 ผลการทดสอบความแปรปรวน โดยใช้ Levene's test ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ จำแนกตามเพศ มีค่า sig. เท่ากับ 0.231 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Assumed

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ โดยจำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	sig
ประสิทธิภาพในการทำงาน	ชาย	4.03	0.260	0.188	383	0.746
	หญิง	4.02				

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (sig) เท่ากับ 0.746 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (Ho) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีเพศที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 1.2** พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$  : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐาน ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ ผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 20 แสดงผลทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's test for Equality of Variances	
	F	sig
ประสิทธิภาพในการทำงาน	3.074	0.080

จากตาราง 20 ผลการทดสอบความแปรปรวน โดยใช้ Levene's test ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.080 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มอายุแตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Assumed

ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ โดยจำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	อายุ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	sig
ประสิทธิภาพในการทำงาน	20-29 ปี	4.01	0.284	-2.088*	383	0.037
	30-49 ปี	4.08				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Independent t-test พบว่า มีค่า sig เท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีอายุ 20-29 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าพนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีอายุ 30-49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 1.3** พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$  : พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐาน ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ ผลการทดสอบสมมติฐานตั้งนี้ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 22 แสดงผลทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's test for Equality of Variances	
	F	sig
ประสิทธิภาพในการทำงาน	3.502	0.620

จากตาราง 22 ผลการทดสอบความแปรปรวน โดยใช้ Levene's test ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ จำแนกตามสถานภาพสมรส มีค่า Sig เท่ากับ 0.620 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสถานภาพไม่แตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Assumed

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ  
โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

ตัวแปรที่ศึกษา	สถานภาพ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	sig
ประสิทธิภาพในการ ทำงาน	โสด/หม้าย/หย่าร้าง /แยกกันอยู่	4.02	0.292	-0.386*	383	0.033
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	4.03	0.331			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ Independent t-test พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติหลัก (Ho) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพ โสด /หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 1.4** พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$  : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐาน ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ ผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 24 แสดงผลทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's test for Equality of Variances	
	F	sig
ประสิทธิภาพในการทำงาน	1.865	0.173

จากตาราง 24 ผลการทดสอบความแปรปรวน โดยใช้ Levene's test ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig เท่ากับ 0.173 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Assumed

ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับการศึกษา	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	sig
ประสิทธิภาพในการทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.02	0.309	-0.477	383	0.634
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.03	0.293			

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Independent t-test พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.634 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติหลัก (Ho) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 1.4** พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$  : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 26 แสดงผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's test for Equality of Variances	
	F	sig
ประสิทธิภาพในการทำงาน	0.141	0.707

จากตาราง 26 ผลการทดสอบความแปรปรวน โดยใช้ Levene's test ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อจำแนกตามตำแหน่งงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.707 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Assumed

ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อโดย  
จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	ตำแหน่งงาน	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	sig
ประสิทธิภาพในการทำงาน	พนักงานระดับบริหาร	4.07	0.308	0.878	383	0.381
	พนักงานระดับปฏิบัติงาน	4.02	0.304			

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Independent t-test พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.381 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติหลัก (Ho) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีระดับพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 1.5** พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$  : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐาน (H0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ ผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 28 แสดงผลทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's test for Equality of Variances	
	F	sig
ประสิทธิภาพในการทำงาน	0.876	0.350

จากตาราง 28 ผลการทดสอบความแปรปรวน โดยใช้ Levene's test ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ มีค่า Sig 0.350 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของระยะเวลาในการทำงานไม่แตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Assumed

ตาราง 29 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	ระยะเวลาในการทำงาน	t-test for Equality of Means				
		$\bar{x}$	S.D.	t	df	sig
ประสิทธิภาพในการทำงาน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	4.01	0.298	-1.527	383	0.128
	มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	4.08	0.329			

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้สถิติ Independent t-test พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.128 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (Ho) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 1.7** พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

$H_0$  : พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

Independent Samples t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐาน ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ ผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้ Levene's test โดยมีสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 30 แสดงผลทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's test for Equality of Variances	
	F	sig
ประสิทธิภาพในการทำงาน	3.290	0.070

จากตาราง 30 ผลการทดสอบความแปรปรวน โดยใช้ Levene's test ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.070 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของรายได้ต่อเดือนในการทำงานไม่แตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Assumed

ตาราง 31 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ  
โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	รายได้ต่อเดือน	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	sig
	9,001-19,000 บาท	4.03	0.299	0.754	383	0.451
ประสิทธิภาพในการ ทำงาน	19,001 บาทขึ้นไป	4.00	0.336			

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Independent t-test พบว่า Sig เท่ากับ 0.451 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติหลัก (Ho) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2 :** แรงจูงใจ ส่วนปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าใน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานประจำสาขา ร้านสะดวกซื้อในเขต กรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตารางที่ 32

### 2.1 : แรงจูงใจ ในส่วนปัจจัยจูงใจ

**สมมติฐานข้อที่ 2.1** ปัจจัยการจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าใน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : ปัจจัยจูงใจไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร

