

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นในเขต
กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
กนกกาญจน์ เพชรประไพ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
พฤษภาคม 2551

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นในเขต
กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
กนกกาญจน์ เพชรประไพ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
พฤษภาคม 2551
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นในเขต
กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
กนกกาญจน์ เพชรประไพ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
พฤษภาคม 2551

กนกกาญจน์ เพชรประไพ. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้าน
เซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ดร. รัชพงษ์ วงศาโรจน์.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ
พนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ค่านิยม ความพึง
พอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์และพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรด้านคุณค่า 7 ประการ(7Value)
กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยนี้คือ พนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร
จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์
ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-30 ปี การศึกษาอยู่ใน
ระดับปริญญาตรี มีระดับตำแหน่งงานผู้จัดการร้านและมีระยะเวลาการทำงาน 1-2 ปี มีปัจจัยด้าน
ค่านิยมในระดับที่ดีมาก มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับดี มี
พฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรด้านคุณค่า 7 ประการ (7Value) โดยรวมอยู่ในระดับดี และมี
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี

พนักงานเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
0.05 ส่วนปัจจัยทางด้านค่านิยมของพนักงาน ด้านความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์
และด้านวัฒนธรรมองค์กรในด้านคุณค่า 7 ประการ (7Value) มีสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ
ทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

FACTORS AFFECTING OPERATION STAFFS WORKING EFFICIENCY AT SEVEN
ELEVEN PUBLIC COMPANY IN BANGKOK METROPOLISTAN AREA

AN ABSTRACT
BY
KANOKKARN PETCHPRAPAI

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

May 2008

Kanokkarn Petchprapai. (2008). *Factors Affection Operation Staffs Working Efficiency at Seven Eleven Public Company in Bangkok Metropolitan Area*. Master's Project, M.B.A. (management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor :Dr.Rugphong Vongsaroj.

The objective of this research is to study factors affection operational staffs' working efficiency at Seven Eleven Public Company in Bangkok Metropolitan Area. The factors are personal characteristics value, satisfaction to human resources management and working behavior according to the company 7 values. The samples of the study were 385 operation staffs who work at seven eleven (7-11) public company. The questionnaires were used for data collection. The statistical methods used in data analysis are percentage, mean, standard deviation, t-test, one way analysis of variance and Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

The research findings reveal that most operational staffs are female aged 26-30 years old with bachelor degree educational background. The majority of them are as shop manager with 1-2 years working experience with 7-11. The staffs have value to their job and satisfy the company human resources management at high level. Moreover, their working behavior are in line with the company 7 value. The staffs assess their working efficiency at high level.

Operational staffs with different gender have different level of working efficiency at statistical significance level of 0.05. Moreover, the staffs' value to their job, their satisfaction to the company human resources management and their working behavior in accordance with the company 7 values are positively correlated with their working efficiency at statistical significance level of 0.05.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น
อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร ของกนกกาญจน์ เพชรประไพ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ดร. รัชพงศ์ วงศาโรจน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(ดร. รัชพงศ์ วงศาโรจน์)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2551

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความกรุณาจากอาจารย์ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์ ซึ่งได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำงานวิจัยนี้อย่างละเอียดทุกขั้นตอน กราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และรองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้ และกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยในการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ซึ่งความรู้เหล่านี้เป็นความรู้ที่จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคุณแม่ณัฐพร แซ่ตั้ง สำหรับความรักความอบอุ่นจากผู้หญิงแกร่งที่เป็นหัวหน้าครอบครัวและคอยอุปถัมภ์ด้านต่างๆเสมอมา พร้อมกับกำลังใจอันยิ่งใหญ่ที่มีให้เสมอมา รวมถึงคุณพ่อสุริยันต์ เพชรประไพ ที่คอยให้กำลังใจอยู่เสมอมา อันเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถสำเร็จงานจนประสบความสำเร็จในหลักสูตรนี้

ท้ายสุดผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนๆ ทั้ง 8 คน ในกลุ่มดังนี้คือขอบคุณ.ส.สุกัญญา วายลม สำหรับความเป็นห่วงเวลาเดินทางกลับทุกครั้ง ขอขอบคุณ.ส.สมฤดี ดำรงเกียรติวัฒนา สำหรับพี่สาวที่คอยให้กำลังใจและมองโลกในแง่บวกเสมอ ขอขอบคุณ.ส.นปภา พิสิฐมุกดา สำหรับความช่วยเหลือและความเสียสละในทุกเรื่อง ขอขอบคุณ.ส.กนกพร รัตนแสงหิรัญ สำหรับความช่วยเหลือและคำแนะนำในทุกๆบทของงานวิจัยนี้ ขอขอบคุณ.ส.นิรันดร์ ชัชมนมาศ สำหรับการอำนวยความสะดวกเดินทางไปขึ้นรถไฟฟ้าทุกครั้ง ขอขอบคุณ.ส.สิตา ลิ้มสวัสดิ์สำหรับสีสันทัดที่แต่งแต้มในกลุ่มให้มีสีสัน ขอขอบคุณกฤษณ์ ดำรงเกียรติวัฒนา สำหรับมุขตลกที่ทำให้มีเสียงหัวเราะมากมายในกลุ่ม ขอขอบคุณอมฤต คงวัฒน์ สำหรับพี่ชายที่น่ารัก ขอขอบคุณพีวันชัย วิฑูรประสาทผล สำหรับสารบัญตอนตีหนึ่ง

กนกกาญจน์ เพชรประไพ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
สมมุติฐานในการวิจัย	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	10
ทฤษฎีเกี่ยวกับค่านิยม	13
ปัจจัยทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์	15
แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร	34
ความเป็นมาของบริษัท ซี.พี. เซเว่น อีเลเว่น จำกัด(มหาชน)	37
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	42
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	53
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	61
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	92
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	96
ความมุ่งหมายของงานวิจัย	96
ความสำคัญของงานวิจัย	96
สมมติฐานในงานวิจัย	97
ขอบเขตของงานวิจัย	97
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	100
การเก็บรวบรวมข้อมูล	102
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	103
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	105
บรรณานุกรม	123
ภาคผนวก	127
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	128
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	134
ภาคผนวก ค หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	136
ประวัติย่อผู้วิจัย	139

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	44
2	ชื่อร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่เลือกมาในแต่ละสาขา.....	45
3	แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเซเว่น.....	62
4	จำนวนค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น.....	65
5	จำนวนค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยค่านิยม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเซเว่น.....	66
6	จำนวนค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยค่านิยม ของพนักงานร้านเซเว่น ด้านความสำเร็จ.....	67
7	จำนวนค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยค่านิยม ของพนักงานร้านเซเว่น ด้านความช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อน.....	67
8	จำนวนค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยค่านิยม ของพนักงานร้านเซเว่น ด้านความซื่อสัตย์.....	68
9	จำนวนค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับปัจจัยค่านิยม ของพนักงานร้านเซเว่น ด้านความยุติธรรม.....	69
10	จำนวนค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน.....	70
11	จำนวนค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ของพนักงานร้านเซเว่น ด้านการวางแผนอัตราค่าจ้าง.....	71
12	จำนวนค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ของพนักงานร้านเซเว่น ด้านการสรรหาและคัดเลือก.....	71
13	จำนวนค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ของพนักงานร้านเซเว่น ด้านการฝึกอบรมและการ พัฒนาพนักงาน.....	72

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	จำนวนค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ของพนักงานร้านเซเว่น ด้านการจ่ายค่าตอบแทน.....	72
15	จำนวนค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ของพนักงานร้านเซเว่น ด้านการประเมินผลงาน.....	73
16	จำนวนค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ของพนักงานร้านเซเว่นด้านขวัญและกำลังใจ.....	73
17	จำนวนค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการพฤติกรรมในองค์กร ด้านคุณค่า 7 ประการ(7Value).....	74
18	เปรียบเทียบเพศ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น จำแนกตามเพศ ในระดับที่แตกต่างกัน.....	76
19	การตรวจสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ร้านเซเว่น ช่วงอายุของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม.....	77
20	แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานร้านเซเว่น จำแนกตามช่วงอายุ ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม.....	78
21	การตรวจสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ร้านเซเว่น กับระดับการศึกษาของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม.....	79
22	แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานร้านเซเว่น จำแนกตามระดับการศึกษา ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม.....	79
23	การตรวจสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ร้านเซเว่น กับระดับตำแหน่งงานของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม.....	80
24	การทดสอบความแตกต่างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น ในระดับตำแหน่งงาน ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม.....	81

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25 การตรวจสอบค่าความแปรปรวน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ร้านเซเว่น กับระยะเวลาการทำงานของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม.....	82
26 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น จำแนกตามระยะเวลาการทำงานของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม.....	82
27 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่านิยมโดยรวมกับประสิทธิภาพ ในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น.....	84
28 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานรายด้านกับ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น.....	85
29 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์โดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	86
30 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์รายด้าน กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน.....	88
31 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรในด้านคุณค่า 7 ประการ (7Value) กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น.....	90
32 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรในด้านคุณค่า 7 ประการ (7Value) รายข้อ กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น.....	91
33 สรุปการทดสอบสมมติฐาน.....	94

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
2 แสดงความสัมพันธ์การวิเคราะห์ลักษณะงานและคุณสมบัติของพนักงาน.....	19
3 แสดงความสัมพันธ์การสรรหา การคัดเลือก และการรับเข้าทำงาน.....	21
4 ปัจจัยที่มีผลต่อนโยบายการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร.....	22
5 ทฤษฎีความเสมอภาค.....	28
6 กระบวนการประเมินผลงาน.....	30
7 ลักษณะต่างๆของวัฒนธรรมองค์กร.....	35

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันองค์กรธุรกิจจำนวนมากที่มีขนาดใหญ่ และต้องใช้คนเป็นจำนวนมากในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์สำคัญได้แก่ทำอย่างไรในฐานะผู้บริหารจึงทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ เหตุใดผู้บริหารบางคนจึงประสบความสำเร็จในขณะที่คนจำนวนมากที่พบความล้มเหลวไม่สามารถบริหารงานให้สำเร็จตามที่ได้วางแผน สิ่งเหล่านี้ล้วนทำให้การบริหารในปัจจุบันย้อนกลับมาเรียนการบริหารอีกทั้งๆที่ได้ผ่านงานบริหารมานาน นอกจากนี้ยังมีคำถามอีกว่าผู้บริหารจำนวนมากที่บริหารงานมานานสามารถบริหารได้ต่อเนื่องไปเรื่อยๆ ในขณะที่ผู้บริหารยุคปัจจุบัน ที่บริหารธุรกิจไม่กี่ปีก็สามารถทำให้ธุรกิจของตนเจริญรุ่งเรืองกิจการอื่นไปอย่างรวดเร็วมาก

การบริหารงานขององค์กรประกอบด้วยปัจจัย 4 ประการ ได้แก่ มนุษย์ เงิน วัสดุวัตถุดิบ และการจัดการ (สมยศ นาวิการ. 2540: 29) การที่องค์กรจะทำให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลได้นั้น ส่วนหนึ่งต้องมาจากบุคลากรในองค์กรที่มีคุณภาพ มีความคิดสร้างสรรค์ ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กร ในขณะที่เดียวกันองค์กรต้องมีการตอบสนองความต้องการด้านต่างๆ ของบุคลากรให้มีขวัญกำลังใจ มีความพึงพอใจในการทำงาน การสร้างความรู้สึกให้บุคลากรได้เห็นว่าตนเองมีโอกาสดำเนินงานและประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ย่อมทำให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร (อนันต์ชัย คงจันทร์.2529:37) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ต้องอาศัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานในองค์กร จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร (รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์.2550:1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ และการควบคุมในส่วนของบุคลากร โดยได้รวมไปถึงการพัฒนา (Development) การประเมินผลพนักงาน (Employee Appraisal) การธำรงรักษา(Mainten) การจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) การจัดสวัสดิการ และการจูงใจในการทำงาน วิธีการต่าง ๆ เหล่านี้ ทำได้ด้วยการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อองค์กร และเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำค่อนข้างประสบความสำเร็จโดยมีบทบาทสำคัญในการค้นหาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่ามาทำงานกับองค์กร มุ่งพัฒนาเพื่อการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ และส่งเสริมให้ทรัพยากรมนุษย์มุ่งมั่นทำงานทุ่มเทให้กับองค์กร

การทำงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร ย่อมเป็นที่ต้องการของหน่วยงาน ซึ่งเป็นที่รู้กันดีว่ามีปัจจัยด้านต่างๆที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงปัจจัยด้านค่านิยมตัวบุคลากรเอง และปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บริษัท ซีพี เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในธุรกิจที่ให้บริการทางด้านร้านสะดวกซื้อที่ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากร จึงมีนโยบายที่ชัดเจนทางด้านบุคลากรสำหรับพนักงานร้านเซเว่น ที่มุ่งคัดสรรความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน และพนักงานที่มีใจรักในงานบริการ พร้อมทั้งส่งเสริมและฝึกอบรมพัฒนาพนักงานให้ก้าวหน้า เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น พนักงานพร้อมที่จะเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่การงานไปพร้อมๆ กับการเติบโตของบริษัทที่มีการขยายสาขาออกไปอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ดังนั้นเพื่อเป็นการรองรับการเติบโตของบริษัท บุคลากรในองค์กรควรมีศักยภาพมี และองค์กรควรมีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี

จากสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาวิจัยในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหาร ในการนำไปพัฒนาและเป็นข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มศักยภาพของการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ตลอดจนนำไปเป็นข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจ และการวางแผนพัฒนาองค์กรในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานร้าน เซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่านิยม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จ ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความยุติธรรมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความคิดเห็นเรื่องคุณค่า7ประการ(7Value) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปลูกฝังพนักงานด้านปัจจัยค่านิยมต่างๆ ด้านความสำเร็จ ด้านการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ด้านความซื่อสัตย์ รวมถึงวัฒนธรรมองค์กรที่ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และใช้ผลการศึกษาวิจัยมากำหนดแนวทางในการวางแผนและพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ในระบบการทำงานการวางแผนอัตรากำลังคนให้เพียงพอ การพัฒนาพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินผล เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย หมายถึง พนักงานของร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ระดับพนักงานร้าน(Part time), พนักงานประจำร้าน ผู้ช่วยผู้จัดการ และผู้จัดการ จำนวนทั้งสิ้น 10,410 คน (ที่มา: ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2550. ณ วันที่ 9 สิงหาคม)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง แบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร

โดยอาศัยสูตรของ Taro Yamane ในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง (บุญธรรม กิตปรีดาบริสุทธิ์ : 2543) จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนตัวอย่าง
 N แทน จำนวนประชากร
 e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05

แทนที่

$$n = \frac{10,410}{1 + \{ 10,410 \times (0.05)^2 \}}$$

$$= 385.2 \text{ หรือ } 385 \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 385 คน และได้สำรองไว้อีก 4% ของขนาดตัวอย่างคือประมาณ 15 คน ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

1. สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากจำนวนประชากรของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานครแบ่งออกเป็นทั้งหมด 3 ภาค คือ ภาคเหนือของกรุงเทพ(BN) ภาคใต้ของกรุงเทพ(BS) และภาคตะวันออกของกรุงเทพ(BE) ซึ่งแต่ละภาคมีจำนวนประชากรไม่เท่ากันดังนั้นผู้ทำการวิจัยจึงจำเป็นต้องสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามวิธีดังกล่าว ได้

จำแนกกลุ่มตัวอย่างแต่ละภาคดังตาราง

ตาราง 1 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ชั้นภูมิ	จำนวนประชากร	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ภาคBN	3406	32.7	131
ภาคBS	3574	34.3	137
ภาคBE	3430	33.0	132
รวม	10,410	100	400

ที่มา: ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทซีพี เซเว่น อีเลฟเว่น (ณวันที่ 9 สิงหาคม 2550)

2. สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) ผู้ทำการวิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวกเนื่องจากสะดวกต่อการเก็บข้อมูล เพราะวิธีการนี้จะใช้การแจกแบบสอบถามแก่พนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามภาคต่างๆ ทั้ง 3 ภาค

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) แบ่งได้ดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20 ปี

1.1.2.2 21 – 25 ปี

1.1.2.3 26 – 30 ปี

1.1.2.4 ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

- 1.1.3.1 มัธยมศึกษาตอนต้น
- 1.1.3.2 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.
- 1.1.3.3 ปวส. หรือ อนุปริญญา
- 1.1.3.4 ปริญญาตรีขึ้นไป
- 1.1.4 ระดับตำแหน่งงาน
 - 1.1.4.1 พนักงานPart Time
 - 1.1.4.2 พนักงานประจำร้าน
 - 1.1.4.3 พนักงานระดับผู้ช่วยผู้จัดการ
 - 1.1.4.4 พนักงานระดับผู้จัดการร้าน
- 1.1.5 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน
 - 1.1.5.1 น้อยกว่า 1 ปี
 - 1.1.5.2 1 – 2 ปี
 - 1.1.5.3 3 – 4 ปี
 - 1.1.5.4 ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

1.2 ปัจจัยด้านค่านิยม

- 1.2.1 ค่านิยมทางความสำเร็จ
- 1.2.2 ค่านิยมความช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น
- 1.2.3 ค่านิยมความซื่อสัตย์
- 1.2.4 ค่านิยมความยุติธรรม

1.3 ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

- 1.3.1 ด้านการวางแผนอัตราค่าจ้าง
- 1.3.2 ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร
- 1.3.3 ด้านการพัฒนาพนักงาน
- 1.3.4 ด้านการจ่ายค่าตอบแทน
- 1.3.5 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 1.3.6 ด้านขวัญและกำลังใจ

1.4 ความเข้าใจในคุณค่า 7 ประการ (7Value) ขององค์กร

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1.พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ระดับพนักงาน Part Time, พนักงานประจำ, ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน และผู้จัดการร้าน

2.ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติประจำตัวที่เกี่ยวข้องกับพนักงานผู้นั้น ณ เวลาปัจจุบัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน

3.ค่านิยม หมายถึง ความพึงพอใจที่มุ่งความสำคัญที่ทางเลือกการปฏิบัติงานหรือผลลัพธ์ที่เหมาะสมที่กำหนด ของพนักงานเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ค่านิยมทางด้านความสำเร็จ ค่านิยมด้านความช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น ค่านิยมความซื่อสัตย์ ค่านิยมความยุติธรรม

3.1 ด้านความสำเร็จ หมายถึง การทำงานให้ลุล่วงไปด้วยดีโดยยึดหลัก แม้ว่าจะ เป็นสิ่งที่ยากลำบากก็ต้องทำให้สำเร็จให้ได้

3.2 ด้านความช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น หมายถึง การให้ความสำคัญต่อผู้อื่น และ พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอเมื่อเขาต้องการ

3.3 ด้านความซื่อสัตย์ หมายถึง การยึดถือข้อเท็จจริงกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง รวมถึงความรู้สึกจงรักภักดีกับองค์กร

3.4 ด้านความยุติธรรม หมายถึง การที่ความเป็นกลางและกระทำสิ่งที่ยุติธรรม สำหรับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.ความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ความรู้สึกพอใจของ พนักงานที่มีต่อนโยบายการบริหารบุคลากรขององค์กร การ ซึ่งมีการจัดการต่อการบริหารทรัพยากร มนุษย์ที่เหมาะสมตรงตามความต้องการของพนักงาน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานทำ ให้การทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนอัตรากำลังคน การสรรหา และการคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านสวัสดิการต่างๆ

4.1 ด้านการวางแผนอัตรากำลัง หมายถึง การจัดสรรจำนวนคนให้เพียงพอใน แต่ละสาขา ใช้จำนวนคนเท่าที่จำเป็นเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและการบริการลูกค้าที่เพียงพอ

4.2 ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร หมายถึง การสรรหาพนักงาน ระบบคัดเลือกที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้คนเก่ง คนดี และซื่อสัตย์

4.3 ด้านการพัฒนาพนักงาน หมายถึง การพัฒนาพนักงานทุกระดับ ได้รับการ พัฒนาอย่างต่อเนื่อง พัฒนาความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่

4.4 ด้านการจ่ายค่าตอบแทน หมายถึง การบริหารค่าจ้าง มีความเป็นธรรม สอดคล้องกับความสามารถของแต่ละคน

4.5 ด้านขวัญและกำลังใจ หมายถึง มีสวัสดิการเหมาะสมกับประโยชน์และความ จำเป็นของคนส่วนใหญ่ มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับสภาพสังคม และเศรษฐกิจใน ปัจจุบัน

5. คุณค่า 7 ประการ (7 Value) หมายถึง วัฒนธรรมของบริษัทเซเว่น อีเลฟเว่น คุณค่า 7 ประการ ที่บริษัทปรารถนาอยากให้มี ซึ่งประกอบด้วย

- 5.1 แกร่ง หมายถึง พนักงานมีความอดทน อดกลั้น และมีทัศนคติที่ดี
- 5.2 กล้า หมายถึง กล้าคิด กล้าพูด กล้าทำ ในเชิงสร้างสรรค์ และถูกต้อง
- 5.3 สัจจะวาจา หมายถึง รักษาคำพูดที่ให้กับผู้อื่น
- 5.4 สามัคคี หมายถึง ทำงานเป็นทีม เกื้อกูลกันและกัน
- 5.5 มีน้ำใจ หมายถึง ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความจริงใจ
- 5.6 ให้ความเคารพผู้อื่น หมายถึง เคารพในความคิดและให้เกียรติซึ่งกันและกัน
- 5.7 ชื่นชมความงามแห่งชีวิต หมายถึง แบ่งเวลาในการทำงาน และใช้ชีวิตอย่าง

เหมาะสม

6. การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง พนักงานปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายในหัวข้อแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้าน และสามารถพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าเพื่อรองรับการเติบโตขององค์กรในอนาคต รายละเอียดการพิจารณาการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานมี ดังนี้

6.1 คุณภาพของงาน หมายถึง ความสำเร็จจากการปฏิบัติงานมีความถูกต้องเรียบร้อย และไม่มีปัญหาติดตามมา

6.2 ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย หมายถึง การใช้ต้นทุนน้อยกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า หรือการทำงานให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียน้อยลง

6.3 ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไร หรือการทำงานให้ทันเวลา หรือการทำงานอย่างมีคุณภาพ

6.4 ประสิทธิภาพในมุมมองของความสามารถในการแก้ปัญหา หมายถึง สามารถแก้ไขปัญหา หรือตัดสินใจได้อย่างถูกต้องทันต่อเหตุการณ์

6.5 ประสิทธิภาพจากแง่มุมของการบริหาร หมายถึง การทำงานด้วยวิธีหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็ว

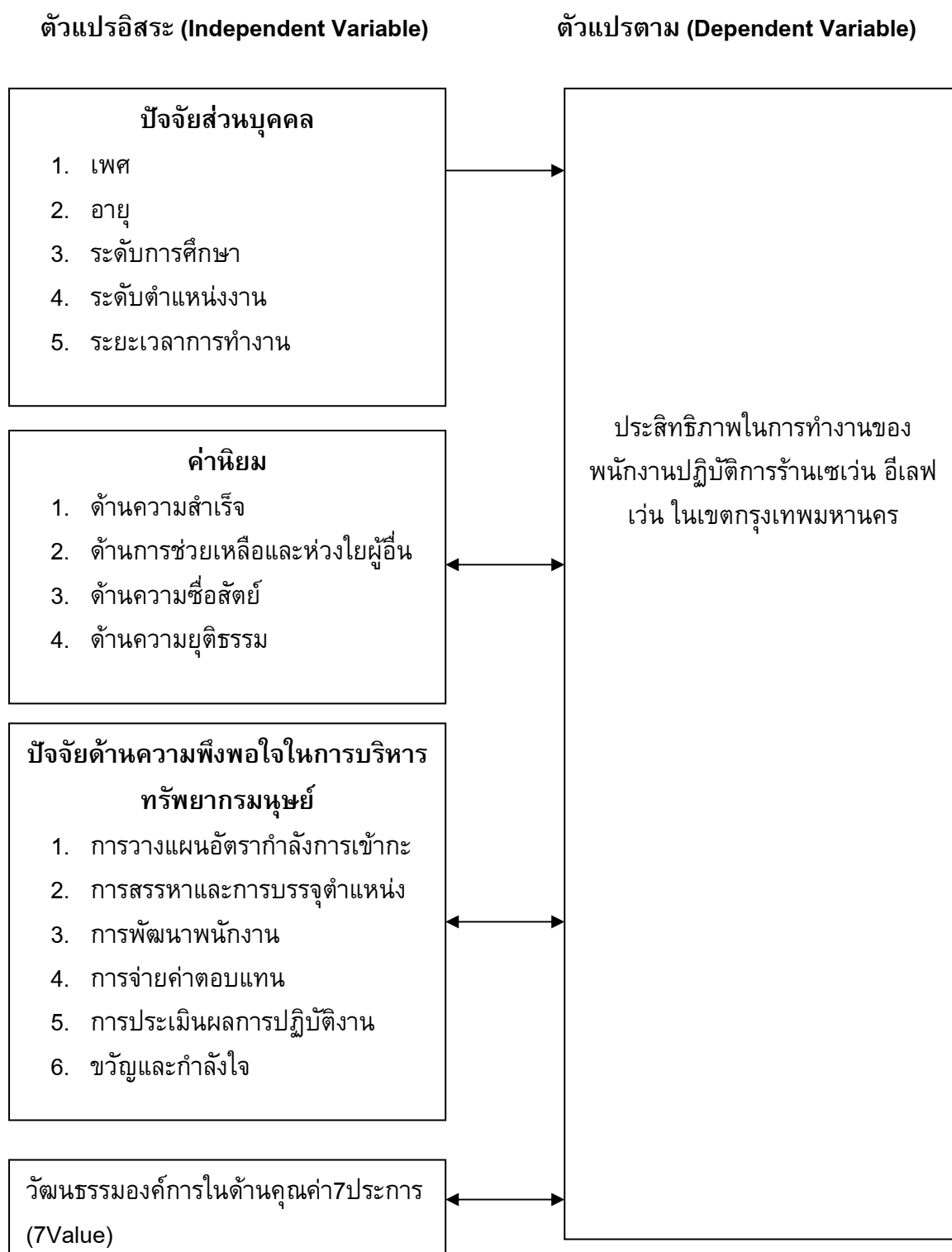
สมมุติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ค่านิยมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น
3. ปัจจัยด้านความพึงพอใจการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น
4. วัฒนธรรมองค์การในด้านคุณค่า 7 ประการ (7Value) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร” ซึ่งมีตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ อาทิ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน ด้านค่านิยมของพนักงาน ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และความรู้ความเข้าใจในคุณค่า 7 ประการ(7 Value) ซึ่งตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความร่วมมือในกิจกรรมของบริษัท ซึ่งแสดงได้ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้สำหรับประกอบในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีประเด็นในการนำเสนอ ดังนี้

1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับค่านิยม
3. ปัจจัยทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์
4. แนวความคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร
5. ความเป็นมาของบริษัท เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.1ความหมายของประสิทธิภาพ

บาร์นาร์ด(กานต์ ฤณาสล. 2542;อ้างอิงจาก Barnard, Chester 1 ; 1974) ได้อธิบายว่าการดำเนินที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพนั้น คือการดำเนินให้งานเป็นไปตามความคาดหวังผลของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นโดยไม่มีความคาดหวังนั้นไม่มีความสำคัญ

คุนซ์ กับโอดอนเนล (กานต์ ฤณาสล. 2542;อ้างอิงจากKoontz; & O.Donnel. 1972) ได้ขยายความคำว่า “ประสิทธิภาพ” ว่ามีความหมายครอบคลุมถึงความพอใจของบุคคล กลุ่มบุคคล องค์กรตลอดจนชุมชน

เฮร์เบิร์ต เอ.ไซมอน (วนิดา ลิ้มจิตสมบุรณ์. 2536 : 53 ; อ้างอิงจาก Herbert A. Simon.1972) กล่าวว่าถ้าจะพิจารณางานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า(Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต

ที.เอ.ไรอัน และ พี.ซี.สมิทธิ์ (เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. 2536 : 14-15; อ้างอิงจาก T.A. Ryan ; & P.C. Smith. 1954) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่ของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น

กิกสัน (Gigson. 1979: 50) กล่าวว่าประสิทธิภาพ หมายถึงอัตราส่วนของผลผลิต (Output) ต่อตัวป้อน(Input) เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพรวมถึงผลตอบแทนจากการลงทุนหรือ

ทรัพย์สินหรือค่าใช้จ่ายต่อหน่วย(Unit Cost) ค่าสูญเสียและค่าสูญเสียเปล่า การใช้ทรัพยากรต่ำกว่าขีดความสามารถ(Downtime) อัตราการใช้สอย เป็นต้น เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพจะต้องเป็นอัตราส่วน เช่น อัตราส่วนของผลประโยชน์ต่อค่าใช้จ่าย (Ratios of benefit to cost)

คาตะ และคาห์น (Kata ; & Kahn. 1976 : 38) ได้ให้ความหมายว่าประสิทธิภาพขององค์กรหมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กรโดยมีการฝึกอบรม ประสบการณ์และความรู้สึกผูกพันเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

ภิญโญ สาร(2517: 272) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า “เมื่อผลการกระทำเกิดขึ้นมากกว่าการบรรลุผลตามเป้าหมาย และผลอันนั้นเป็นสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา เราเรียกการกระทำนั้นว่าไม่มีประสิทธิภาพ แต่ถ้าผลของการกระทำนั้นไม่พึงปรารถนาและไม่เป็นที่พอใจเกิดขึ้นเหมือนกันแต่เป็นเรื่องไม่สำคัญและเล็กน้อยเราก็ถือว่าการกระทำนั้นยังมีประสิทธิภาพ”

ธงชัย สันติวงษ์(2537 : 22) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่าเป็นการวัดต้นทุนของทรัพยากรเทียบกับผลงานที่ทำได้คือ อัตราส่วน Outputs/Inputs(O/I) และความมีประสิทธิภาพ(Effectiveness) หมายถึง การวัดผลงานที่ทำได้เปรียบเทียบกับเป้าหมายถ้าหากว่าสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้แสดงว่าการทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

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

ดิน ปรชญาพฤทธิ์ และไกรยุทธ ธีรตยาสินันท์ (2543 : 12-14) พบว่าความหมายของ”ประสิทธิภาพ” อาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1.ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย(Input cost or allocative efficiency) หมายถึงการใช้ต้นทุนน้อยกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า หรือการทำงานให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียน้อยลง

2.ประสิทธิภาพจากแง่มุมของบริหาร(Process efficiency) หมายถึงการทำงานด้วยวิธีหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามขั้นตอนของทางองค์กร

3.ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์(Output efficiency) หมายถึงการทำงานที่มีผลกำไร หรือการทำงานให้ทันเวลา หรือการทำงานอย่างมีคุณภาพ หรือการสร้างความปลอดภัยให้เกิดขึ้นในบรรดาพนักงานด้วยกันหรือการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; ปริญ ลักษิตานนท์ ; และสมชาย หิรัญกิตติ(2538 : 91-92) ได้ให้ความหมายไว้ในตัวหนังสือศัพท์ทางการบริหารว่า ประสิทธิภาพ(Efficiency) มีความหมายคือ

1.ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุ หรือปัจจัยอื่นๆต่ำที่สุด

2.ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า(Input) และผลที่ออกมา(Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำที่สุด

3.ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

บรรยงค์ โตจินดา(2542 : 34) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ หมายถึง การจัดการที่เมืองค์ประกอบ 3 ประการ คือทำงานให้เป็นผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีความประหยัดทั้งเงินและทรัพยากรต่างๆ และผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

ทิพวดี เมฆสวรรค์(2538 : 2) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลิตภาพ และประสิทธิภาพโดย ประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1.ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต(Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2.ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร(Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

3.ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต และผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคมเกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

1.2แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เมเจอร์ และ เบรจ (Mager and Besch.1967) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

1.ความสามารถในการที่จะบอกได้อย่างถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง

2.ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข

3.ความสามารถในการรู้ลำดับ รู้ได้ว่าต้องทำอะไรหรือต้องใช้อะไร หรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

4.ความสามารถในการตัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือต่างๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

5.ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการเชิงการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

ดังนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความสามารถได้ตามมาตรฐานในการประเมินผลการการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่ (มีสุทธา และสมิต สัชฌุกร(2539:71) ได้กล่าวถึงมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงาน

ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องช่วยให้การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจน ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากกว่าปัจจัยที่ใช้ และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้

1.3 แนวคิดการประเมินผลประสิทธิภาพของพนักงานปฏิบัติการเซเว่น อีเลฟเว่น

Chruden และ Sherman (อ้างอิงใน ชาริณี.2540:16) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นแต่เดิมใช้วิธีการรายงานอุปนิสัย และพฤติกรรมของบุคคล ต่อมาได้ใช้วิธีการนำบุคคลมาเปรียบเทียบกันโดยเกณฑ์ที่ใช้ในการเปรียบเทียบได้มาจากมาตรฐาน หรือเกณฑ์ของงานที่ถือว่าเป็นที่น่าพอใจ รวทั้งข้อกำหนดต่าง ๆ ของงานเป็นหลัก

Knootz(อ้างอิงใน ชาริณี.2540: 14) กล่าวว่า แนวคิดที่เกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องพิจารณาอีก การที่จะบอกว่าผลสำเร็จที่ปรากฏมีเพียงใดนั้นต้องเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เมื่อใดก็ตามที่ความพยายามในการปฏิบัติงานไม่ก่อให้เกิดผลสำเร็จที่ปรากฏชัด ก็เรียกว่าไม่มีผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นในการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น ผู้ประเมินจะต้องพิจารณาในส่วนของความหมายในการปฏิบัติงาน แลผลสำเร็จที่ปรากฏชัดเป็นสำคัญโดยมาตรฐานของงานเป้าหมายที่หน่วยงานนั้นกำหนดขึ้น

จากแนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้นำทฤษฎีการให้ความหมายของ “ประสิทธิภาพ” ของติน ปรัชญาพฤทธิ์ และไกรยุทธ ธีรตยา คีรินทร์ (2543:12-14) ซึ่งแบ่งประสิทธิภาพในแง่มุมต่างๆ ได้ 3 ประเภท คือ แง่มุมของการใช้ต้นทุนน้อยกว่าผลลัพธ์ แง่มุมของการบริหารการทำงานด้วยเทคนิคเพื่อความรวดเร็ว และแง่มุมของการทำงานที่มีผลกำไรมาเป็นแนวทางในการวัดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร เนื่องจากการให้ความหมายของ “ประสิทธิภาพ” ของติน ปรัชญาพฤทธิ์ และไกรยุทธ ธีรตยา คีรินทร์(2543:12-14) สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ในประเด็นต่างๆ ของบริษัทที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานตามที่กล่าวมาข้างต้น อีกทั้งผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Knootz (อ้างอิงใน ชาริณี.2540:14) ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานร้านจำเป็นต้องมีการกำหนดเป้าหมายให้กับพนักงาน เพื่อดำเนินการอย่างถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยถือว่าสิ่งเหล่านี้คือประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ผู้วิจัยจึงนำแนวความคิดของทั้งสองแนวคิดนี้มาวางแผนพัฒนาการบริหารงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรต่อไป

2.ทฤษฎีเกี่ยวกับค่านิยม

ทฤษฎีเกี่ยวกับค่านิยมมีนักวิชาการได้กล่าวไว้หลายทฤษฎี โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 Allport และคณะ (Allport and associates) ได้แบ่งค่านิยมออกเป็น 6 ชนิดคือ

2.1.1 ค่านิยมทางวิชาการหรือเชิงทฤษฎี(Theoretical) เป็นค่านิยมที่ให้ความสำคัญกับการค้นหาข้อเท็จจริง โดยการวิเคราะห์และแสวงหาเหตุผลที่แท้จริง

2.2.2 ค่านิยมทางเศรษฐกิจ(Economic) เป็นค่านิยมที่คำนึงถึงประโยชน์และความคุ้มค่ารวมถึงการสะสมความมั่งคั่ง

2.2.3 ค่านิยมทางสุนทรียภาพ(Aesthetic) เป็นค่านิยมที่ให้คุณค่าสูงสุดต่อการทำให้เกิดความพึงพอใจการผสมผสานกลมกลืนของประสาทสัมผัส เช่น ความสวยงาม ศิลปะ ดนตรี เป็นต้น

2.2.4 ค่านิยมทางสังคม (Social) เป็นค่านิยมที่ให้คุณค่ากับความรักและความสัมพันธ์กับผู้อื่นในสังคม เช่น บิดา มารดา เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

2.2.5 ค่านิยมทางการเมือง(Political) เป็นค่านิยมที่เน้นการได้มาซึ่งอำนาจและอิทธิพล

2.2.6 ค่านิยมทางศาสนา (Religious) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อถือตามคำสั่งสอนในลัทธิศาสนาใดศาสนาหนึ่งอย่างเคร่งครัด

Allport และคณะได้พัฒนาแบบสอบถามซึ่งตั้งคำถามเกี่ยวกับสถานการณ์ต่างๆ โดยให้ผู้ตอบคำถามจัดลำดับความชอบของคำตอบตามที่กำหนดไว้ให้ จากคำตอบผู้วิจัยจะสามารถจัดลำดับความสำคัญของคำตอบเข้าไว้ในประเภทของค่านิยมทั้ง 6 ชนิด และรวบรวมระบบค่านิยมของผู้ตอบแต่ละคน

จากการใช้ทฤษฎีนี้พบว่าคนที่มีความเชื่อต่างกันจะให้ความสำคัญกับค่านิยมทั้ง 6 ชนิดนี้แตกต่างกัน เช่นการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างรัฐมนตรี พ่อค้า นักวิทยาศาสตร์ และผู้นำศาสนาจะให้ความสำคัญทางด้านศาสนาที่สำคัญที่สุด และให้ความสำคัญกับค่านิยมทางด้านเศรษฐกิจน้อยที่สุด ซึ่งบุคคลที่ให้ความสำคัญกับค่านิยมเศรษฐกิจสูงสุดคือพ่อค้า

2.2 Maglin และคณะได้แบ่งค่านิยมออกเป็น 4 ชนิด คือ

2.1.1 ความสำเร็จ(Achievement) คือ การทำงานให้ลุล่วงไปด้วยดีโดยยึดหลักว่าแม้เป็นสิ่งที่ยากลำบากในชีวิตก็ต้องทำให้ได้

2.2.2 การช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น(Helping and concern for others)คือ การให้ความสำคัญต่อผู้อื่น และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอเมื่อเขาต้องการ

2.2.3 ความซื่อสัตย์ (Honesty) คือการยึดถือข้อเท็จจริง และกระทำสิ่งที่รู้สึกถูกต้อง

2.3.4 ความยุติธรรม (Fairness) คือ การมีความเป็นกลางและกระทำสิ่งที่ยุติธรรมสำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

รูปแบบและแนวโน้มของค่านิยม(Patterns and trends in values) Daniel Yankeiovich ได้มีการสำรวจความคิดเห็นด้านข้อมูลของสาธารณชนในกลุ่มโรงงานแถบอเมริกาเหนือและ William Fox ได้จัดเตรียมการวิเคราะห์แนวโน้มค่านิยมโดยให้เหตุผลไว้อย่างละเอียด Yankelovich และ Fox ได้ศึกษาความเคลื่อนไหวจากค่านิยม โดยFoxได้มุ่งเน้นที่ค่านิยมร่วม ซึ่งได้ลดน้อยลงไปมาก โดยเฉพาะในเรื่องของภาระหน้าที่ ความซื่อสัตย์ และความรับผิดชอบ Yankelovich ได้สังเกตการณ์เคลื่อนไหวเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่มูลค่าทางเศรษฐกิจ ความภาคภูมิใจต่อองค์กร การมีส่วนร่วม ตลอดจนการเสริมความคิดที่เข้ากันได้ค่านิยม

2.3 ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์ได้ระบุค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับงาน 9 ประการ โดยเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับแรงงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต ประกอบด้วย

- 1.การยอมรับความสามารถและความสำเร็จ(Recognition for competence and accomplishments)
- 2.ความยกย่องนับถือและควมมีเกียรติ (Respect and dignity)
- 3.ทางเลือกส่วนบุคคลและเสรีภาพ (Personal choice and freedom)
- 4.ความเกี่ยวข้องกับงาน (Involvement at work)
- 5.ความภูมิใจในงานส่วนบุคคล (Pride in one's work)
- 6.คุณภาพชีวิต (Lifestyle quality)
- 7.ความปลอดภัยด้านการเงิน (Financial security)
- 8.การพัฒนาตนเอง (Self-development)
- 9.สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (Health and wellness)

ค่านิยมเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารที่จะต้องทราบว่าค่านิยมไหนคือปัจจัยสำคัญสำหรับแรงงานใหม่ อย่างไรก็ตามแม้ว่าแรงงานนั้นจะมุ่งที่ค่านิยมความพึงพอใจส่วนบุคคลแต่ก็มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญกับค่านิยมขององค์กรด้วย

จากแนวความคิดและทฤษฎีค่านิยมข้างต้น ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีของ Maglino และคณะมาอ้างอิง ซึ่งแบ่งค่านิยมออกเป็น 4 ชนิด คือความสำเร็จ การช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น ความซื่อสัตย์ และความยุติธรรม มาออกแบบในการสร้างกรอบวิจัย เนื่องจากเรื่องที่ทำการศึกษาวิจัยบุคลากรขององค์กรนี้มีลักษณะงานเป็นงานบริการ ซึ่งสามารถนำทฤษฎีข้างต้นมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามได้ ดังนั้นจึงสรุปว่าทฤษฎีข้างต้นจะทำให้ทราบถึงค่านิยมของบุคลากรและส่งผลให้ทราบข้อมูลและค่านิยมของบุคลากรมากขึ้นเพื่อนำไปพัฒนาและรักษาบุคลากรให้รู้สึกรักและภูมิใจในองค์กร

3.ปัจจัยทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์(Human Resource Management : HR)มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวว่า ทรัพยากรมนุษย์ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาองค์กร ดังนั้นในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและควรมีการดำเนินการจัดการให้สอดคล้องกับปรัชญาในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงดังนี้

เดอ เซ็นโซ และ ร็อบบินส์(DeCenzo and Robbins. 1999 : 8) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับกิจการด้านบุคลากร การอบรมและพัฒนา การจูงใจ และการบำรุงรักษาบุคลากร

เดสเลอร์ (Dessler. 1997:2) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การกำหนดนโยบาย และแนวปฏิบัติที่ต้องดำเนินการเกี่ยวกับพนักงานในองค์กร ซึ่งครอบคลุมภารกิจต่างๆ ได้แก่ การสรรหา การกลั่นกรอง การฝึกอบรม การให้รางวัล และประโยชน์เกื้อกูล การประเมินผล และแรงงานสัมพันธ์

มอนดี้ และ โน (Mondy and Noe.1996:4) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นการใช้ทรัพยากรบุคคลอันทรงคุณค่าขององค์กรให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีภารกิจหลัก 6 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การสรรหา และการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ สุขภาพและความปลอดภัย พนักงานสัมพันธ์และแรงงานสัมพันธ์ และการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์

เฟรนช์ (French.1998:4) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึงการวางแผน การพัฒนา และการควบคุมกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเชิงระบบ มีผลต่อสมาชิกทุกคนในองค์กรกระบวนการต่าง ๆ ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การออกแบบงาน การจัดบุคลากรเข้าทำงานการพัฒนาและการฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทนและการให้รางวัล รวมถึงการพัฒนาและปรับปรุงองค์การด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ(2550:138) ได้กล่าวถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (The Human Resource Management-HRM) ว่าเป็นกิจกรรมการออกแบบเพื่อจัดหาและร่วมมือกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร โดยแสดงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการจัดหาบุคคลเข้าทำงาน(Staffing) การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคล(Training and Development) การจ่ายค่าตอบแทน(Compensation) สุขภาพและความปลอดภัย(Health and Safety) ความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกัน

บรรยงค์ โตจิตตา (2537:188) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นการพัฒนาให้องค์การมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนาการบริหารงานบุคคลให้มีการปรับสภาพเพื่อความอยู่รอดขององค์กรซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องการฝึกอบรม(Training) การศึกษา(Education) และการพัฒนา(Development) ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะสำเร็จได้นั้นจะต้องทำเป็นกระบวนการที่มีระบบ และทำอย่างต่อเนื่องติดต่อกันทุกระดับ เพราะคนที่มีความรู้ความเข้าใจมีทัศนคติที่ต่างกันจะสามารถทำงานร่วมกันได้ ดังนั้นแนวคิดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรต้องมีการเคารพในสิทธิของบุคคล การมุ่งแก้ปัญหาให้แก่องค์กร การมุ่งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้เข้ารับการอบรมพัฒนา และดำเนินการเป็นกระบวนการอย่างมีระบบ

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์(2540: 140) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ศิลปะในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานโดยให้ได้บุคคลที่เหมาะสม พัฒนาบุคคลให้มีคุณภาพและใช้บุคคลนั้นๆ ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลอย่างมีประสิทธิภาพ และบำรุงรักษาทรัพยากรนี้ไว้อย่างคุ้มค่าเพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิต หรือการบริการทั้งปริมาณ และคุณภาพของงานอย่างสูงสุด

สมชาย หิรัญกิตติ (2542 : 10-11) กล่าวไว้ว่า กิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การปฏิบัติและนโยบายในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ

องค์การ หรือเป็นกิจกรรมการออกแบบเพื่อสร้างความร่วมมือกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ ซึ่งมีกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

1.การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการสำรวจความต้องการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ได้จำนวนพนักงานที่มีทักษะที่ต้องการและสามารถจัดหาได้เมื่อจำเป็นต้องใช้ โดยในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีการออกแบบงานและการวิเคราะห์งานก่อน

2.การสรรหาบุคลากร เป็นกลุ่มกิจกรรมขององค์การซึ่งใช้เพื่อจูงใจให้ผู้สมัครที่มีความสามารถและมีทัศนคติที่องค์การต้องการมาสมัครในตำแหน่งที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์

3.การคัดเลือกเป็นกระบวนการคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมที่สุดสำหรับองค์การและเหมาะสมกับตำแหน่งที่ต้องการ โดยคัดเลือกจากกลุ่มผู้สมัคร

4.การฝึกอบรมและการพัฒนา การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการที่มีระบบเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมพนักงานให้มีทิศทาง ซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การหรือเป็นกิจกรรมเพื่อให้ผู้เรียนรู้เกิดความรู้ และทักษะที่จำเป็นสำหรับงานในปัจจุบัน ส่วนการพัฒนาเป็นการจัดความรู้ การทำให้พนักงานมีความรู้มีการพัฒนาในการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้ในปัจจุบันหรืออนาคต

5.ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ผลตอบแทนเป็นรางวัลทั้งหมดที่เป็นพนักงานคุณที่พนักงานได้รับในการแลกเปลี่ยนกับงาน ประกอบด้วย ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส สิ่งจูงใจ และผลประโยชน์อื่นๆ ส่วนผลประโยชน์เป็นรางวัลหรือส่วนเพิ่มที่พนักงานได้รับ ซึ่งเป็นผลจากการจ้างงานและตำแหน่งภายในองค์การ

6.ความปลอดภัยและสุขภาพ ความปลอดภัยเป็นความคุ้มครองพนักงานจากอุบัติเหตุในการทำงาน สุขภาพเป็นสภาพทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม

7.พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ พนักงาน เป็นสิ่งแวดล้อมภายในที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึงอย่างยิ่ง เพราะงานจะสำเร็จผลได้ก็มาจากพนักงานลูกจ้างนั่นเอง แรงงานสัมพันธ์ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มพนักงาน (สภาพแรงงาน) และนายจ้าง (ฝ่ายจัดการ)

8.การประเมินผลการปฏิบัติการ เป็นกระบวนการประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยการวัด และเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

จะเห็นได้ว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุด และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปหากองค์การได้คนที่มีคุณภาพและมีความสามารถเข้ามาทำงาน องค์การจะเจริญก้าวหน้า และจากความหมายทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยสรุปว่า “การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management :HRM) หมายถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานด้านบุคคลเพื่อใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพในการทำงาน

3.1การวางแผนอัตรากำลัง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ(2550:139) กล่าวถึงการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต โดยแผนกลยุทธ์จะกำหนดขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการประกอบด้วย

1.การพยากรณ์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์(Forecasting Human Resource Needs) เมื่อมีการพยากรณ์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์องค์การจะต้องตัดสินใจเกี่ยวกับลักษณะและจำนวนพนักงานที่ต้องการ ซึ่งความต้องการดังกล่าวอาจได้รับผลกระทบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงพนักงานภายในองค์กรซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลง หรือโครงสร้างทำให้มีความต้องการที่หลากหลาย สาเหตุที่องค์การต้องการมีการพยากรณ์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์มีดังนี้

1.1การเปลี่ยนแปลงพนักงาน(Personnel Change) ถึงแม้ระดับการจัดหาบุคคลเข้าทำงานจะคงที่ก็ตาม ซึ่งพนักงานภายในองค์กรจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งใหม่ ตลอดจนมีการเกษียณหรือลาออก องค์กรอาจจ้างบุคคลภายนอกที่มีคุณสมบัติตามที่องค์กรต้องการ โดยพิจารณาจากความรู้ความชำนาญและข้อมูลต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงาน สิ่งต่างๆ เหล่านี้ดูได้จากการสะสมทักษะ (Skill) นอกจากนั้นองค์กรจะต้องพิจารณาถึงตำแหน่งที่ว่างด้วยเช่น การออกของพนักงาน

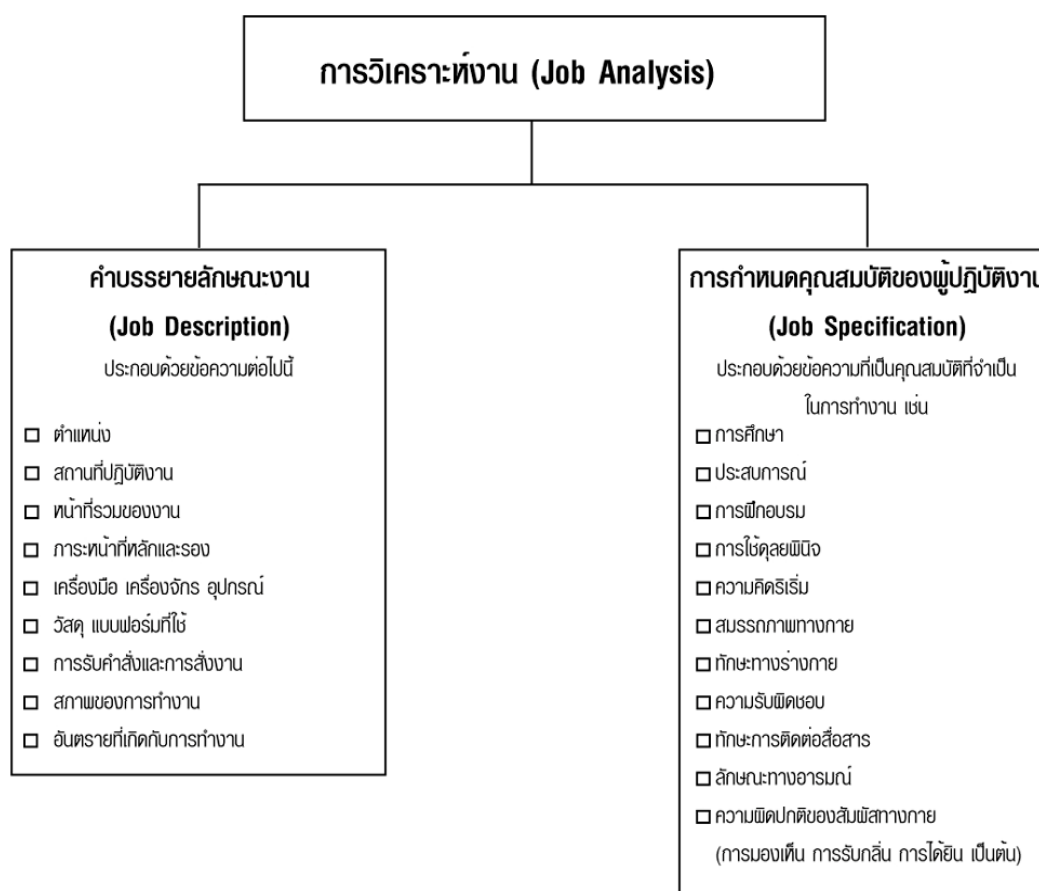
1.2การเปลี่ยนแปลงองค์กร (Organization Changes) การเปลี่ยนเป้าหมายองค์กร และกลยุทธ์จะทำให้เกิดตำแหน่งใหม่ และมีการเปลี่ยนตำแหน่งเก่า

1.3ปริมาณอุปสงค์สำหรับพนักงาน(Demand of Employees) และอุปทานของพนักงาน(Supply for Employees) ปริมาณอุปสงค์(Demand for Labor) เป็นวิธีการที่องค์การจะต้องตัดสินใจเกี่ยวกับจำนวนงานที่ต้องการเพื่อบรรลุเป้าหมายองค์กร และจำนวนบุคลากรที่ต้องใช้ซึ่งองค์การส่วนใหญ่ จะมีการพยากรณ์ความต้องการทรัพยากรบุคคลในระยะสั้นโดยผ่านกระบวนการงบประมาณ