$H_1$  : : ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ในส่วนปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจ	ประสิทธิภาพในการทำงาน			
	r	Sig	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านลักษณะของงาน	0.281*	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
2. ด้านการยอมรับนับถือ	0.295*	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
3. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน	0.566*	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
4. ด้านความรับผิดชอบ	0.705*	0.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน
5. ด้านความสำเร็จของงาน	0.409*	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
<b>ปัจจัยจูงใจโดยรวม</b>	<b>0.448*</b>	<b>0.000</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>เดียวกัน</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ในส่วนปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ในส่วนปัจจัยจูงใจโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) มีค่าเท่ากับ 0.448 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับแรงจูงใจ ในส่วนปัจจัยจูงใจโดยรวมมากขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น และเมื่อวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในรายด้านกับประสิทธิภาพการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในด้านลักษณะของงานกับประสิทธิภาพในการทำงานมีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.281 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับแรงจูงใจในด้านลักษณะของงานเพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

2. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในด้านการยอมรับนับถือกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในด้านการยอมรับนับถือกับประสิทธิภาพในการทำงานมีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.295 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับแรงจูงใจในด้านการยอมรับนับถือมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

3. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานมีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.566 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับแรงจูงใจ ในด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานมากขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

4. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบกับประสิทธิภาพในการทำงานมีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) ยอมรับสมมติฐานรอง ((H1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.705 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบในงานมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นมาก

5. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในด้านความสำเร็จของงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในด้านความสำเร็จของงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ

สมมติฐานหลัก ( $H_0$ )ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.409 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับแรงจูงใจในด้านความสำเร็จของงานมากขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

## 2.2 แรงจูงใจ ในส่วนปัจจัยค้ำจุน

**สมมติฐานข้อที่ 2.2 :** แรงจูงใจ ในส่วนปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และชื่อเสียง ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : ปัจจัยค้ำจุนไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในเขตกรุงเทพมหานคร

$H_1$  : ปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ในส่วนปัจจัยค้ำจุน กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ปัจจัยค้ำจุน	ประสิทธิภาพในการทำงาน			
	r	Sig	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านนโยบายในการบริหาร	0.312*	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.225*	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.478*	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
4. ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง	0.551*	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
5. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.483*	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
<b>ปัจจัยจูงใจโดยรวม</b>	<b>0.448*</b>	<b>0.000</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>เดียวกัน</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในส่วนปัจจัยคำจูง กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ในส่วนปัจจัยคำจูงกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) ยอมรับสมมติฐานรอง(H1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.448 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับแรงจูงใจ ในส่วนปัจจัยคำจูงโดยรวมมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น และเมื่อวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในรายด้านกับประสิทธิภาพการทำงาน

1. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในด้านความสำเร็จของงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.312 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับแรงจูงใจในด้านนโยบายในการบริหารเพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นเล็กน้อย

2. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho)ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.225 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับแรงจูงใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพิ่มขึ้นมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

3. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho)ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.478 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับแรงจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

4. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง กับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.551 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับแรงจูงใจในด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียงมากขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

5. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ กับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.483 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับแรงจูงใจในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมากขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

#### สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 34 แสดงสรุปสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานสาขาร้านสะดวกซื้อที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานร้านสะดวกซื้อ
1.1 เพศ	X
1.2 อายุ	✓
1.3 สถานภาพสมรส	✓
1.4 ระดับการศึกษา	X
1.5 ตำแหน่งงาน	X
1.6 ระยะเวลาในการทำงาน	X
1.7 อัตรารายได้เดือน	X

หมายเหตุ

- ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน
- X หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 35 แสดงสรุปสมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจ ส่วนปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจ ในส่วนปัจจัยจูงใจ	ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานร้านสะดวกซื้อ
ด้านลักษณะของงาน	✓
ด้านการยอมรับนับถือ	✓
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน	✓
ด้านความรับผิดชอบ	✓
ด้านความสำเร็จของงาน	✓
ปัจจัยจูงใจโดยรวม	✓

หมายเหตุ

- ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน
- X หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 36 แสดงสรุปสมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจ ส่วนปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจ ในส่วนปัจจัยค้ำจุน	ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานร้านสะดวกซื้อ
ด้านนโยบายในการบริหาร	✓
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	✓
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	✓
ด้านความมั่นคงในการทำงานและชื่อเสียง	✓
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	✓
ปัจจัยค้ำจุนโดยรวม	✓

หมายเหตุ

- ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน
- X หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุปผล การอภิปราย และข้อเสนอแนะ

#### สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา แรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ที่มีผลต่อแรงจูงใจ และ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปช่วยในการ วางแผนในการสร้างแรงจูงใจ และสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหาร ทรัพยากรบุคคล ให้มีความเหมาะสม เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในเขต กรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้าน การยอมรับนับถือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหาร ด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง ด้านผลตอบแทน และด้านสวัสดิการกับประสิทธิภาพในการทำงานปฏิบัติงาน ของพนักงานประจำ สาขา ร้านสะดวกซื้อใน กรุงเทพมหานคร

#### ความสำคัญของการวิจัย

1. ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ถูกต้องเหมาะสมมากขึ้น
2. เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์และการจัดการ องค์กรของผู้บริหาร ของบริษัท ในการเสริมสร้างให้พนักงานบริษัทมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานใน ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นในการทำงานมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อให้ผู้สนใจทั่วไปสามารถนำไปใช้เป็นแบบอย่างหรือข้อมูลค้นคว้าต่อไปเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

## สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขต กรุงเทพมหานครสามารถสรุปผลได้ดังนี้

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

#### ลักษณะประชากรศาสตร์

พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.20 มีอายุระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.10 มีสถานภาพ โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 73.50 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.80 เป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 89.61 มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 82.90 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 9,001-19,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 86.20

#### ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และในปัจจุบันจูงใจและปัจจัยจูงใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85 และ 3.88 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ในทุกด้าน กล่าวคือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง และด้านลักษณะงาน มีแรงจูงใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18, 4.00, 3.99, 3.93, 3.89, 3.83, 3.82, 3.71, 3.69 และ 3.62 ตามลำดับ

#### ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ในทุกข้อคำถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.79 - 4.14 รายข้อ พบว่า ท่านมีความรู้ และความเข้าใจในงานและในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี , ในหน่วยงานของท่านมีการวางแผนอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นเป็นตอนในการปฏิบัติงาน , ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญอยู่เสมอ, ในหน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และเป็นธรรม, ในหน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน ถูกต้อง และรวดเร็วในการปฏิบัติงาน, ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้ดีขึ้น, ท่านมีความเป็นกันเองในการทำงานและเป็นที่ยอมรับนับถือของเพื่อนร่วมงาน, ท่านปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์และนโยบายที่กำหนด ตาม

แนวทางในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน, ท่านมีการพัฒนาตนเองในเรื่องงานอยู่เสมอให้ความช่วยเหลือและก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่เสมอ, ท่านให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ และ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเหล่านั้นให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14, 4.09, 4.08, 4.08, 4.07, 4.03, 4.02, 4.01, 3.98, 3.97 และ 3.79 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอหุমান

**สมมติฐานข้อที่ 1** ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันผลการวิจัย พบว่า

### เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

### อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีอายุ 20-29 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าพนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีอายุ 30-49 ปี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

### สถานภาพ

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่เป็น โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

### ระดับการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีระดับการศึกษาแตกต่าง มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

### ตำแหน่งงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

### ระยะเวลาในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

### รายได้ต่อเดือน

สมมติฐานข้อที่ 1.7 พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** แรงจูงใจ ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าใน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยค่าจูง ได้แก่ ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานประจำสาขา ร้านสะดวกซื้อในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า

### 2.1 แรงจูงใจ ในส่วนปัจจัยจูงใจ

2.1.1: ปัจจัยการจูงใจโดยรวม ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าใน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในเขตกรุงเทพมหานคร

**ผลการวิจัย พบว่า** ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับแรงจูงใจ ในส่วนปัจจัยจูงใจโดยรวมมากขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

2.1.2: แรงจูงใจ ด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

**ผลการวิจัย พบว่า** แรงจูงใจในด้านลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับแรงจูงใจในด้านลักษณะของงานเพิ่มขึ้นมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

2.1.3: แรงจูงใจในด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในเขตกรุงเทพมหานคร

**ผลการวิจัย พบว่า** แรงจูงใจในด้านการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับแรงจูงใจในด้านการยอมรับนับถือมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

2.1.4: แรงจูงใจในด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในเขตกรุงเทพมหานคร

**ผลการวิจัย พบว่า** แรงจูงใจในด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับแรงจูงใจในด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานมากขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

2.1.5: แรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานร้านสะดวกซื้อ ในเขตกรุงเทพมหานคร

**ผลการวิจัย พบว่า** แรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบในงานมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มสูงขึ้นมาก

2.1.6: แรงจูงใจในด้านความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในเขตกรุงเทพมหานคร

**ผลการวิจัย พบว่า** แรงจูงใจในด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับแรงจูงใจในด้านความสำเร็จของงานมากขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

## 2.2 แรงจูงใจ ในส่วนปัจจัยค้ำจุน

2.2.1: แรงจูงใจ ในส่วนปัจจัยค้ำจุนโดยรวม ประกอบด้วย ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และชื่อเสียง ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร

**ผลการวิจัย พบว่า** ปัจจัยค้ำจุนกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจ ในส่วนปัจจัยค้ำจุนโดยรวมมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

2.2.2: แรงจูงใจในด้านนโยบายในการบริหาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในเขตกรุงเทพมหานคร

**ผลการวิจัย พบว่า** แรงจูงใจในด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับแรงจูงใจในด้านนโยบายในการบริหารมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

2.2.3: แรงจูงใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในเขตกรุงเทพมหานคร

**ผลการวิจัย พบว่า** แรงจูงใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับแรงจูงใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

2.2.4: แรงจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในเขตกรุงเทพมหานคร

**ผลการวิจัย พบว่า** แรงจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับแรงจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

2.2.5: แรงจูงใจในด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในเขตกรุงเทพมหานคร

**ผลการวิจัย พบว่า** แรงจูงใจในด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับแรงจูงใจในด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียงมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

2.2.6: แรงจูงใจในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในเขตกรุงเทพมหานคร

**ผลการวิจัย พบว่า** แรงจูงใจในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับแรงจูงใจในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

## การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง เรื่อง แรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในเขตกรุงเทพมหานครมีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมา อภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างระหว่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันดังนี้

1.1 เพศ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานเพศชายและเพศหญิงจะมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างเท่าเทียมกัน การกำหนดประสิทธิภาพในการทำงานมิได้ขึ้นอยู่กับ สรีระทางกายนอกมากนัก ลักษณะการทำงานมีความคล้ายคลึงกัน จึงทำให้เพศไม่มีผลกับประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันท์ แก้วกล้า (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การรื้อระบบการทำงานใหม่ : กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักเขต 43 ” พบว่า เพศที่แตกต่างกัน จะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.2 อายุ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ แตกต่างกันในที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุ 30-49 ปี จะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานอายุ 20-29 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีอายุมากอาจจะมีการสั่งสมประสบการณ์ในการทำงานไว้มาก ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานมีมาก เข้าใจในระบบการทำงานเป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชาเกิดความไว้วางใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิดา แก้วปลั่ง (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง” พบว่า ผู้ที่มีอายุมากอาจจะมีการสั่งสมประสบการณ์ในการทำงานไว้มาก ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานมีมาก เข้าใจในระบบการทำงานเป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชาเกิดความไว้วางใจในการทำงาน