2.การวิเคราะห์งาน(Job Analysis) เป็นเทคนิคเพื่อใช้เพิ่มความเข้าใจในการพิจารณาว่างานชนิดใดควรจะจ้างบุคคลชนิดใดจึงจะเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานนั้น ดังนั้นในการวิเคราะห์งานจะต้องจัดทำคำบรรยายลักษณะงาน และกำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานดังนี้

2.1คำบรรยายลักษณะงาน(Job Description) เป็นรายการของกิจกรรมเฉพาะซึ่งต้องกระทำเพื่อให้งานสมบูรณ์

2.2การกำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน(Job Specification) เป็นรายการลักษณะของบุคคลซึ่งควรจ้างสำหรับงานที่เฉพาะ ซึ่ง Certo and Certo. (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.2550 : 140-141 ; อ้างอิงจาก Certo and Certo. 2006 : 252) ได้กล่าวถึงการกำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานว่า เป็นข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งระบุถึงความสามารถ(Abilities) ทักษะ(Skill) บุคลิกลักษณะ(Traits) คุณสมบัติ (Attributes) สำหรับการทำงานให้ประสบความสำเร็จในงานใดงานหนึ่ง ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 2 แสดงความสัมพันธ์การวิเคราะห์งานลักษณะงานและกำหนดคุณสมบัติของพนักงาน

ที่มา: Certo and Certo. (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.2550: 141;อ้างอิงจากCerto and Certo. 2006: 252)

ความพยายามที่จะปรับปรุงคุณภาพในการทำงานเป็นประโยชน์ต่อองค์กร งานมักจะถูกออกแบบโดยอาศัยลักษณะพิเศษของงาน(Job Characteristics) ซึ่งประกอบด้วยส่วนสำคัญของงานหลัก และผู้บริหารจะใช้จิตวิทยาในการทำให้พนักงานก้าวหน้าโดยการเพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีต่องานนั้น และทำให้พนักงานพึงพอใจที่จะตอบสนองและเห็นความสำคัญของงาน พร้อมทั้งรับคำชมเชยจากการปฏิบัติงาน ซึ่งฮอคแมน (Hackman) และคณะได้เสนอทฤษฎีที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น หากลักษณะของงานครอบคลุมถึงมิติของงานหลัก (Core Job Dimensions) ซึ่งส่วนประกอบของงานหลักมี 5 ประการ ดังนี้

1.ความหลากหลายทางด้านทักษะ(Skill Variety) เป็นสิ่งที่พนักงานต้องการความหลากหลายของกิจกรรมพรสวรรค์และความชำนาญ เพื่อให้งานนั้นสำเร็จ

2.การระบุชิ้นงาน(Task identity) หมายถึงการระบุชิ้นงานเพื่อให้พนักงานสร้างความรู้สึกในความรับผิดชอบ และความภาคภูมิใจต่องานที่ทำ

3.ลักษณะสำคัญของงาน(Task Significance) พนักงานได้เห็นลักษณะสำคัญของงานที่มีต่อองค์กรทั้งภายในและภายนอก ซึ่งมีผลกระทบต่องานอื่นโดยที่ให้งานอื่นประสบความสำเร็จด้วย

4.ความอิสระ(Autonomy)การให้พนักงานมีอิสระในการวางแผนจัดตารางงาน และเลือกวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้งานนั้นสำเร็จ

5.การป้อนกลับ(Feedback) เพื่อเป็นการตรวจสอบความชัดเจน ความเข้าใจ ความรู้ของผู้ปฏิบัติงานว่าจะสำเร็จหรือไม่เพียงใด

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นการวางแผนอัตรากำลังจึงเป็นแนวทาง ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้องค์กรเกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดสรรแรงงานให้สอดคล้องกับตำแหน่งงาน และทำให้องค์กรมีแผนการและขั้นตอนในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยละเอียด และเป็นขั้นตอนทั้งในการจัดการสรรหาคัดเลือกบุคลากร การโอนย้าย การเลื่อนตำแหน่ง การพ้นจากงาน ซึ่งแผนเหล่านี้จะทำให้องค์กรได้ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพไว้ใช้ในองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง

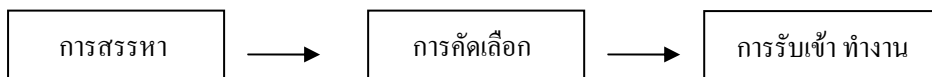
3.2การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร

การสรรหา และการคัดเลือกบุคลากรเป็นหน้าที่พื้นฐานที่สำคัญของหน่วยงาน หน้าที่ที่เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยหลักของการดำเนินธุรกิจที่จะทำให้องค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2.1ความหมายของการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร

การสรรหาบุคลากร หมายถึง กระบวนการในการค้นหาคูคลองที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่องค์กรต้องการจากแหล่งต่าง ๆ ให้สนใจสมัครเข้าร่วมงานกับองค์กรโดยผู้มีหน้าที่ในการสรรหาบุคลากรจะต้องสามารถเข้าถึงแหล่งที่มาของบุคลากร ดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพเหมาะสมกับงานให้เกิดความสนใจ ที่จะร่วมงานกับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพได้ข้อจำกัดของระยะเวลา และค่าใช้จ่าย

การคัดเลือกบุคลากร หมายถึงกระบวนการต่อเนื่องจากการสรรหาบุคลากรที่ใช้ในการตรวจสอบ การพิจารณา และการตัดสินใจรับบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าร่วมงานกับองค์กร การคัดเลือกบุคลากรเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยความรู้และศิลปะในการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับงาน นอกจากกลุ่มผู้สมัครงานทั้งหมด โดยผู้ทำหน้าที่คัดเลือกบุคลากรจะต้องมีความรู้ในหลักการ และมีความเข้าใจในเทคนิคการแยกบุคคลที่ต้องการออกจากกลุ่มผู้สมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแสดงดังภาพประกอบ

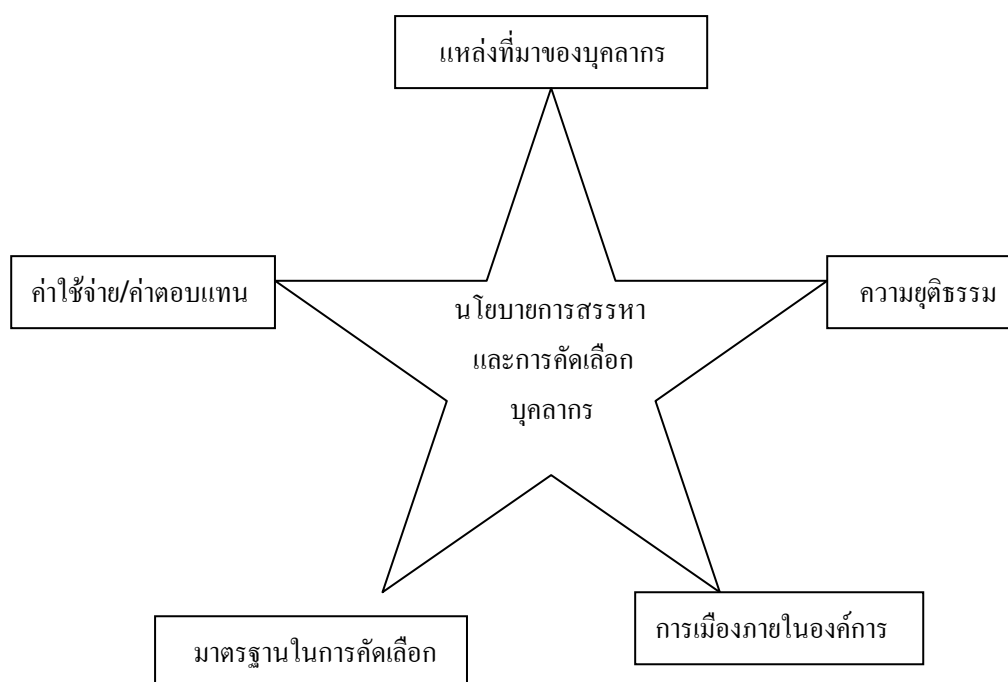


ภาพประกอบ 3 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างการสรรหา การคัดเลือก และการรับเข้าทำงาน

การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร เข้าปฏิบัติงานหน้าที่ที่สำคัญของหน่วยงานด้านทรัพยากรมนุษย์เนื่องจาก ถ้าการสรรหาบุคลากรไม่สามารถค้นหาและดึงดูดบุคคลที่มีความเหมาะสมให้สนใจเข้าร่วมงานกับองค์กรได้ ก็จะทำให้องค์กรไม่สามารถคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และมีศักยภาพในการพัฒนาตนเองในอนาคตได้ หรือถ้าการคัดเลือกขาดประสิทธิภาพไม่มีมาตรฐานที่ชัดเจน ก็จะส่งผลให้องค์กรไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ค่าฝึกอบรม ค่าตรวจสอบและควบคุมงาน ค่าเสียโอกาส ค่าเสียหายที่เกิดจากการดำเนินงานที่ผิดพลาด ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการดำเนินงานล่าช้า เป็นต้น

3.2.2 การกำหนดนโยบายการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร

การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานกับองค์กรเป็นงานที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กรเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาสถานที่ตั้งองค์กร การจัดหาวัตถุดิบ การจัดหาเงินทุน หรือการเข้าถึงผู้บริโภคเพราะการจัดหาทรัพยากรมนุษย์เปรียบเสมือนเป็นก้าวแรกในความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านงานบุคลากร จะต้องทำการกำหนดนโยบายในการสรรหา และการคัดเลือกบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถดึงดูดบุคลากรที่มีความสามารถครบถ้วนตามงานนั้น ต้องการให้สนใจเข้าร่วมงานกับองค์กรในปริมาณที่พอเหมาะ ตลอดจนทำการคัดเลือกบุคลากรอย่างมีหลักเกณฑ์ และยุติธรรมเพื่อให้ได้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความเหมาะสมกับงานที่องค์กรต้องการมากที่สุดเข้าร่วมงานกับองค์กร โดยปัจจัยที่สมควรพิจารณาในการกำหนดนโยบายด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ซึ่งแสดงได้ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อนโยบายการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร

ที่มา: ดร.อนันต์ชัย คงจันทร์.การจัดการทรัพยากรมนุษย์,2549:65

จากภาพประกอบ 4 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อนโยบายการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรประกอบด้วย

1.ค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์ตอบแทน ปกติผู้มีหน้าที่สรรหาบุคลากรเข้าร่วมงานกับองค์กร จะต้องพิจารณาเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายที่องค์กรต้องเสียไปกับผลประโยชน์ตอบแทนที่องค์กรจะได้รับจากการจ้างงาน เนื่องจากการจ้างงานในแต่ละตำแหน่งจะสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายหลายด้าน เช่น ค่าใช้จ่ายในการสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมบุคลากร ตลอดจนค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนที่ต้องจ่ายให้กับบุคคลที่ดำรงตำแหน่งดังกล่าว ผู้ทำหน้าที่กำหนดนโยบายการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรจะต้องทำการตัดสินใจโดยยึดถือหลักการที่ว่า องค์กรจะตัดสินใจจ้างบุคลากรเข้าปฏิบัติงานในหน้าที่ใด บุคคลนั้นจะต้องให้ผลประโยชน์ตอบแทนแก่องค์กรได้เหมาะสม กับค่าใช้จ่ายที่องค์กรใส่ลงไปในกระบวนการสรรหาการคัดเลือก และการพัฒนาบุคคลนั้น

2.แหล่งที่มาของบุคลากร ผู้มีหน้าที่สรรหาบุคลากรจะต้องพิจารณาตัดสินใจเลือกแหล่งที่มาในการสรรหาบุคลากร ว่าต้องการสรรหาบุคลากรจากภายในหรือภายนอกองค์กร เนื่องจากแหล่งที่มาทั้งสองมีข้อดีและข้อเสียที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาถึงแหล่งเหมาะสมในด้านคุณภาพและปริมาณของบุคลากรที่ต้องการ กับแรงพยายาม เช่น ค่าใช้จ่ายและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน

3.ความยุติธรรม ผู้มีหน้าที่ในงานด้านบุคลากรจะต้องคำนึงถึงความยุติธรรมในการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร เพราะปัจจัยนี้ไม่เพียงแต่จะส่งผลโดยตรงต่อการได้บุคลากร

ที่มีความเหมาะสมที่สุดในแต่ละตำแหน่งงานเข้าร่วมงานกับองค์กร แต่ยังคงเกี่ยวพันถึงภาพลักษณ์ขององค์กรที่มีต่อสาธารณะอีกด้วย ถ้าองค์กรทำการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรอย่างเปิดเผย บริสุทธิ์และยุติธรรมก็จะมีส่วนในการกระตุ้นให้บุคคลภายนอกที่มีความรู้ความสามารถ และมีศักยภาพในการพัฒนามีความสนใจที่จะเข้าร่วมงานกับองค์กร ในทางตรงกันข้ามถ้าองค์กรใช้ระบบเส้นสายในการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ก็จะส่งผลให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม แต่ไม่มีความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคัดเลือกบุคลากร ส่งผลให้บุคคลภายนอกไม่สนใจที่จะสมัครเข้ามารับการคัดเลือก ส่งผลให้องค์กรเสียโอกาสในการได้บุคลากรที่เหมาะสมเข้าร่วมงาน

นอกจากความยุติธรรมในกระบวนการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรแล้ว ผู้ที่มีหน้าที่ในการสรรหาบุคลากรจะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเป็นธรรม ในการสรรหาบุคลากร เช่นกฎหมายและกฎข้อบังคับของรัฐ ข้อจำกัดทางสังคม เพศ การศึกษา อายุ เป็นต้น เพื่อให้การสรรหาบุคลากร บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างราบรื่นเป็นธรรมและมีอุปสรรคน้อยที่สุด

4.การเมืองภายในองค์กร การเมืองภายในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร เพราะเป็นปัจจัยที่ละเอียดอ่อนและมีผลกระทบต่อ การดำเนินงานขององค์กรทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เช่น

-ผู้สมัครบางคนมีความสัมพันธ์ส่วนตัวกับฝ่ายบริหารในการคัดเลือกอาจส่งผลให้กระบวนการคัดเลือกมีความไม่เป็นธรรม

-วิธีการสรรหาบุคลากรโดยอาศัยคำแนะนำอาจก่อให้เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวกซึ่งอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานขององค์กรได้

5.มาตรฐานในการคัดเลือกบุคลากรเข้าปฏิบัติงาน กระบวนการในการสรรหา และการคัดเลือกที่มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร จะต้องสามารถคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และความเหมาะสมที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น การกำหนดมาตรฐานในการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร นับเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะทำให้ องค์กรสามารถคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมเข้าร่วมงานได้ตามต้องการ

ดังนั้นการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร จึงต้องมีการกำหนดมาตรฐานอาจกระทำได้จากเกณฑ์ที่สำคัญบางประการ เช่น การศึกษาประสบการณ์ ความถนัด อายุ เพศ เป็นต้น โดยเกณฑ์เหล่านี้จะต้องสอดคล้องและเหมาะสมกับงานตามแต่ละชนิด ตลอดจนเป็นมาตรฐานที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ในการคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมจากบุคคลอื่นที่ขาดคุณสมบัติ นอกจากนี้ ผู้ทำการกำหนดในการสรรหาคัดเลือกบุคลากรจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานอย่างเพียงพอจึงจะสามารถกำหนดมาตรฐานที่จะคัดเลือกบุคลากรที่องค์กรต้องการได้อย่างถูกต้อง

3.3 การฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน

การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างยิ่งในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยคนถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด การที่องค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์ และเจริญเติบโตจำเป็นต้องอาศัยพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง องค์กรอาจฝึกอบรมทักษะการให้บริการลูกค้าแก่พนักงานโดยให้พนักงานได้ทดลองกับบุคคลโดยใช้สถานการณ์จริงคือการให้บริการกับลูกค้าจริง องค์กรอาจมีการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมโดยให้พนักงานเรียนรู้งานของกันและกัน เพื่อกระตุ้นให้มีการเรียนรู้และมีการปรับปรุงพัฒนาอยู่เสมอ

3.3.1 การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development) แม้ว่าการฝึกอบรมจะถูกเอาไปรวมกับการพัฒนา แต่ก็ไม่ใช่ทั้งหมด การฝึกอบรมจะมุ่งเน้นไปที่ให้พนักงานมีทักษะเฉพาะเพื่อที่จะทำงานของตนเองได้อย่างถูกต้อง และยังได้เสริมทักษะที่ขาดแคลนอีกด้วย ส่วนในด้านของการพัฒนาพนักงาน เป็นความพยายามที่จะให้พนักงานมีความสามารถเพื่อความต้องการขององค์กรในอนาคต

การฝึกอบรมจะมุ่งเน้นไปที่งานอย่างใดอย่างหนึ่ง การฝึกอบรมเป็นการมุ่งไปที่พนักงานแต่ละคนฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเฉพาะอย่างมุ่งไปยังงานที่ขาดแคลนหรือมีปัญหาแก้ไขการทำงานของพนักงานที่ไม่มีประสิทธิภาพอย่างรวดเร็ว และฝึกอบรมให้กับพนักงานใหม่ให้มีทักษะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเบื้องต้นได้ การฝึกอบรมจะมีผลต่อระดับการทำงานในปัจจุบัน

การพัฒนาจะเน้นจะเน้นไปที่งานปัจจุบันและงานที่จะต้องทำในอนาคต ขอบเขตของการพัฒนาจะอยู่ที่กลุ่มงานทั้งหมดหรือทั้งองค์กร เน้นไปที่ทักษะในการทำงานของพนักงานทั้งหมดและการทำงานได้หลายอย่าง ซึ่งจะมุ่งพัฒนาพนักงานไปยังความต้องการระยะยาว เป้าหมายของการพัฒนาคือทำให้บุคลากรในองค์กรมีประสิทธิภาพทั้งหมด จะมีผลต่อความสามารถของบุคลากรในระยะยาว

ความแตกต่างระหว่างการฝึกอบรม(Training)และการพัฒนา(Development)สรุปได้

1.ด้านจุดมุ่งหมาย การฝึกอบรมจะมุ่งเน้นไปที่งานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ในขณะที่การพัฒนาจะมุ่งเน้นทั้งงานที่ทำในปัจจุบันและงานในอนาคต

2.ด้านขอบเขตของงาน การฝึกอบรมจะมีครอบคลุมเฉพาะที่ตัวบุคคลของพนักงานแต่ละคน ในขณะที่พัฒนามักจะครอบคลุมไปที่การทำงานเป็นกลุ่ม หรือทั้งองค์กร

3.ด้านระยะเวลา การฝึกอบรมจะมองผลสำหรับการทำงานเพียงระยะสั้นหรือในทันที ในขณะที่พัฒนาจะมองผลของการทำงานในระยะยาว

4.ด้านจุดมุ่งหมาย การฝึกอบรมจะมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงทักษะของการทำงานปัจจุบันให้ดีขึ้นหรือแก้ไขข้อบกพร่อง ในขณะที่พัฒนาจะมุ่งเน้นไปที่การเตรียมตัวสำหรับงานในอนาคต

3.3.2 ชนิดของการฝึกอบรม

3.3.2.1 การอบรมทักษะ (Skill Training) การฝึกอบรมทักษะเฉพาะหรือทักษะที่ขาดไปเป็นกระบวนการที่เรียบง่าย โดยความต้องการทักษะมาจากการประเมินอย่างละเอียด

3.3.2.2 การอบรมซ้ำ (Retraining) เป็นการฝึกทักษะที่พนักงานจำเป็นต้องมีเพื่อการติดตามให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของงาน

3.3.2.3 การอบรมข้ามหน้าที่ (Cross-Functional Training) เป็นการฝึกฝนพนักงานให้สามารถทำงานในหน้าที่อื่น ๆ นอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น

- การหมุนเวียนของงาน สามารถช่วยผู้จัดการที่คุ้นเคยกับการทำงานเพียงหน้าที่เดียวให้มีการเรียนรู้ถึงงานอื่น ๆ ได้กว้างขวางขึ้น

- Peer Trainers คือพนักงานที่มีความสามารถในการทำงานระดับสูง ทำหน้าที่เป็นผู้ที่ทำการฝึกสอนพนักงานคนอื่นให้เข้าใจในงานที่จะต้องรับผิดชอบ รวมทั้งจะต้องสามารถช่วยเหลือพนักงานในการพัฒนาทักษะการทำงานในหน้าที่ที่นอกเหนืองานประจำของเขาด้วย

- พนักงานและผู้จัดการบางคนไม่เห็นด้วยกับแนวทางการฝึกสอนแบบ Cross-Functional Training ดังนั้นจะต้องทำให้เห็นถึงความสำคัญและผลประโยชน์ที่ได้รับ ดังนี้

- ช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรไม่หยุดชะงักในกรณีที่พนักงานลาออก ได้เลื่อนตำแหน่ง องค์กรจะสามารถหาบุคคลอื่นที่มีความสามารถในการทำงานนี้แทนที่ได้ทันที

- เมื่อการเลื่อนตำแหน่งไม่ใช่เรื่องง่าย โอกาสและความรับผิดชอบที่กว้างขึ้นจะเป็นสิ่งกระตุ้นพนักงานได้

- พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมสามารถเข้าใจ ถึงหน้าที่ตนต้องรับผิดชอบได้อย่างชัดเจน

- เมื่อพนักงานสามารถทำหน้าที่ทดแทนกันได้ ก็จะทำให้ตารางการทำงานมีความยืดหยุ่นขึ้นทำให้พนักงานมีเวลาอยู่กับครอบครัวมากขึ้น

3.3.2.4 การอบรมการทำงานเป็นทีม (Team Training) ในหลายๆ บริษัทได้ตระหนักกว่าการทำงานเป็นทีมจะเพิ่มผลผลิต ผลประโยชน์ และประสิทธิภาพในการทำงานซึ่ง Team Training สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ตามลักษณะการทำงานของกลุ่ม คือ Content tasks และ Group process

- Content tasks จะสัมพันธ์กับเป้าหมายของกลุ่มโดยตรง เช่น ควบคุมต้นทุน และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

- Group process จะสัมพันธ์กับแนวทางในการทำงานของสมาชิกในกลุ่ม เช่น สมาชิกในกลุ่มปฏิบัติต่อกันและกันอย่างไร แก้ไขปัญหาความขัดแย้งอย่างไร

รูปแบบการอบรมนี้ได้รับความนิยม คือการออกไปใช้ชีวิตร่วมกันนอกสถานที่ เช่น การจัด Walk rally การออกไปพจญภัยร่วมกัน เป็นต้น

3.3.2.5 การฝึกความคิดสร้างสรรค์ (Creativity Training) การฝึกอบรมนี้มีหลายวิธีด้วยกันในการสอนความสามารถในการสร้างสรรค์ แต่ทุก ๆ วิธีก็พยายามที่จะให้คนแก้ปัญหาด้วย

แนวทางใหม่ ๆ หนึ่งในวิธีที่ใช้กันคือ การระดมสมอง(Brainstorming) โดยผู้ที่ได้รับการอบรมจะได้รับโอกาสในการเสนอแนวคิดอย่างไรก็ได้ โดยไม่ต้องกลัวการลงโทษ การอบรมความคิดสร้างสรรค์(Creativity Training) จะช่วยในการกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ได้เปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น แต่ปัจจัยที่สำคัญกว่านั้นคือสภาพแวดล้อมในองค์กรที่จะต้องช่วยสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ของตัวบุคลากรด้วย

3.3.2.6การอบรมความหลากหลาย(Diversity Training) การอบรมนี้ถูกออกแบบในการสอนพนักงานเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่มีลักษณะเฉพาะและแตกต่างกัน ความแตกต่างทางเพศ และวิธีการตอบสนองสิ่งเหล่านี้ในที่ทำงาน การฝึกอบรมแบบนี้จะมีความสำคัญมากเมื่อองค์กรมีลักษณะการทำงานเป็นทีม

3.3.2.7การอบรมสถานการณ์วิกฤต(Crisis Training) อุบัติเหตุ มหันตภัยและความรุนแรงในที่ทำงานสามารถนำความเสียหายมาให้แก่องค์กรได้ Crisis Training จะมุ่งเน้นไปในเรื่องของการป้องกัน ตัวอย่างเช่น องค์กรเพิ่มความระมัดระวังอันตรายที่อาจเกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน เช่น ร้านโดนโจรปล้นพนักงานร้านควรปฏิบัติตามขั้นตอนในสถานการณ์นี้อย่างไรเพื่อให้ตนเองปลอดภัย การทะเลาะต่อสู้อันของพนักงานที่ไม่พอใจกันอยู่ Crisis Training นี้จะรวมถึงการสัมภาษณ์ในเรื่องการจัดการความเครียด การแก้ปัญหาความขัดแย้งและสร้างการทำงานเป็นทีม

3.3.2.8การอบรมให้บริการลูกค้า(Customer Service Training) องค์กรต่างๆ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการเข้าถึงความต้องการของลูกค้ามากขึ้น องค์กรเหล่านี้จึงได้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะการให้บริการลูกค้าแก่พนักงาน เพื่อเข้าถึงความต้องการของลูกค้ามากขึ้น การแข่งขันทางการตลาด เป็นปัจจัยสำคัญที่บังคับให้บริษัทต้องคำนึงถึงความสำคัญของการบริการกับลูกค้าให้มากขึ้นด้วย

3.4การจ่ายค่าตอบแทน

ระบบค่าตอบแทนควรจะเป็นกลไกที่สำคัญในการออกแบบและกำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ ในการบริหารค่าตอบแทนเพื่อความยุติธรรม เพื่อการควบคุมและเพื่อความเท่าเทียมกับคู่แข่ง องค์กรจะเผชิญทางเลือกต่างๆ ที่เกี่ยวกับนโยบายค่าตอบแทนค่าตอบแทนและการปฏิบัติ ความท้าทายของผู้บริหารคือ การตัดสินใจเลือกระบบที่เหมาะสมที่สุด ผู้บริหารในทุกระดับในองค์กรพอใจที่จะได้เป็นผู้ตัดสินใจในเรื่องค่าตอบแทนของผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ทั้งนี้ก็ต้องคำนึงถึงความเป็นธรรม และจะต้องมีเกณฑ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับทักษะ ผลงานและความสามารถที่หลากหลาย

3.4.1 ส่วนประกอบของผลตอบแทน

ผลตอบแทนโดยรวม(Total Compensation) ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

ส่วนที่1 ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญมากที่สุด ผลตอบแทนหลัก (Base Compensation) ส่วนใหญ่ได้รับไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน(ทุกสัปดาห์ – ทุกเดือน) หรือค่าจ้างแรงงานต่อชั่วโมง

ส่วนที่2 ผลตอบแทนจากผลการทำงานที่ดี ให้เป็นผลตอบแทนต่อพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ได้ดี เรียกว่า สิ่งจูงใจ(Incentives) มีได้หลายรูปแบบรวมทั้งโบนัส และการแบ่งปันกำไร

ส่วนที่3 ส่วนสุดท้ายคือ ผลประโยชน์อื่นๆ(Benefits) บางครั้งถูกเรียกว่า ผลตอบแทนทางอ้อม (Indirect Compensation) ผลประโยชน์อื่นๆ จะประกอบไปด้วยหลาย ๆ ส่วน เช่น การประกันสุขภาพ วันหยุด ผลตอบแทนการว่างงาน ผลตอบแทนอื่นๆ เรียกว่า ผลประโยชน์พิเศษ ซึ่งจะมีให้เฉพาะพนักงานที่มีสถานะพิเศษในองค์กรใหญ่มักจะเป็นผู้บริหาร เช่นรถยนต์ประจำตำแหน่ง

ผลตอบแทนเป็นต้นทุนที่สำคัญของบริษัทจำนวนมาก ต้นทุนบุคลากรอาจสูงถึง 60% ของต้นทุนของภาคอุตสาหกรรมการผลิต หรือสูงถึง 80% ของภาคบริการ

3.4.2 เครื่องมือในการบริหารค่าตอบแทน (Compensation Tools)

บริษัทต่าง ๆ ได้ใช้วิธีการมากมายในการกำหนดผลตอบแทนให้แก่พนักงาน วัตถุประสงค์เทคนิควิธีการต่าง ๆ เหล่านี้คือ เพื่อที่จะค้นหากระบวนการจ่ายผลตอบแทนที่คุ้มค่าและสามารถที่จะดึงดูด(Attract) รักษา (Retain) และจูงใจ (Motivate) ให้พนักงานเข้ามาร่วมงานกับบริษัท ในขณะที่องค์กรจะต้องสามารถควบคุมต้นทุนแรงงานได้ด้วย แม้เทคนิควิธีการจะมีมากมาย แต่โดยส่วนใหญ่แล้วจะถูกจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม เท่านั้น คือ Job – based approach และ Skill – based approach

-การจ่ายค่าตอบแทนตามงาน (Job – based approach) คือ กำหนดให้งานแต่ละงานมีหน้าที่บทบาทแตกต่างกันไป และพนักงานที่เข้ามารับตำแหน่งหน้าที่นั้น ได้รับผลตอบแทนตามงานที่ทำ

-การจ่ายค่าตอบแทนตามทักษะ (Skill – based approach) เทคนิคนี้จะพิจารณาผลตอบแทนให้แก่พนักงานตามความสามารถ และทักษะในการทำงานหลายๆอย่างได้ในเวลาเดียวกัน ไม่ยึดติดในตำแหน่งงาน

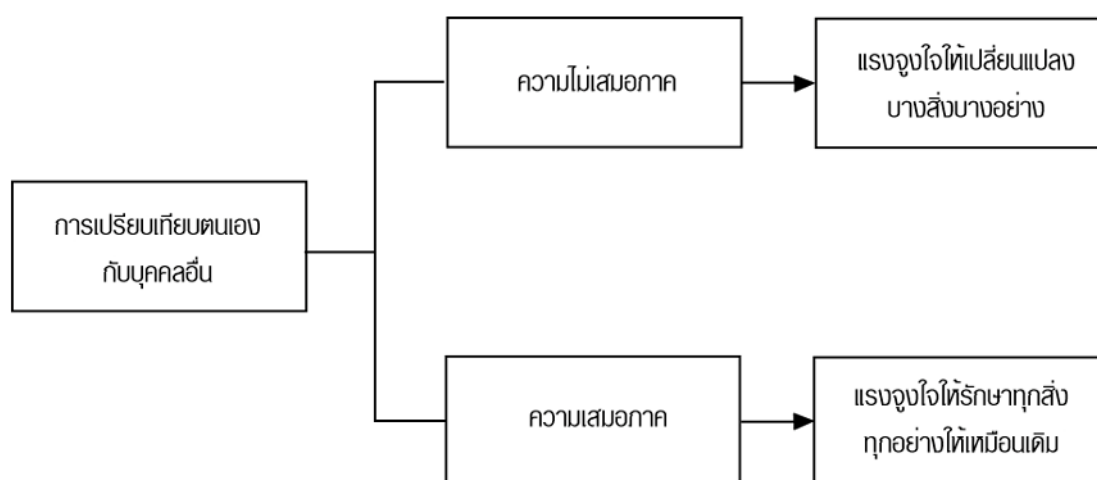
แผนการจ่ายค่าตอบแทนตามงาน (Job – based compensation)

การพัฒนาแผนการจ่ายค่าตอบแทน มีองค์ประกอบ 3 ประการที่ใช้ ได้แก่

- 1.มีความเป็นธรรมภายในองค์กร (Achieving Internal equity)
- 2.มีความเป็นธรรมเมื่อเทียบกับภายนอก (Achieving External equity)
- 3.มีความเป็นธรรมสำหรับพนักงานแต่ละคน(Achieving Individual equity)

ทฤษฎีความเสมอภาคของ เจ.สเตซี อัดัมส์ (J. Stacy Adams) กล่าวไว้ในหนังสือของ สมยศ นาวิการ (2543:329 – 331) ว่าเป็นการมุ่งเน้นถึงการรับรู้ของบุคคลว่า ได้ถูกปฏิบัติอย่าง

ยุติธรรมเพียงใดเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น บุคคลจะประเมินความเสมอภาคโดยยึดอัตราส่วนระหว่างสิ่งที่ให้กับงาน (Input) และสิ่งที่ได้รับจากงาน (Outcomes) เช่น ค่ายกย่อง สวัสดิการ การปรับเงินเดือนประจำปี และการเลื่อนตำแหน่ง ทฤษฎีความเสมอภาคที่สำคัญสองข้อต่อแรงจูงใจประการแรก ความเสมอภาคยืนยันความรู้ ความไม่เสมอภาคจะสร้างความตึงเครียดภายใน ประการที่สองความเครียดจะจูงใจเราให้จัดหรือลดความไม่เสมอภาค ความไม่เสมอภาคที่ถูกรับรู้ยังมีมากเท่าไร ความเครียดยิ่งรุนแรงมากขึ้นเท่านั้น และแรงจูงใจของเรายิ่งสูงขึ้นเท่านั้น เพื่อที่จะลดความเครียด แนวคิดของทฤษฎีความเสมอภาคจะแสดงให้เห็นชัดเจน ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 5 แสดงทฤษฎีความเสมอภาคของ เจ.สเตซี่ อัดัมส์ (J. Stacy Adams)
ที่มา: เจ.สเตซี่ อัดัมส์ (สมยศ นาวีการ.2543: 331: อ้างอิงจาก J. Stacy Adams. Passim.)