1.3 สถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันในที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่เป็น โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ เนื่องจากสถานภาพสมรสอาจจะแปรผันไปตามอายุของพนักงานด้วย ซึ่งพนักงานที่มีอายุมากก็อาจจะมีสัดส่วนของการได้สมรสมาก กล่าวคือพนักงานที่มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน จะต้องการความมั่นคงในอาชีพ และความเป็นอยู่ของชีวิตที่ดีและความความรับผิดชอบในครอบครัวที่มากกว่าสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ตัวแปรในเรื่องสถานภาพสมรส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภิตา อันตนา (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีการศึกษาแพทยศาสตรมหาวิทาลัยมหิดล” พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด/หย่าร้าง

1.4 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานทุกระดับการศึกษาจะทำงานในลักษณะเฉพาะทางของตนเองในส่วนงาน และโดยส่วนใหญ่พนักงานก็จะมีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีสัดส่วนถึงร้อยละ 66.80 จึงทำให้ระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่างกันมากนัก ประสิทธิภาพจึงมิได้ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษาของ

พนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ คงศักดิ์ โชคสุริยา (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยสรุปว่า วุฒิการศึกษาที่ต่างกัน กับความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

1.5 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก ไม่ว่าจะเป็พนักงานตำแหน่งปฏิบัติการหรือพนักงานระดับหัวหน้างาน การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพกันในแต่ละงานของตนเองโดยผู้ที่อยู่ในระดับบริหาร ก็จะมีประสิทธิภาพการทำงานในขอบข่ายของตนเอง ส่วนพนักงานที่อยู่ในระดับบริหาร ก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองเช่นกัน โดยภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของทั้งสองระดับก็จะมี ความแตกต่างกัน และประสิทธิภาพในการทำงานก็จะเป็นไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ คงศักดิ์ โชคสุริยา (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ตำแหน่งงานที่ต่างกับกับความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

1.6 ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ไม่ว่าจะพนักงานจะมีระยะเวลาในการทำงานกี่ปี การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพตามประสบการณ์ในการทำงานและการเรียนรู้ในการทำงาน และภาระหน้าที่ความรับผิดชอบตามอายุการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุนันท์ แก้วกล้า (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การรื้อระบบการทำงานใหม่ : กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักเขต 43 โดยพบว่า ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน จะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.7 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก รายได้ต่อเดือนจะขึ้นอยู่กับอายุงานในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ การประเมินผลงานขององค์กรอาจจะไม่มีความแตกต่างกันมากนัก ดังนั้น ไม่ว่าจะรายได้ต่อเดือนเท่าใด การปฏิบัติงานก็เป็นไปตามภาระหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบเป็นสำคัญ รายได้ต่อเดือนจึงมิใช่ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุนันท์ แก้วกล้า (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การรื้อระบบการทำงานใหม่ : กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักเขต 43” โดยพบว่า เงินเดือน ที่แตกต่างกัน จะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. แรงจูงใจ ในส่วนปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในส่วน ปัจจัยจูงใจโดยรวม มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง พบว่า พนักงานที่มีแรงจูงใจ ในส่วนปัจจัยการจูงใจไม่ว่าจะเป็น ด้านลักษณะของงาน ด้านความยอมรับนับถือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ เฟรดเดอริก เฮอร์ซเบอร์ก จากทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-factor theory) ถ้าพนักงานได้รับปัจจัยจูงใจมากขึ้น ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะสูงขึ้น โดยความสำเร็จในงาน (Achievement) ก็คือ การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลงาน ด้านลักษณะของงาน คืองานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำโดยลำพัง ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ มีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่โดยมีการควบคุมไม่มาก ความก้าวหน้า (Advancement) คือ ได้รับเลื่อนขั้น ตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ดังนั้นเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจในภาพรวม การทำงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิดา แก้วปลั่ง (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความยอมรับนับถือ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง

3. แรงจูงใจ ในส่วนปัจจัยค้ำจุนโดยรวม ประกอบด้วย ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในส่วน ปัจจัยค้ำจุนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ถ้าพนักงานได้รับแรงจูงใจในส่วนปัจจัยค้ำจุนโดยรวมมากขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น เนื่องจากแรงจูงใจ ในส่วน ปัจจัยค้ำจุนในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็น ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ เฟรดเดอริก เฮอร์ซเบอร์ก จากทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-factor theory) โดยแรงจูงใจในค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Salary) ก็คือการการขึ้นค่าตอบแทนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของคนทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน คือ การติดต่อไม่ว่าจะเป็นวาจาที่แสดงความมีสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration)

คือ การจัดการและบริหารงานในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน สถานภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงานเช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานมีความน่าพึงพอใจ ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงและปลอดภัยในอาชีพการทำงาน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะเป็นตัวส่งเสริมให้ประสิทธิภาพในการทำงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้นและยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิดา แก้วปลั่ง (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือปัจจัยด้านนโยบายในการบริหาร ปัจจัยด้านผลตอบแทน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. องค์กรควรพยายามกระตุ้นการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น ซึ่งจากผลการศึกษาพนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีอายุ 30-49 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี และพนักงานที่มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพ โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ดังนั้นควรมีการส่งเสริมให้เกิดแรงกระตุ้นพนักงานที่มีช่วงอายุ 20-29 ปี และพนักงานที่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น โดยจัดให้มีการอบรมให้เกิดการจูงใจในการทำงานอยู่เสมอ ควรสนับสนุนในเรื่อง การพัฒนาการทำงาน เพื่อถ่ายทอดทักษะในการทำงาน จากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน เพื่อเป็นแบบอย่างในการทำงาน ทั้งจากภายในองค์กรและนอกองค์กร

2. องค์กรต้องสร้างปัจจัยจูงใจที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการให้ความสำคัญในปัจจัยจูงใจเรียงลำดับความสำคัญจากผลการวิจัยโดยเริ่มจาก ในด้านลักษณะงาน องค์กรควรสร้างให้เกิดขึ้นกับพนักงาน โดยองค์กรต้องกำหนดลักษณะงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน องค์กรควรกำหนด การทำงานให้ชัดเจนเหมาะสมกับตำแหน่งงาน จะทำให้การทำงานสะดวกขึ้น และง่ายในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

ด้านการยอมรับนับถือ องค์กรควรสร้างความมั่นใจให้พนักงานในการทำงาน เช่น การอบรมในเรื่องบุคลิกภาพเพื่อสร้างความมั่นใจ เพื่อเป็นการสร้างการความสัมพันธ์อันดีต่อพนักงานและองค์กร อันนำไปสู่ความก้าวหน้าขององค์กรการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และพนักงานต้องมีความรู้สึกถึงการเป็นที่ยอมรับนับถือในการทำงาน รวมถึงพนักงานรู้สึกถึงการเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและองค์กร

ด้านความสำเร็จของงาน องค์กรต้องสร้างความรู้สึกให้พนักงานรู้สึกว่าชีวิตของตนในองค์กรมีคุณค่าต่อองค์กรควรให้ของขวัญพิเศษแก่พนักงาน ที่มีระยะเวลาในการทำงานยาวนาน เช่น 5 ปี 10 ปี 20 ปี เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน และตั้งใจที่จะทำงานใน

องค์การต่อไป ถ้าพนักงานรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การทำงานก็จะเกิดประสิทธิภาพ และความสำเร็จของงานก็จะออกมาดี

ด้านความก้าวหน้าในงานองค์กรต้องทำให้เกิดความสอดคล้องกับการทำงานที่ทำให้พนักงานรู้สึกถึงโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง เช่น กำหนดระยะเวลาในการทำงานในการเลื่อนตำแหน่ง และนโยบายในการเลื่อนตำแหน่ง ที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกถึงโอกาสในความก้าวหน้า เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านความรับผิดชอบในงานองค์กรควรกำหนดความเหมาะสมให้ชัดเจนในการทำงาน เช่นการขาด ลา มาสาย ในการทำงาน ยังจะช่วยลดการเป็นอคติต่องานที่ทำอีกด้วย เนื่องจากความเป็นจริงแล้ว ความขัดแย้งระหว่างคนกับองค์กรเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ ซึ่งความขัดแย้งนี้จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ และยังส่งผลเสียต่อพนักงาน ทำให้เกิดพฤติกรรมในทางลบต่างๆ เช่น การขาดงาน และอาจนำไปสู่การลาออกจากงาน ดังนั้นองค์กรควรมีความชัดเจนในแผนการทำงาน สร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน เมื่อมีการพัฒนาดังกล่าวย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการให้ความสำคัญในปัจจัยสำคัญเรียงลำดับความสำคัญจากผลการวิจัยโดยเริ่มจาก ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล องค์กรควรสร้างความเป็นกันเองในการทำงาน โดยการจัดให้พนักงานร่วมกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ เช่นการจัดกีฬาประจำปี เป็นต้น เพื่อสร้างความสนิทสนมในองค์กรกับพนักงาน จะช่วยทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นกันเองกับพนักงานด้วยกันเพื่อสร้างความคุ้นเคย รู้จักกัน ในองค์กรจนทำให้ให้เกินความราบรื่นในการทำงาน เพื่อให้เกิดการทำงานที่เรียบร้อย และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี และเป็นการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลายจะทำให้พนักงานรู้สึกอยากจะทำงาน

ด้านนโยบายในการบริหารองค์กรควรส่งเสริม และกำหนดนโยบายในการบริหารที่ชัดเจนครอบคลุมในการทำงานเพื่อความสะดวกในการบริหารงาน เช่น ทำเป็นหนังสือคู่มือการทำงานที่ชัดเจน แบ่งแยกงานทำงานของแต่ละตำแหน่ง เพื่อกันความเลื่อมล้ำและเอาเปรียบกันในการทำงาน ถ้าพนักงานได้รับรู้ว่าตำแหน่งงานของตนต้องปฏิบัติงานอย่างไร จะทำให้พนักงานทำงานได้ง่ายและเกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานควรมีบรรยากาศของสถานที่ เช่นการที่องค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานต้องทำความสะอาดสถานที่ในการทำงานเป็นประจำ เช่น ทุกอาทิตย์ หรือ ประจำเดือน เพื่อความปลอดภัย และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น จะทำให้เกิดความรวดเร็วในการบริการกับลูกค้า และในส่วนของสถานที่องค์กรควรจัดสถานที่ตามเทศกาลต่างๆ เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ เพื่อช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงาน

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ องค์กรควรกำหนดผลตอบแทนและสวัสดิการให้ชัดเจน เช่นการกำหนด โบนัส เงินช่วยเหลือในการศึกษาต่อ สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น และองค์กรควรมีการสนับสนุนในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาสและมีความโปร่งใสดูตรวจสอบได้ เพื่อสร้างการสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานในการทำงาน

ด้านความมั่นคงและชื่อเสียงในการทำงานองค์กรควรมีการส่งเสริมสนับสนุนในการพัฒนาอบรมในตำแหน่งงาน เช่น การอบรมพัฒนาศักยภาพในตำแหน่งงานเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้มีความมั่นคงและเพิ่มศักยภาพในการทำงาน และควรให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน เช่นถ้าพนักงานทำงานเกิน 3 ปี หรือ 5 ปี 10 ปี องค์กรให้ รางวัลเพื่อเป็นการจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรซึ่งสามารถทำได้โดยการยกย่อง ชมเชย สร้างความรู้สึกให้พนักงานทราบว่า งานที่ปฏิบัติมีความสำคัญต่อองค์กร

4. องค์กรควรจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น โดยการจัดกิจกรรม อาทิ งานกีฬาประจำปี สัมนาประจำปีกิจกรรมตามเทศกาลสำคัญในแต่ละปี เพื่อเป็นการได้ผ่อนคลายความเครียด และอาจจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้นด้วย เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจที่จะต้องการความสำเร็จในการทำงาน พนักงานก็จะมีประสิทธิภาพที่สูง ประารถนาที่จะประสบความสำเร็จและต้องการความสมบูรณ์แบบ รวมทั้งเสริมสร้างขวัญและจูงใจพนักงานให้มีศักยภาพในการทำงานมากขึ้น และควรมีการให้รางวัลแก่พนักงานบนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในเขตอื่นนอกเหนือจากกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบและพัฒนาปรับปรุงในภาพรวมขององค์กร

2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของพนักงาน กับแรงจูงใจในการทำงานรูปแบบอื่นๆ มาทำการวิจัย เพื่อเปรียบเทียบถึงความแตกต่าง และวิจัยเจาะลึกไปถึงหน่วยงานต่างๆ และภาพรวมในองค์กรซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยพบข้อมูลที่น่าสนใจมากขึ้น

3. ควรศึกษาประเด็นปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การจัดการคุณภาพขององค์กร การบริหารขีดความสามารถของพนักงาน ซึ่งการศึกษาวิจัยดังกล่าวสามารถนำผลการวิจัยในเชิงบวกและลบ มาเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กรต่อไป



## บรรณานุกรม

- กนกกาญจน์ เพชรประไพ. (2551). ข้อมูลของฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทซีพี เซเว่น อีเลฟเว่น. กรปรียา วิจิตรภาพ (2549). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร เอกสาร จำกัด และบริษัทในเครือ. สารนิพนธ์. กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ. (2554). สืบค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2554, จาก <http://www.labour.go.th/news/file/MinimumWage.pdf>.
- กรรณิการ์เหมือนประเสริฐ. (2548). ทศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัทคูเวตปิโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กัลยาภาณิชย์บัญชา. (2544). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูลเวอร์ชัน 7-10. กรุงเทพฯ : ซีเคแอนด์เอสโพลิตัสทูดีโอ.
- กานดา วิชานธีรกุล (2549). ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กรณีศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กานต์ กุณาศล. (2542). ภาวะผู้นำ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: บี เค อินเตอร์พริ้นท์.
- คงศักดิ์โชคสุริยา. (2542). ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดิลก มุลวงษ์. (2537). ความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย นิต้า
- ดิน ปรัชญาพฤทธิ์ และไกรยุทธ ธีรตยาดีนันท์. (2534). การบริหารการพัฒนา : ความหมายเนื้อหา แนวทางและปัญหา (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ทิพาวดีเมฆสวรรค์. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ. เทพศักดิ์บุญรัตน์พันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไป ปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ ดุษฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธงชัยสันติวงษ์. (2533). องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ชนกร จันทรแสนโรจน์ (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในในการปฏิบัติงาน ของ บริษัท แม่กลอง ฟู้ดส์ จำกัด. บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- นราศรีไววนิชกุล. (2545). *ระเบียบวิธีการวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์วิทยาลัย.
- นราศรีไววนิชกุลและชูศักดิ์อุตมศรี. (2538). *ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจฉบับปรับปรุงแก้ไข*. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นฤมล มงคลแท้. (2550). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการสำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บรรยงค์โตจินดา. (2542). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- ประพันธ์สุริหาร. (2547). *ศัพท์เทคนิคทางการบริหาร*. ขอนแก่น: ภาควิชาบริหารการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปัทมาบุญเจริญ. (2541). *การศึกษาความแตกต่างของบุคลิกภาพผู้ปฏิบัติงานตามแบบ MBTI กับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน*. ภาคนิพนธ์หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรบัณฑิต พัฒนบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พันตำรวจตรีเวทวิชญ์นิยมอินทร์. (2542). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสถานที่ที่ปฏิบัติงานครั้งแรกของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ*. ปริญญานิพนธ์กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ภรณ์ กীরติบุตร. (2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์การ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ โอเดียนสโตร์.
- ภิญโญสาธ. (2517). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- มณีวรรณฉัตรอุทัย. (2539). *เอกสารประกอบการสอนวิชาทม.601 พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: โครงการบัณฑิตศึกษาคณะพัฒนบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ยุทธานวีดวงสุวรรณ. (2542). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)*: สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วนิดาลิมจิตสมบูรณ์. (2536). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของคณะกรรมการ หมู่บ้าน*. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- วีระพล สุวรรณนันต์. (2533). *การวางแผนกลยุทธ์สำหรับนักการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วุฒินนท์วิมลศิลป์. (2533). *บรรยากาศองค์การกับความพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบท*. วิทยานิพนธ์พ.บ. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณเสรีรัตน์. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณเสรีรัตน์; และคณะ. (2549). *การวิจัยการตลาดฉบับปรับปรุงใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.