3.5ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ กระบวนการที่องค์กรใช้ในการประเมินผลการทำงานของพนักงานขององค์กร ผลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการตัดสินใจในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ทั้งยังเป็นการให้ข้อมูลกับพนักงานได้ทราบถึงผลการทำงานของตน

3.5.1องค์ประกอบของการประเมินผลและการจัดการผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ขั้นตอนที่สำคัญ 3 ขั้นตอน คือ

3.5.1.1การกำหนดเกณฑ์หรือปัจจัยในการประเมิน (Identification) หมายถึง การกำหนดขอบเขตของงานที่ผู้บริหารควรตรวจสอบ เมื่อต้องการประเมินประสิทธิภาพของพนักงาน การกำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์นั้น จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจากการวิเคราะห์งานเป็นสำคัญ ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรมุ่งเป็นปัจจัยที่มีผลถึงความสำเร็จขององค์กรให้มากที่สุด มากกว่าจะเน้นไปที่คุณลักษณะที่ไม่เกี่ยวข้องกับผลงาน เช่น เชื้อชาติ อายุ หรือ เพศ เป็นต้น

3.5.1.2การวัดผลงาน(Measurement) เป็นจุดสำคัญของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นจุดที่จะต้องตัดสินว่า การปฏิบัติงานดีหรือไม่แค่ไหน ซึ่งระบบการวัดผลงานที่ดีจะต้องมีความสม่ำเสมอ และใช้มาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร

3.5.1.3การจัดการ(Management) เป็นเป้าหมายสำคัญของกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานต้องมีความหมายมากกว่าการมองย้อนผลงานในอดีตแล้ววิจารณ์ว่า ดี หรือ ไม่ดี แต่จะต้องเป็นการมองไปข้างหน้าว่า พนักงานจะบรรลุเป้าหมาย หรือเพิ่มศักยภาพหรือมีการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างไร

3.5.2องค์การโดยทั่วไปจะใช้การประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ประการ คือ

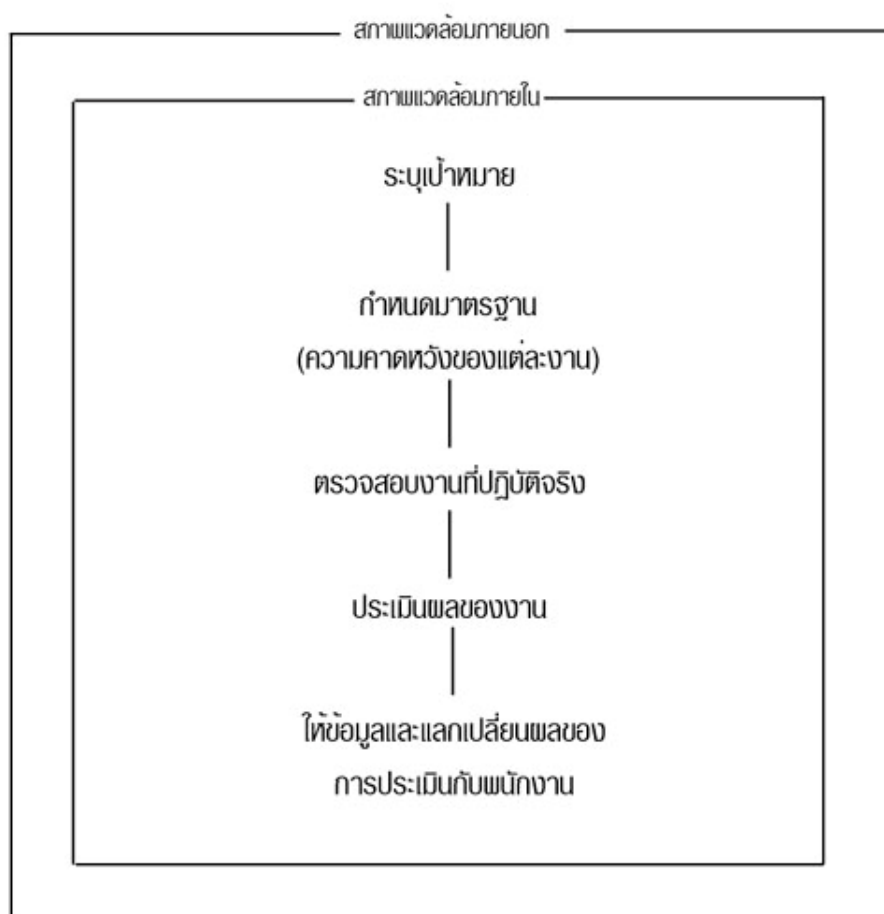
3.5.2.1การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการบริหาร คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำผลไปใช้ในการตัดสินใจเรื่องการบริหาร เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การให้รางวัล การพิจารณาความดีความชอบ จนถึงการให้ออกจากงาน เป็นต้น

3.5.2.2การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนา คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำผลไปใช้ในการพัฒนา หรือเพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มทักษะการทำงาน รวมทั้งการฝึกอบรม

มาตรฐานในการประเมินผลงาน(Performance Standard)

การประเมินผลงานต้องมีมาตรฐาน ซึ่งการกำหนดมาตรฐานนั้นต้องสัมพันธ์กับผลงานที่ต้องการสำหรับงานแต่ละหน้าที่ การวิเคราะห์งานจะเป็นกิจกรรมที่จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับแต่ละหน้าที่ได้ ในการวิเคราะห์งานนั้น ผลของการวิเคราะห์จะต้องระบุถึงคุณลักษณะที่ต้องการสำหรับการปฏิบัติงานแต่ละหน้าที่ รวมทั้งลักษณะหรือวิธีการปฏิบัติซึ่งจะถือว่าเป็นผลงานของพนักงานที่ทำงานดีเด่น หรือประสบความสำเร็จ ผู้ทำหน้าที่วิเคราะห์งานต้องสามารถชี้ถึงพฤติกรรมซึ่งสำคัญและควรประเมิน เพื่อดูความสำเร็จของการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์นั้นอาจจะโดยการสังเกตหรือโดยการหาข้อมูลจากผู้บังคับบัญชาโดยตรงของแต่ละหน้าที่

นอกจากนั้นการประเมินผลงานต้องเป็นสิ่งที่สามารถปฏิบัติได้ หมายถึงต้องเป็นที่เข้าใจทั้งผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน รวมทั้งในการปฏิบัติไม่ยุ่งยากซับซ้อน วิธีการที่ซับซ้อนและยากในทางปฏิบัติ อาจจะทำให้เกิดการต่อต้านและไม่ได้ถูกนำไปใช้ประโยชน์ ความสับสนยังอาจนำไปสู่ความไม่เที่ยงตรงในการประเมินซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพของการประเมินผลงานลดลง ดังนั้นประการสำคัญก็คือการประเมินผลงานต้องมีมาตรฐานที่แน่นอนชัดเจน ดังภาพประกอบกระบวนการประเมินผลงาน(Performance Appraisal Process)



ภาพประกอบ 6 กระบวนการประเมินผลงาน (Performance Appraisal Process)

ที่มา: ดร.อนันต์ชัย คงจันทร์.การจัดการทรัพยากรมนุษย์,2549:53

เมื่อกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและ กำหนดมาตรฐานตามความคาดหวัง พนักงาน ควรจะได้รับการรู้ว่าการทำงานหัวหน้างานคาดหวังอะไรจากตัวของพนักงาน ดังนั้นขั้นตอนต่อไปของการ ประเมินก็คือการสังเกตตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงาน และประเมินผลโดยการเปรียบเทียบกับ มาตรฐานที่กำหนดไว้ ในขั้นสุดท้ายผู้ประเมินควรแจ้งให้ผู้ถูกประเมินทราบถึงผล และมีการ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตอบข้อซักถามสงสัย เพื่อให้ผู้ถูกประเมินมีความเข้าใจถูกต้องชัดเจน

ปัญหาของการประเมินผลงาน

1.ความลำเอียงของผู้ประเมิน(Rater Biases) ความลำเอียงในการประเมินผลงาน เกิดขึ้นเมื่อผู้ประเมินไม่สามารถควบคุมความรู้สึกได้ ความลำเอียงที่พบบ่อยในการประเมินผลงาน ได้แก่

-Halo effect คือความลำเอียงที่เกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกผู้ประเมิน ที่มีต่อผู้ถูก ประเมินเป็นส่วนตัวบางเรื่อง บางจุดมีอิทธิพลต่อการประเมินผลงาน เช่นผู้ประเมินมีความรักใคร่ ชอบพอกับผู้ถูกประเมินเป็นส่วนตัว ก็จะทำให้เห็นผลงานไปในทางที่ดี หรืออาจจะเป็นในทาง ตรงกันข้ามซึ่งจะทำให้การประเมินไม่ยุติธรรม และไม่ถูกต้อง

-Personal Prejudice หมายถึง อคติซึ่งเป็นความลำเอียงที่เกิดจากทัศนคติบางประการของผู้ประเมินที่มีต่อผู้ถูกประเมิน หรือกลุ่มที่ถูกประเมินเป็นสมาชิกอยู่ เช่น มีอคติต่อเรื่องเพศ ผิว สถาบัน ฯลฯ ซึ่งบางครั้งผู้ประเมินก็ไม่ทราบว่าตนเองมีอคติดังกล่าว

2. ปัญหาในเรื่องวัตถุประสงค์ ในการประเมินผลงานนั้น ปัญหาในเรื่องวัตถุประสงค์เป็นปัญหาหนึ่งที่พบบ่อย ปัญหาประการแรกคือความไม่ชัดเจนในวัตถุประสงค์ หรือองค์การไม่มีวัตถุประสงค์ว่าประเมินผลงานไปเพื่ออะไร นอกจากนั้นอาจจะเป็นไปในทางตรงข้ามคือตั้งวัตถุประสงค์มากเกินไป

3.6 ด้านขวัญและกำลังใจ

พนักงานส่วนใหญ่เชื่อว่า พวกเขาควรได้รับรางวัลตอบแทนผลการปฏิบัติงานของเขา ฝ่ายทรัพยากรบุคคลในหลายๆ องค์การจะมีภาระหน้าที่ในการออกแบบวิธีการหรือกลไกที่จะช่วยฝ่ายบริหารในการเชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงานกับค่าตอบแทน หรือรางวัลที่ควรได้รับ โดยทั่วไปผู้จัดการจะต้องตัดสินใจว่าพนักงานคนใดสมควรจะได้รับรางวัลเท่าไร โดยพิจารณาจากผลงานของพวกเขา รางวัลดังกล่าวอาจจะให้เป็นรายบุคคล เป็นทีม หรือกลุ่มให้กับหน่วยงาน แต่ทั้งนี้การให้รางวัลตอบแทนผลการปฏิบัติงาน ก็อาจเกิดปัญหาได้ เช่น พนักงานอาจเห็นว่าไม่ยุติธรรม หรือหากระบบขาดความโปร่งใสชัดเจน อาจมีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของพนักงานได้

3.6.1 ระบบการจูงใจ (Incentive Systems) คือระบบการให้รางวัลขององค์การที่ให้รางวัลกับพนักงานตามผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นบนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

3.6.1.1 พนักงานรายบุคคลหรือแต่ละกลุ่มหรือทีมงาน สร้างผลงานให้องค์การแตกต่างกัน ซึ่งทั้งนี้การพิจารณาไม่เพียงแต่ดูว่าพวกเขาทำอะไร แต่ต้องพิจารณาด้วยว่าเขาทำดีมากน้อยเพียงใด

3.6.1.2 ผลประกอบการโดยรวมขององค์การขึ้นอยู่กับผลงานของแต่ละบุคคล และทีมงานภายในองค์การ

3.6.1.3 เพื่อเป็นการดึงดูด รักษา และจูงใจพนักงานที่มีความสามารถ และเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับทุกคน องค์การควรจ่ายผลตอบแทนโดยคำนึงถึงผลงานของพนักงาน

3.6.2 ระบบการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน (ดร.อนันต์ชัย คงจันทร์.154 – 155) การออกแบบระบบการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานที่เหมาะสม จะสามารถจูงใจพนักงานให้มุ่งมั่นทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ สิ่งที่ผู้บริหารควรปฏิบัติในการออกแบบระบบการจ่ายค่าตอบแทนเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน ได้แก่

3.6.2.1 เชื่อมโยงการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานเหมาะสม (Price-rate system) คือระบบที่มีการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่คนงานตามปริมาณที่ผลิตได้ของแต่ละคน

3.6.2.2 จัดระบบการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงานให้เป็นส่วนหนึ่งของ ระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ก็คือต้องมีระบบการประเมินผลงานที่น่าเชื่อถือ หรือการบรรจุพนักงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถก็จะช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.6.2.3 การสร้างความน่าเชื่อถือกับพนักงาน ระบบการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน อาจล้มเหลวถ้าหากผู้จัดการมีประวัติที่ไม่ดีในเรื่องความสัมพันธ์กับพนักงาน หรือองค์การมีวัฒนธรรมของการแข่งขันถึงขั้นทำลายล้างคู่แข่งกัน การที่จะทำให้ระบบนี้ประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องสร้างความน่าเชื่อถือในหมู่พนักงานในตัวผู้บริหาร และความยุติธรรมของระบบ

3.6.2.4 การสร้างความเชื่อมั่นว่าผลงานสามารถสร้างความแตกต่าง นอกจากในด้านอื่นๆ แล้ว บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การจะต้องสนับสนุนหรือส่งเสริมความเชื่อมั่นของคนในองค์การกับระบบการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน พนักงานต้องเชื่อว่าผลงานของเขาจะได้รับการตอบสนอง เพื่อเขาจะมุ่งสร้างผลงาน

3.6.2.5 การผสมผสานรูปแบบของการจ่ายค่าตอบแทน วิธีการหรือประเภทผลตอบแทนมีข้อดีข้อเสียแตกต่างกัน เช่น โบนัส หรือการขึ้นเงินเดือน จะมีผลจูงใจมากกว่าผลตอบแทนในรูปแบบอื่นๆ แต่ระบบนี้ทำให้เกิดการแข่งขันสูง และนำไปสู่การขาดการประสานงาน ในขณะที่การให้รางวัลแก่ทีมงานก็อาจจะช่วยในเรื่องการประสานงาน แต่พนักงานอาจจะไม่เห็นความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างผลงานของตนกับรางวัลที่ได้รับ จึงควรมีการนำรูปแบบต่างๆ เข้ามาผสมผสานกันแทนที่จะใช้วิธีการหรือรูปแบบเดียว

3.6.2.6 การเพิ่มบทบาทหรือการมีส่วนร่วมของพนักงาน การยอมรับของพนักงานถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดของระบบการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน การที่ให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบระบบค่าตอบแทนมิได้หมายความว่า พนักงานจะเข้ามาให้รางวัลแก่ตัวเองได้ตามอิสระ การพิจารณาประเมินและตัดสินใจยังเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหาร แต่การออกแบบระบบเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและให้เกิดการยอมรับ อาจจะรวบรวมความคิดเห็นของพนักงานด้วย

3.6.2.7 การสร้างแรงจูงใจและสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน แม้ว่าผลตอบแทนที่พนักงานต้องการที่สุด คือ เงิน แต่สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน ก็มีความสำคัญในการจูงใจเช่นกัน สิ่งจูงใจที่มีไม่ใช่เงิน ได้แก่ การให้คำยกย่องชมเชยทั้งในสาธารณะและเป็นส่วนตัว ตำแหน่งหน้าที่ การมอบหมายความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์ทั้งที่มีการได้รับค่าตอบแทนและไม่มีระบบเพียงพอ และไม่มีระบบพี่เลี้ยง การให้การสนับสนุนการฝึกอบรมและศึกษาต่อ เป็นต้น

การให้รางวัลพนักงานที่ให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ (Rewarding Excellence in Customer Service) (อ้างอิงจาก ดร.อนันต์ชัย คงจันทร์. 169) บริษัทจำนวนมากกำลังนำระบบการจูงใจที่ให้รางวัล และส่งเสริมการให้บริการลูกค้าเข้ามาใช้ในองค์การในการวิจัย นายจ้าง 1,400 คน ในสหรัฐอเมริกาพบว่า 35% ของผู้ตอบแบบสอบถามนำปัจจัยในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการที่ได้รับจากองค์การมาเป็นปัจจัยหนึ่งในการกำหนดรางวัล หรือผลตอบแทน วิธีการวัดที่นิยมใช้ก็คือการสำรวจความคิดเห็นลูกค้า ข้อมูลในอดีตเกี่ยวกับการให้บริการที่ตรงเวลา รวดเร็ว และปริมาณการร้องเรียนของลูกค้า การให้รางวัลพนักงานในการบริการที่เป็นเลิศนี้จะให้เป็นรายบุคคล เป็นทีม หรือทั่วทั้งโรงงาน เช่นการให้ใบประกาศเกียรติ

คุณในด้านที่พนักงานเป็นเลิศ หรือการให้รางวัลโดยคัดเลือกพนักงานที่มีความโดดเด่นทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเดินทางไปสัมมนาที่ต่างประเทศ

3.6.3 การบริหารผลประโยชน์ตอบแทนหรือการบริหารสวัสดิการ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน เผชิญกับความท้าทายอย่างมากในการบริหารงาน ความท้าทายประการหนึ่งก็คือ ต้นทุนในเรื่องสวัสดิการผลประโยชน์ (Benefit) ของพนักงานที่เพิ่มสูงขึ้น แม้ว่าต้นทุนที่เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพจะได้รับความสนใจเพิ่มสูงขึ้น แต่ต้นทุนของสวัสดิการผลประโยชน์อื่นๆ ก็เพิ่มขึ้นเช่นกัน ในขณะเดียวกันสวัสดิการผลประโยชน์ที่องค์กรการให้กับพนักงานก็เป็นปัจจัยสำคัญที่จะดึงดูด รักษาและจูงใจพนักงาน

3.6.3.1 ลักษณะทั่วไปของสวัสดิการผลประโยชน์

สวัสดิการผลประโยชน์เป็นรางวัลที่องค์กรการให้กับสมาชิกขององค์กร เพื่อให้ความมั่นคงแก่พนักงานและครอบครัวของเขา ในบางครั้งเราจะเรียกว่าเป็นค่าตอบแทนทางอ้อม (Indirect Compensation) ซึ่งให้กับพนักงานในรูปแบบการต่าง ๆ อาทิเช่น การประกันสุขภาพ แทนการให้ในรูปตัวเงิน สวัสดิการผลประโยชน์ที่ให้นี้ เป็นส่วนประกอบของค่าตอบแทนขั้นฐาน ด้านขวัญกำลังใจ และสิ่งจูงใจที่จะรวมกันเป็นค่าตอบแทนรวมขององค์กร

สวัสดิการผลประโยชน์ของพนักงานเป็นการปกป้องคุ้มครองพนักงาน จากความเสี่ยงที่อาจจะเป็นปัญหาต่อสุขภาพและความมั่นคงทางการเงิน สวัสดิการผลประโยชน์จะคุ้มครองในเรื่องความเจ็บป่วย บาดเจ็บ ว่างาน และชราภาพ รวมทั้งการตาย นอกจากนั้นสวัสดิการผลประโยชน์ยังอาจให้ประโยชน์ในด้านอื่นๆ ที่พนักงานเห็นว่าเป็นประโยชน์ เช่น การจัดการบริการในด้านสถานออกกำลังกาย

3.6.3.2 การบริหารจัดการสวัสดิการผลประโยชน์

องค์กรจะให้ผลประโยชน์สวัสดิการแก่พนักงาน ผลประโยชน์ที่ให้กับพนักงานถูกออกแบบเพื่อปกป้องคุ้มครองพนักงานและครอบครัว ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรบริหารในส่วนสวัสดิการโดยคำนึงถึงเหตุผล ดังนี้

3.6.3.2.1 สวัสดิการผลประโยชน์ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อพนักงาน ผู้บริหารควรช่วยให้พนักงานเข้าใจสวัสดิการผลประโยชน์และใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่

3.6.3.2.2 สวัสดิการผลประโยชน์ เป็นเครื่องมือที่มีอิทธิพลในการสรรหาพนักงาน องค์กรที่มีการเสนอสวัสดิการผลประโยชน์ที่ดีดึงดูดใจสามารถทำให้เกิดความได้เปรียบในการสรรหาพนักงานจากภายนอก

3.6.3.2.3 สวัสดิการผลประโยชน์ ช่วยรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้ในองค์กร สวัสดิการผลประโยชน์ที่ดีสามารถรักษาคนเก่งไว้ในองค์กร ช่วยลดอัตราการหมุนเวียนได้