- สงคราม เสี่ยมพัทตร์. (2533). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ :ศึกษาเปรียบเทียบระดับบรองสารวัตรในสังกัดกองกำลังพลและสถานีตำรวจนครบาล.  
ปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
- สร้อยตระกูลดิวยานนท์อรธมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ :  
คณะรัฐศาสตร์สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.  
สวัสดิ์ภูทอง. (2536). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานของเจ้าหน้าที่  
สาธารณสุขระดับตำบล. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.(2544). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและ  
สังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สุดจิตจันทร์ประทีน. (2524). การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนขอบเขตของ  
กทม. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิตภาควิชาการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนันท์แก้วกล้า. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย  
สังกัดสาขาสำนักงานเขต 43. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)  
กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- สุทธิดา แก้วปลั่ง.(2545). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโทรศัพท์ จังหวัด  
ลำปาง. สารนิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุนนาอยู่โพธิ์. (2544). ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: บิ๊กโพธิ์เพรส.
- สระหีบโอสถ. (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ  
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ:  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เสนาะดีเยาว์. (2541). การสื่อสารในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสภิตา อันตนา. (2548). องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีการศึกษาแพทยศาสตรมหาวิทาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ กศม.  
(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
ถ่ายเอกสาร.
- อดิศักดิ์ สติรสาศตร์. (2547). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการใ  
องค์กร กรณีศึกษา บริษัท TT&T จำกัด (มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์  
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- อทิตาไชภูพิรัตน์.(2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในกลุ่มบริษัทสยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนลจำกัด (มหาชน).*ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. (การจัดการ) .  
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Applewhite, P.B.(1965). *Organizational behavior*. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Barnard, Chester I.(1974). *The functions of executive*. Massachusetts: Havard University Press.
- Blum, Milton L. & Naylor, Jame C. (1968). *Industrial Psychology*. New York : Harper & Raw Publishers.
- Brandage Magazine. (2546). "The Gallup Organization – Research Consultant Networks"  
[Online]. Available [http://www.brandage.com/issue/cs\\_detail.asp?id=1585](http://www.brandage.com/issue/cs_detail.asp?id=1585)  
(27 June 2007).
- Feldman, D.C. and Arnold, H.J. (1983). *Managing individual and group behavior in organization*. New York : McGraw-Hill, Inc.
- Ghiselli, E.E. and Brown, C.W. (1955). *Personnel and industrial psychology*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Gibson, Jame.L., Ivancevich .J.M. and Donnelly, J.H (1979). *Organizational : Behavior, Sstructure, Proces.s* 3 rd ed. Dallas; Texas : Business Publications, Inc.
- Gilmer, John and James, Cottrell (2001). *Journal of Neurosurgical Anesthesiology*. New York:300.
- Good, Carter V. & Merkel, Winifred R. (1973). *Dictionary of Education*. (3rd ed). New York: McGraw - Hill.
- Hackman, J.R. and Oldham, G.R. (1980). *Work Redesign*. MA : Addison-Wesley.
- Herbert A Simon (1972). *Public Administration*. New York: Henry Holt and Company.
- Jackson, M.F. (1974). *Discharge Planning: Issue and Challenges for Gerontological Nursing : A critiques of the literature*. *Journal of Advanced Nursing*. 19(3): 492-502.
- Katz, Daniel L. and Robert L. Kahn. (1978). *The Social Psychology of Organizations*. 2 nded. New York: John Wiley.
- Koontz, H.D., and O' Donnell, C. (1968). *Principles of Management*. New York: McGraw-Hill
- Millet , John D. (1972). *Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw Hill book Company.
- Newcomer, M. (n.d.).(1995). *The big business executive*. New York: Columbia University Press.

- Parker, H. and Oglasby, C.H.(1972).*Method improvement for construction manager*.  
New York: McGraw-Hill, Inc.
- Petersen, Elmore and Plowman, Grosvenor E.(1975). *Business Organization and Management*. Illinois: Irwin.
- Randall, C.M. (1975, June). "Job Satisfaction of Chief Administrative Officers of Teacher Education Programs," *Dissertation Abstracts International*.30 (17) : 12.
- Ryan, T.A. and Smith, P.C. (1954).*Principle of Industrial Psychology*. New York: the Mcmald Press Company.
- Smith, P.C., Kendall, L.M., and Hulin, C.L.(1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago : Rand McNally.
- Strauss, George. And Sayles, Leonard R. (1960).*The Human Problems of Management*.  
New York: Prentice-Hall.
- Valez,G.V.(1972, September). "A Study of Faculty Satisfaction Dissatisfaction with the Extrinsic Job Factors in Columbia University". *Dissertation Abstracts International*.
- Vroom.Victor H (1964).*Work and motivation*.New York: John Wiley and Sons.
- Woodcock, Mike.(1989)*Team Development Manual*. 2 th. Ed. Hants : Gower.
- Yoder, D. (1959). *Personnel Principles and Policies*.New Jersey : Prentice-Hall.
- [www.set.or.th](http://www.set.or.th)





ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

## แบบสอบถาม

เรื่อง แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อทราบถึง “แรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร” เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสรุปผลงานวิจัย แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 แรงจูงใจของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

ส่วนที่ 1: ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ซึ่งตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 20-29 ปี

2. 30-39 ปี

3. 40-49 ปี

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส / อยู่ด้วยกัน

3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งงาน

1. พนักงานระดับบริหาร

2. พนักงานระดับปฏิบัติงาน

## 6. ระยะเวลาในการทำงาน

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

2. ตั้งแต่ 6-10 ปี

3. ตั้งแต่ 11-15 ปี

4. ตั้งแต่ 16-20 ปี

## 7. รายได้ต่อเดือน

1. 9,001 – 19,000 บาท

2. 19,001 – 29,000 บาท

3. 29,001 – 39,000 บาท

4. 39,001 – 49,000 บาท

ส่วนที่ 2: แรงจูงใจของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานครคำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ซึ่งตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด

แรงจูงใจ	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ปัจจัยจูงใจ					
ด้านลักษณะของงาน					
1. ลักษณะงานที่ท่านทำท้าทายความสามารถของท่าน					
2. งานที่ท่านทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
3. งานของท่านมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน					
ด้านการยอมรับนับถือ					
4. ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญอยู่เสมอ					
5. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน					
6. เพื่อนร่วมงานของท่านมักปรึกษาท่านเสมอเมื่อมีปัญหา					

แรงจูงใจ	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
<b>ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน</b>					
7. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จและดีกว่าที่กำหนดไว้เสมอ					
8. ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่มีความก้าวหน้าในอาชีพ					
9. ท่านต้องการให้ผู้อื่นยกย่องเมื่อท่านประสบความสำเร็จในการทำงาน					
<b>ด้านความรับผิดชอบ</b>					
10. งานของท่านมีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน					
11. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ท่านรับผิดชอบ					
12. ท่านมีความกระตือรือร้นในการติดตามงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง					
<b>ด้านความสำเร็จของงาน</b>					
13. ท่านสามารถทำงานสำเร็จตามเวลา และเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย					
14. ท่านพึงพอใจในงานที่ท่านได้รับมอบหมาย					
15. งานที่ท่านทำเป็นไปตามเป้าหมายที่ท่านกำหนด					
<b>ปัจจัยค้ำจุน</b>					
<b>ด้านนโยบายในการบริหาร</b>					
16. นโยบายขององค์กรมีความชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติตาม					
17. หลักเกณฑ์การประเมินผลงานเป็นไปอย่างยุติธรรม					
18. องค์กรมีนโยบายชัดเจนตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด					
<b>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</b>					
19. ท่านสบายใจที่ได้ร่วมงานกับหัวหน้างานของท่านคนปัจจุบัน					
20. ท่านและเพื่อนร่วมงานต่างมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน					
21. ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่าน					

แรงจูงใจ	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
<b>ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>					
22. สภาพแวดล้อมด้านความสะอาดดูเป็นระเบียบและสะอาดตา					
23. สภาพอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานมีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
24. สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย					
<b>ด้านความมั่นคงในงานและชื่อเสียง</b>					
25. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ท่านสามารถทำได้โดยไม่ต้องกลัวถูกปลดออกจากงาน					
26. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่สามารถทำได้นานเท่าที่ท่านต้องการ					
27. ท่านมีโอกาสสูงในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
<b>ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ</b>					
28. เงินเดือนเหมาะสมกับความสามารถของตนเองอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันและให้มีเงินช่วยเหลือค่าครองชีพอย่างเหมาะสม					
29. การพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปีการจ่ายเงินสมนาคุณ (BONUS) สิ้นปี มีความเหมาะสม					
30. สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่บริษัทมีให้มีความเหมาะสม และเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน					

**ส่วนที่3 : ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร**

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ซึ่งตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่าง
	5	4	3	2	1
1. ท่านปฏิบัติตามวัตถุประสงค์และนโยบายที่กำหนดตามแนวทางในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน					
2. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานท่านสามารถแก้ไขปัญหาเหล่านั้นให้ลุกล่วงไปได้ด้วยดี					
3. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญอยู่เสมอ					
4. ท่านให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
5. ในหน่วยงานของท่านมีการวางแผนอย่างเป็นระบบ และเป็นขั้นเป็นตอนในการปฏิบัติงาน					
6. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้ดีขึ้น					
7. ในหน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และเป็นธรรม					
8. ท่านมีการพัฒนาตนเองในเรื่องงานอยู่เสมอให้มีความเชี่ยวชาญและก้าวหน้าในงานที่ทำอยู่เสมอ					
9. ท่านมีความเป็นกันเองในการทำงานและเป็นที่ยอมรับนับถือของเพื่อนร่วมงาน					
10. ท่านมีความรู้และความเข้าใจในงานและหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี					
11. ในหน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน ถูกต้องและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน					

ขอบคุณผู้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏช์ กุณิสร์	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ดร.อัจฉรียา ศักดิ์รินทร์	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายมนัสวิน พรสุทธิสินธุ์
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	หมู่บ้านพฤษภาวิลเลจ 10 เลขที่ 63/14 ตำบลบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	รองผู้อำนวยการ บริหารการขยายทางโทรศัพท์ ธุรกิจสาขา 4 สาขาสุขุมวิท 11
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	33-33/1-3 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2554	ปริญญาตรี สาขารัฐศาสตร์ สาขาการปกครอง จาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2557	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