3.6.3.2.4 สวัสดิการผลประโยชน์บางอย่าง เป็นส่วนหนึ่งที่ผู้บริหารต้องตัดสินใจ เช่น วันหยุด วันลาต่างๆ ช่วยให้การจัดการตารางมีความยืดหยุ่น ผู้จัดการต้องรับรู้สวัสดิการเหล่านี้ เพื่อสามารถจัดตารางเวลาลูกน้องให้มีประสิทธิภาพ

3.6.3.2.5 สวัสดิการผลประโยชน์มีความสำคัญต่อฝ่ายบริหารเช่นเดียวกัน

ผู้บริหารต้องรับรู้และเข้าใจสวัสดิการผลประโยชน์ของตน เช่น วันหยุด วันลา การคุ้มครองในการประกันสุขภาพ เงินบำเหน็จบำนาญภายหลังออกจากงาน

ความเข้าใจในการออกแบบสวัสดิการผลประโยชน์ไม่ใช่เรื่องง่าย การที่จะออกแบบสวัสดิการผลประโยชน์ให้ดึงดูดใจ สร้างขวัญกำลังใจ และตอบสนองความต้องการของพนักงาน ยังต้องสามารถควบคุมต้นทุนขององค์การเป็นงานที่ทำหายอย่างยิ่ง ดังนั้นฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จึงต้องทำความเข้าใจและเอาใจใส่ถึงการออกแบบบริหารจัดการสวัสดิการผลประโยชน์

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้นจะเห็นว่า ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงาน ตั้งแต่การคัดสรรบุคลากรเข้าในองค์การ เมื่อมีบุคลากรแล้วสิ่งสำคัญและเป็นการบริหารที่ทำหายคือการพัฒนาบุคลากรไปพร้อมกับชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากรในองค์การ และรักษามูลค่าให้อยู่กับองค์การ บุคลากรเหล่านี้จะก้าวหน้าไปพร้อม ๆ กับองค์การ ดังนั้นความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง สรุปได้ว่า ผู้วิจัยจึงได้นำทฤษฎีนี้มาเป็นข้อมูลในการศึกษา ทั้งนี้ความพึงพอใจของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงาน

4. แนวความคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

การบริหารองค์การในปัจจุบันมีปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอกซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ ที่เข้ามากกระทบต่อองค์การซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความสำเร็จหรือล้มเหลว แต่องค์การสามารถนำสิ่งแวดล้อมภายในองค์การที่สำคัญอย่างหนึ่ง สามารถส่งผลให้องค์การมีความเข้มแข็งและสามารถสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นกับองค์การได้ ดังนั้นการทำความเข้าใจว่าอะไรคือปัจจัยในการสร้างวัฒนธรรมองค์การ และทำอย่างไรที่จะสร้าง รักษา และเรียนรู้ จะช่วยส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์การที่เข้มแข็ง ช่วยส่งเสริมให้เกิดความสามารถในการอธิบายและคาดคะเนพฤติกรรมของพนักงานในที่ทำงานได้เป็นอย่างดี

4.1 ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ(Organizational Culture)

รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ(2550:410) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture) หมายถึง ระบบความเข้าใจร่วมกัน (System of shared meaning) เป็นที่ยอมรับระหว่างสมาชิกในองค์การซึ่งส่งผลให้สามารถแยกแยะองค์การหนึ่งออกจากองค์การหนึ่ง ซึ่งแต่ละองค์การก็จะมีระบบความเข้าใจร่วมกัน

Stephen P.Robbins and Mary Coulte(วิรัช สงวนวงษ์วาน.2550:20;อ้างอิงจาก Stephen P.Robbins and Mary Coulte) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ(Organizational Culture) คือค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นภายในองค์การ และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์การนั้น วัฒนธรรมองค์การจึงเป็นเสมือน “บุคลิกภาพ” (Personality) หรือ “จิตวิญญาณ” (Spirit) ขององค์การ

4.2 ลักษณะของวัฒนธรรมองค์การ

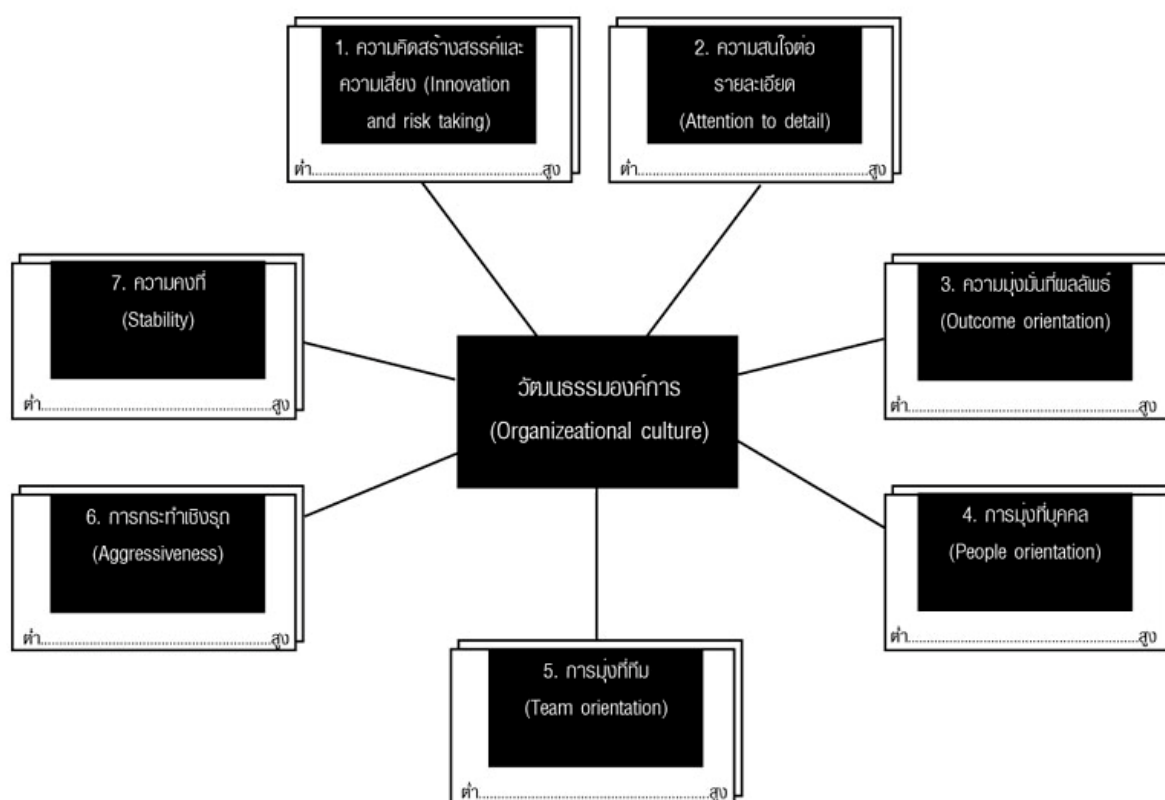
Stephen P. Robbins and Mary Coulte (วิรัช สงวนวงษ์วาน.2550:20;อ้างอิงจาก Stephen P. Robbins and Mary Coulte) ได้กล่าวถึงลักษณะของวัฒนธรรมองค์การดังนี้

-เป็นการรับรู้ร่วมกัน (A Common Perception) ของคนในองค์การจากการได้เห็นได้ ยิน ได้รู้สิ่งต่างๆ ร่วมกัน

-คนในองค์การแม้จะต่างตำแหน่งหน้าที่ หรือสถานภาพ ก็จะใช้เข้าใจ และอธิบายถึง วัฒนธรรมองค์การได้เหมือนกัน

-วัฒนธรรมองค์การเป็นการอธิบาย (Descriptive Term) ถึงลักษณะหรือมิติ (Dimension) ที่องค์การยึดถือต่อเนื่องมาเป็นเวลานาน

รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550:410) ได้กล่าวถึงลักษณะต่างๆ ที่สำคัญ ซึ่ง ประกอบด้วย 7 คุณลักษณะเบื้องต้นที่เป็นแก่นของวัฒนธรรมองค์การ ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 7 แสดงลักษณะต่างๆ ของวัฒนธรรมองค์การ (Dimensions of organization culture)

ที่มา: รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. 2550. 410

1.ความคิดสร้างสรรค์และความเสี่ยง(Innovation and risk taking) เป็นระดับของพนักงานที่ได้รับการกระตุ้นให้สร้างความคิดสร้างสรรค์และเผชิญความเสี่ยงในการทำงาน

2.ความสนใจต่อรายละเอียด(Attention to detail) เป็นระดับของพนักงานที่ได้รับการคาดหวังว่าจะถูกห้ามปฏิบัติ และให้ความสนใจต่อรายละเอียด

3.การมุ่งที่ผลลัพธ์(Outcome orientation) เป็นระดับซึ่งฝ่ายบริหารมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์มากกว่าเทคนิค และกระบวนการที่ใช้เพื่อทำให้เกิดผลสำเร็จ

4.การมุ่งที่บุคคล(People orientation) เป็นระดับซึ่งฝ่ายบริหารทำการตัดสินใจเพื่อนำไปสู่การพิจารณาผลลัพธ์ของบุคคลภายในองค์กร

5.การมุ่งที่ทีม(Team orientation) เป็นระดับของงานกิจกรรม โดยมีการจัดองค์การในลักษณะการทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าการทำงานส่วนตัว

6.การกระทำเชิงรุก(Aggressiveness) เป็นระดับซึ่งบุคคลมีการทำงานในลักษณะเชิงรุก และมีการแข่งขันมากกว่าทำไปเรื่อยๆ

7.ความคงที่(Stability) เป็นระดับซึ่งกิจกรรมองค์การเน้นเกี่ยวกับการบำรุงรักษาสถานภาพ ซึ่งตรงข้ามกับการต้องเจริญเติบโต

การมุ่งเน้นวัฒนธรรมองค์การให้มีลักษณะใด จึงขึ้นอยู่กับความเหมาะสมกับแต่ละองค์การ อย่างไรก็ตามวัฒนธรรมองค์การอาจมีการปรับเปลี่ยนเมื่อเวลา และสถานการณ์ต่างๆเปลี่ยนแปลงไป

4.3 คุณค่า 7 ประการ (7 Value) หมายถึง วัฒนธรรมของบริษัทเซเว่น อีเลฟเว่น เกิดจากวิสัยทัศน์ของCEOที่ริเริ่มให้พนักงานร่วมมือกันคิดค้น วัฒนธรรมขององค์การที่บริษัทปรารถนาเพื่อนำไปสู่การทำงานของพนักงานที่พึงปฏิบัติร่วมกันและกำหนดให้ยึดถือเป็นแบบแผนและปฏิบัติเป็นประจำอย่างต่อเนื่องเป็นวัฒนธรรมองค์การซึ่งประกอบด้วย

- 1 **แกร่ง** หมายถึง พนักงานมีความอดทน อดกลั้น และมีทัศนคติที่ดี
- 2 **กล้า** หมายถึง กล้าคิด กล้าพูด กล้าทำ ในเชิงสร้างสรรค์ และถูกต้อง
- 3 **สัจจะวาจา** หมายถึง รักษาคำพูดที่ให้กับผู้อื่น
- 4 **สามัคคี** หมายถึง ทำงานเป็นทีม เกื้อกูลกันและกัน
- 5 **มีน้ำใจ** หมายถึง ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความจริงใจ
- 6 **ให้ความเคารพผู้อื่น** หมายถึง เคารพในความคิดและให้เกียรติซึ่งกันและกัน
- 7 **ชื่นชมความงามแห่งชีวิต** หมายถึง แบ่งเวลาในการทำงาน และใช้ชีวิตอย่าง

เหมาะสม

จากการศึกษาในส่วนของวัฒนธรรมองค์การนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าวัฒนธรรมองค์การคือแบบแผนการปฏิบัติของคนในองค์กร ด้วยความเชื่อมั่น และปฏิบัติอยู่เป็นประจำต่อเนื่อง ทำให้พนักงานทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้สอดคล้องกัน องค์การ

ได้มีวัฒนธรรมองค์การที่ดี เข้มแข็ง องค์การนั้นย่อมเป็นองค์การที่มีพลัง นั้นหมายถึงองค์การนั้นมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับตัวแปรต้นที่ผู้วิจัยนำมาประยุกต์ใช้ในกรอบวิจัย

5.ความเป็นมาของบริษัท ซี.พี. เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)

7-Eleven เป็นกิจการค้าปลีกในลักษณะที่เรียกว่า คอนวีเนียนสโตร์ (Convenience store) ดำเนินธุรกิจการจัดจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค โดยให้ความสำคัญกับการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ซื้อด้วยทำเลร้านค้า การจัดร้านที่สะดวกในการเลือกซื้อ และเวลาเปิดบริการ ก่อตั้งขึ้นในปี 2547 โดยบริษัทเซาท์แลนด์ไอซ์ (เซาท์ แลนด์ คอร์ปอเรชั่น) ที่โอคคิลฟ เมืองดัลลัส มณฑลเท็กซัส เริ่มกิจการด้วยการผลิตและจัดจำหน่ายน้ำแข็งและเริ่มขยายกิจการในปีเดียวกัน ด้วยการนำสินค้าอุปโภค และบริโภค เช่น นม ขนมปัง สบู่มาจำหน่ายควบคู่ด้วย ซึ่งกลายเป็นจุดกำเนิดของกิจการค้าปลีกลักษณะคอนวีเนียนสโตร์ โดยใช้ชื่อร้านว่า Tote'm Store และในปี 2498 ได้เปลี่ยนชื่อร้านเป็น 7-ELEVEN มาจากแนวความคิดในการเสนอบริการตั้งแต่เวลา 7.00 – 23.00 น. เปิดบริการ 7 วัน ตลอดสัปดาห์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับชุมชนต่างๆ และจากนั้นเป็นต้นมากิจการได้เป็นที่นิยมของชาวอเมริกัน สามารถขยายสาขาได้เพิ่มมากขึ้น และยังมีส่วนในการกระตุ้นกิจการค้าปลีกพัฒนาเป็น Modern Convenience Store มีความทันสมัย และเปิดบริการ 24 ชั่วโมง เพื่อจำหน่ายสินค้าอุปโภคที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวันหลายชนิด

ในปี 2506 ร้านค้าปลีก 7-Eleven เริ่มขยายกิจการให้กว้างขวางขึ้นโดยใช้ระบบแฟรนไชส์ จนกิจการได้ขยายออกไปในมลรัฐต่างๆ ทั่วสหรัฐอเมริกา พร้อมกับพัฒนาคิดค้นการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ และการบริการใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา จนกระทั่งปี 2514 กิจการค้าปลีกภายใต้เครื่องหมาย 7-Eleven ก็ได้ขยายกิจการไปในรูปแบบต่างๆ ของโลกด้วยระบบแฟรนไชส์(Franchise) โดยเริ่มจากประเทศในแถบยุโรปและในปี 2516 ก็เข้าไปดำเนินการในประเทศญี่ปุ่นและประเทศอื่นๆ ทั่วโลกในเวลาต่อมา

ปัจจุบัน 7-Eleven มีสาขาทั่วโลกรวมกันกว่า 24,000 แห่ง และมีร้านใหม่เปิดเฉลี่ยเพิ่มขึ้นทุก 10 ชั่วโมง ซึ่งนับเป็นระบบร้านค้าปลีกประเภทคอนวีเนียนสโตร์ที่ใหญ่ที่สุดในโลกในปัจจุบัน ร้าน 7-Eleven มีสาขาอยู่ในสหรัฐอเมริกาและแคนาดา มากกว่า 8,000 และมีกิจการที่ได้รับสิทธิในการดำเนินการประเทศต่างๆ 20 กว่าประเทศ ทั้งนี้ ในแต่ละวัน Convenience Retail ที่มีมาตรฐานการจำหน่ายสินค้า ทั้งด้านอาหารและบริการต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับวิถีชีวิตและความต้องการของชุมชน

บริษัท ซี.พี.เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)

เครือเจริญโภคภัณฑ์ หรือที่คนส่วนใหญ่รู้จักกันในนามของ CP ได้เซ็นสัญญาซื้อสิทธิการประกอบกิจการค้าปลีกแบบ คอนวีเนียนสโตร์ภายใต้ชื่อ 7-Eleven ในประเทศไทยจากบริษัท เซาท์แลนด์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด(ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น 7-Eleven) เมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2531 และ

ได้ตั้งบริษัท ซี.พี. เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด ตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนากระบวนการค้าปลีกสินค้าอุปโภค บริโภคที่ทันสมัย และก่อให้เกิดการกระจายสินค้าถึงมือผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัท ซี.พี.เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ได้เปิดดำเนินการร้าน 7-Eleven ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นแห่งแรกขึ้นที่สาขาพัฒนาพงษ์ เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2532 ปัจจุบัน มีร้านที่เปิด 7-Eleven ที่เปิดดำเนินการจนถึงวันที่ 19 สิงหาคม 2549 จำนวน 4,054 สาขา(ที่มา:ข้อมูลจาก 7Daily Net. ณ วันที่ 19 สิงหาคม 2550) สำหรับสาขาในกรุงเทพมหานครมีจำนวน 1,041 สาขา(ที่มา:ข้อมูลจากLotus Note, จำนวนร้าน7-Eleven: ณวันที่ 19 สิงหาคม 2550) ต่อมาบริษัทได้เริ่มระบบแฟรนไชส์(Franchise) ในการขยายธุรกิจตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2534 นอกจากนั้นบริษัท ยังได้เพิ่มนโยบายที่จะขยายธุรกิจต่อไปในเขตภูมิภาค โดยการทำสัญญาอนุญาตช่วงเป็นอาณาเขต (SUBAREA LICENCE) โดยมีบริษัทที่ขอทำสัญญาอนุญาตช่วงดังกล่าว 4 บริษัท ได้แก่ บริษัท ซอยมินิสโตร์ จำกัด (เชียงใหม่) บริษัท งานหนึ่ง จำกัด(ภูเก็ต) บริษัท ยิงยงมินิมาร์ท จำกัด (อุบลราชธานี) และบริษัท ยะลา-เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (ยะลา) โดย 4 อาณาเขตนี้จะดำเนินการบริหารงานด้วยตนเองแต่ภายใต้มาตรฐานและเงื่อนไขที่ได้ตกลงในสัญญากับบริษัท

รูปแบบและระบบการบริหารงานของบริษัทได้รับการพัฒนาขึ้นภายใต้ประสบการณ์และมุมมองใหม่ๆ ของ คุณก้องศักดิ์ ไซยธมมีศักดิ์(CEO) โดยปัจจุบันบริษัท ซี.พี. เซเว่น อีเลฟเว่น ประสบความสำเร็จในกิจการด้านการค้าปลีก เพราะบริษัทได้กำหนดเป้าหมายและปลูกฝังให้พนักงานในองค์กรมีความเข้าใจถึงวิสัยทัศน์(Vision) และพันธกิจ (Mission) ในองค์กรที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

ปรัชญาองค์กร(Philosophy) “เราปรารถนารอยยิ้มจากลูกค้าด้วยทีมงานที่มีความสุข”

วิสัยทัศน์(Vision) “เราคือผู้ให้บริการความสะดวกซื้อกับลูกค้าทุกชุมชน”

พันธกิจ(Mission)

- 1.มุ่งมั่นอย่างไม่หยุดยั้งในการสรรหาผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ลูกค้าสะดวกซื้อต้องการ
- 2.สรรหากำไรร้านสาขาที่เข้าถึงลูกค้าให้ครอบคลุมทั่วประเทศ
- 3.สร้างภาวะผู้นำทุกระดับและส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดี
- 4.สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับสังคมและชุมชน
- 5.สร้างองค์การคุณภาพและมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

จากการสังสมประสบการณ์กว่า 20 ปี การได้พบกับความผิดพลาด การได้รับกับความสำเร็จ ก่อให้เกิดการเรียนรู้ บริษัท 7-Elevenในประเทศไทยจึงได้พัฒนาในด้านต่างๆ มากมาย อาทิการพัฒนาด้านการฝึกอบรม, ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านเทคโนโลยี เป็นต้น การพัฒนาต่างๆ เหล่านี้ ทำให้บริษัทซี.พี. เซเว่น อีเลฟเว่น มีการตั้งบริษัทย่อย 8 บริษัท ซึ่งเป็นบริษัทในเครือที่ทำหน้าที่ดูแลแบบเฉพาะเจาะจง อาทิบริษัท โกซอพ (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นหนึ่งในกลุ่มของบริษัทย่อยที่แตกออกมาจากแผนกพัฒนาด้านสารสนเทศ(IT) เป็นต้น เนื่องจากมีบริษัทในเครือหลายบริษัท เพื่อความสะดวกในการสื่อสารและการพัฒนาธุรกิจค้าปลีกให้เติบโตอย่างมีศักยภาพ ดังนั้นบริษัทซี.พี. เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด(มหาชน) ได้ดำเนินการจดทะเบียนเปลี่ยนชื่อ

บริษัท เป็น บริษัท C.P. ALL Public Company โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 ตุลาคม 2550 เป็นต้นไป

6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมผลงานวิจัยเพื่อนำมาเป็นแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

สุดริตา แก้วปลั่ง.(2545) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง” วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงจิตที่มีชีวิตจิตใจเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก เช่นปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านความยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านความมั่นคง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับกลาง

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับค่านิยมในหลายด้าน เช่นด้านสังคมต้องการความยอมรับนับถือ ค่านิยมด้านประสบความสำเร็จคือพนักงานต้องการความก้าวหน้า ซึ่งแสดงให้เห็นว่าฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรโทรศัพท์จังหวัดลำปาง สามารถนำเอาผลการวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์ในการสร้างนโยบายอย่างไร้ข้อสงสัยให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไปและมากขึ้น

ดังนั้นในการศึกษาและวิจัย “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร” สามารถนำผลการวิจัยข้างต้นมาสนับสนุนหรืออ้างอิงได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพนักงานส่วนใหญ่ขององค์กรโทรศัพท์ จังหวัดลำปาง ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และพนักงานให้ความสำคัญคือปัจจัยด้านค่านิยม จึงมีความเป็นไปได้ว่าปัจจัยด้านค่านิยมที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาวิจัยครั้งนี้ก็เป็นปัจจัยสำคัญ ที่มีอิทธิพลต่อพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร ถึงแม้ว่าจะลักษณะองค์กรจะต่างกันก็ตาม โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ความสำคัญในเรื่องของการบริการด้วย เนื่องจากผู้วิจัยทำการสอบถามจากพนักงานที่อยู่ประจำร้านสาขารายละเอียดของงานจึงเป็นงานบริการ

ปรากฏการ กุฎีคง (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทที่พีไอคอนกรีต จำกัด พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเองของพนักงาน มีความแตกต่างกันตามปัจจัยเชิงอารมณ์ ทัศนคติ อายุ และเพศ ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานและการประเมินโดยหัวหน้างานไม่พบความแตกต่าง

ดังนั้นในการศึกษาและวิจัย “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร” สามารถนำผลการวิจัยข้างต้นมาสนับสนุนหรืออ้างอิงได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นนั้น เป็นการประเมินผลที่พนักงานจะถูกประเมินโดยหัวหน้างาน จึงทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการประเมินที่มีความยุติธรรม

สุนิสา ภาชนะ (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด สาขาเทพารักษ์ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าระดับอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ความพึงพอใจในนโยบายและการบริหาร ช่วงเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยสามารถนำผลการวิจัยข้างต้นมาสนับสนุนหรืออ้างอิงได้ ในการศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร” ในด้านการความพึงพอใจในการบริหารงานของทรัพยากรมนุษย์ ในส่วนของการบริหารจัดการกำลังคนให้เหมาะสมกับช่วงเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละกะ มีความเหมาะสมกับปริมาณงานหรือไม่

ณัฐ มงคลศรี(2540.) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสินเชื่อสายธุรกิจสำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสินเชื่อ คือ เพศ ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ ขณะที่ปัจจัยทางด้านอายุ และอายุงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานสินเชื่อแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุและอายุงานมากมีผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย และอายุงานต่ำ

อักรินทร์ พาพาเสวด.(2546:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมายศึกษาผลกระทบของลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน บริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งตัวแปรที่ใช้อธิบายลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และระดับตำแหน่งงาน ตัวแปรที่ใช้อธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ค่าคะแนนที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด และเพื่อรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการวิจัยของบริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่ผู้วิจัยนำมาอ้างอิงคือ ปัจจัยด้านส่วนบุคคล เช่นอายุ, ประสบการณ์การทำงาน และระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งระดับ 4 จะมีประสิทธิภาพในการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำกว่าระดับ4 ในด้านของปัจจัยที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน กับประสิทธิภาพการทำงาน

พบว่าปัจจัยคำจูงพนักงานบริษัท คาโออินดัสเตรียล สามารถสรุปได้ว่า ผลการวิจัยข้างต้น นำมาสนับสนุนในด้านของปัจจัยส่วนบุคคลในส่วนของระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน รวมถึงปัจจัย การคำจูงในด้านค่านิยมในส่วนของการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ทำงานของพนักงาน จึงนำมาสร้างกรอบวิจัยเพื่อศึกษาต่อไป

จิระภา เนียมน้อย.(2545:บทคัดย่อ) มีจุดหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน บริหารทรัพยากรมนุษย์ ของ บริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด 5 ชนิดคือ ด้านการวางแผน ทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหา คัดเลือก และการว่าจ้างบุคลากร ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการชำระรักษาบุคลากร รวมทั้งเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช (จำกัด)

จากผลการวิจัยข้างต้น แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และอัตราค่าจ้างเงินเดือนมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ ส่วนปัจจัยด้านการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ธนาคาร ผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจด้านการสรรหา คัดเลือก และการว่าจ้าง บุคลากรเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาบุคลากร

ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิจัยในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์ น้ำมันพืช จำกัด มาเป็นงานวิจัยที่อ้างอิง สำหรับงานวิจัยเรื่อง “ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร” สามารถนำ ผลการวิจัยนี้มาประยุกต์ใช้ในการออกแบบกรอบวิจัย และอ้างอิงถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ องค์การเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของบุคลากรอย่างแท้จริง และนำไปพัฒนาองค์การต่อไป

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น จะเห็นได้ว่าการศึกษาค้นคว้ามีการนำ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้ประกอบกัน ซึ่งสามารถอธิบายและนำมาอ้างอิงได้ เช่นแนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับค่านิยมใช้แนวความคิดของมากลีโน (Maglino) ความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากร มนุษย์ ทำให้พบว่าสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะทำงานสิ่งใดให้ประสบความสำเร็จนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมี ความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน และมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การ โดยระดับความ พึงพอใจจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความเข้าใจและความสนใจของผู้บริหาร ที่มีต่อรูปแบบวัฒนธรรม องค์การ ให้ความสนใจในพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งสิ่งจูงใจต่างๆ ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบ สำคัญเพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความทุ่มเทอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้ การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดขอบข่ายของการ วิจัยโดยประสมประสานหลายแนวคิด เพื่อกำหนดกรอบในการวิจัยให้สอดคล้องกับการบริหารงาน ของ บริษัท ซีพี เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด(มหาชน) ซึ่งบริษัทเป็นองค์การใหญ่ผู้วิจัยจึงได้นำเรื่องของ วัฒนธรรมองค์การมาเป็นส่วนประกอบในการวิจัยด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร” ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีวิธีดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

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

1.การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.1ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและทำการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ระดับพนักงานPart Time,พนักงานร้าน, ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน และผู้จัดการร้าน ซึ่งมีจำนวนสาขาทั้งหมด 1,041 สาขา สาขาละ 10 คน ซึ่งรู้จำนวนประชากรที่แน่นอน รวมจำนวนคนทั้งสิ้น 10,410 คน(ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 9 สิงหาคม 2550)

1.2ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานปฏิบัติการเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น(Probability Sampling) โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่(Taro Yamane) ในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง(บุญธรรม กิตปรีดีบริสุทธิ์: 2543) ซึ่งสูตรที่ใช้ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{10,410}{1 + \{10,410 \times (0.05)^2\}} \\ &= 385.2 \text{ หรือ } 385 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 385 คน และได้สำรองไว้อีก 4% ของขนาดตัวอย่าง ดังนั้นจึงเท่ากับ 15 คน ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

1.3การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีตามขั้นตอนดังนี้

1.3.1 สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ(Stratified Random Sampling) กับพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากประชากรของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 ภาค คือภาคเหนือของกรุงเทพ(BN), ภาคใต้ของกรุงเทพ (BS) และภาคตะวันออกของกรุงเทพ(BE) ซึ่งแต่ละภาคมีจำนวนประชากรไม่เท่ากันดังนั้นผู้ทำการวิจัยจึงจำเป็นต้องสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามวิธีดังกล่าวได้จำแนกกลุ่มตัวอย่างแต่ละภาคดังตาราง ตาราง 1 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ชั้นภูมิ	จำนวนประชากร	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ภาคBN	3406	32.7	131
ภาคBS	3574	34.3	137
ภาคBE	3430	33.0	132
รวม	10,410	100	400

ที่มา: ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทซีพี เซเว่น อีเลฟเว่น (ณวันที่ 9 สิงหาคม 2550)

1.3.2 สุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน เมื่อกำหนดตัวอย่างแบบชั้นภูมิเรียบร้อยแล้ว และใช้สุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน โดยการกำหนดการสุ่มตัวอย่างตามภาคต่างๆ ทั้ง 3 ภาค ซึ่งเลือกภาค BN 13สาขา ภาค BE 13สาขา และภาค BS 14สาขา ทั้งหมด 3 ภาค รวมทั้งสิ้น 40 สาขา

1.3.3 สุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota) จากการกำหนดสัดส่วน ทั้งหมด 3 ภาค รวมทั้งสิ้น 40 สาขา ดังนั้นจึงทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดโควตามา สาขาละ 10 คน

1.3.4 สุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก(Convenience Sampling) ผู้ทำการวิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวกเนื่องจากสะดวกต่อการเก็บข้อมูล เพราะวิธีการนี้จะใช้การแจกแบบสอบถามแก่พนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 2 แสดงสาขาร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เลือกมาของแต่ละภาค

ลำดับ	ภาค	รหัสสาขา	สาขาเซเว่น อีเลฟเว่นที่เลือก
1	BN	297	แจ้งวัฒนะ 28
2	BN	339	จรัญ 22
3	BN	428	เคหะทุ่งสองห้อง
4	BN	474	สวนสุนันทา
5	BN	691	ประชาชื่น 37
6	BN	1001	ทุ่งสีกัน
7	BN	1194	อินทามระ 47
8	BN	1510	นิชดาธานี
9	BN	1528	อารีย์สัมพันธ์
10	BN	1848	เทเวศน์ 4
11	BN	4362	สินพัฒนธานี
12	BN	4417	ห้วยขวาง 5
13	BN	4489	เคหะดอนเมือง
14	BE	1217	ท่าเรือคลองเตย
15	BE	2147	ภูมิจักร
16	BE	188	ราม 34
17	BE	4331	วชิรธรรมสาริต 46
18	BE	4070	พัฒนาการ 27
19	BE	4086	รามคำแหง 50
20	BE	275	น้ำชัย
21	BE	3218	สุขุมวิท 18
22	BE	3532	เคหะบางบัว
23	BE	95	ลาดพร้าว 87
24	BE	1188	หมู่บ้านสัมมากร
25	BE	4200	หมู่บ้านสุภาวาลัย(ร่มเกล้า)
26	BE	1983	ดามาวงษ์
27	BS	1564	พระราม2 ซอย29
28	BS	137	ธนบุรี-ปากท่อ กม.1

ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ	ภาค	รหัสสาขา	สาขาเซเว่น อีเลฟเว่นที่เลือก
29	BS	3995	สวนพูลชอย8
30	BS	833	ท่าเรือคลองสาน
31	BS	139	เจริญกรุง67
32	BS	396	ตลาดเพิ่มทรัพย์
33	BS	1499	เพชรเกษม 92
34	BS	1109	สี่แยกหนองแขม
35	BS	1294	สุขุมวิท3
36	BS	4113	ร่วมฤดีเรสซิเดนซ์
37	BS	2457	ประสานมิตร
38	BS	3793	โรงพยาบาลหัวเฉียว
39	BS	739	ไพบยก 2
40	BS	2733	พลับพลาไชย

ที่มา: จากข้อมูลจากStore Information ฝ่ายระบบข้อมูล (ณ วันที่ 9 สิงหาคม 2550)

2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามวัดปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและทำการหาคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถาม(Questionnaire) ตามขั้นตอนดังนี้

2.1ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

2.1.1 ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าเอกสารตำรา และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้

2.1.2ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขต และประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเป็นลักษณะข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามคือพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่เพศชาย และเพศหญิง เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ(Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ(Ordinal Scale) โดยมีเกณฑ์ในการคำนวณอายุดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{40 - 20}{4} \\
 &= 5
 \end{aligned}$$

โดยกำหนดช่วงอายุเริ่มต้นที่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี เนื่องจากพนักงานร้านเซเว่นมีบางคนกำลังศึกษาอยู่จึงมีเกณฑ์อายุที่อยู่ในวัยศึกษา ซึ่งแบ่งช่วงอายุ ดังนี้

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี
- 21 – 25 ปี
- 26 – 30 ปี
- 31 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งได้แบ่งระดับการศึกษา ดังนี้

- มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.
- ปวส.หรือ อนุปริญญา
- ปริญญาตรี

ข้อที่ 4 ระดับตำแหน่งงาน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งได้แบ่งระดับตำแหน่งงาน ดังนี้

- พนักงาน Part Time
- พนักงานประจำร้าน
- ระดับผู้ช่วยผู้จัดการร้าน
- ระดับผู้จัดการร้าน

ข้อที่ 5 ระยะเวลาทำงาน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งได้แบ่งระยะเวลาในการทำงาน ดังนี้

- น้อยกว่า 1 ปี
- 1 – 2 ปี
- 3 – 4 ปี
- 5 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม วัดความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยม มี 4 ด้านของพนักงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จ ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงาน ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความยุติธรรม ซึ่งแบ่งคำถามด้านค่านิยมเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านความสำเร็จ มีคำถาม 4 ข้อ
 - 1.1 ท่านคิดว่าอาชีพของท่านอาชีพมีความท้าทายความสามารถ
 - 1.2 เมื่อท่านได้รับมอบหมายความรับผิดชอบในงานท่านจะทุ่มเทอย่างเต็มที่
 - 1.3 ถ้าการทำงานของท่านมีอุปสรรค ท่านจะแก้ไขโดยไม่ย่อท้อ
 - 1.4 ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี
2. ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงาน มีคำถาม 2 ข้อ
 - 2.1 ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานเสมอ
 - 2.2 ท่านมีเพื่อนร่วมงานที่สามารถให้ความช่วยเหลือในการทำงาน
3. ด้านความซื่อสัตย์ มีคำถาม 3 ข้อ
 - 3.1 ท่านมีความยินดีที่จะทำงานกับบริษัทซีพี. เซเว่น อีเลฟเว่น ตลอดไป
 - 3.2 ถ้าท่านเห็นเพื่อนร่วมงานทุจริตกับบริษัทท่านจะแจ้งต่อผู้บังคับบัญชาทันที
 - 3.3 ท่านคิดว่าความซื่อสัตย์ต่อร้านและลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน
4. ด้านความยุติธรรม มีคำถาม 3 ข้อ
 - 4.1 ท่านคิดว่าผลตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเป็นธรรม
 - 4.2 ท่านได้รับการพิจารณาประเมินผลอย่างไม่ยุติธรรม
 - 4.3 ท่านได้เข้ารับการฝึกอบรมในการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพอย่างเพียงพอ

ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ(Rating scale method:

Likert scale questions) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541: 166) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภท
 อันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ จากมากไปหาน้อย ดังนี้

5 หมายถึง มีความเห็นด้วยอย่างยิ่ง

4 หมายถึง มีความเห็นด้วย

3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรในการคำนวณช่วงกว้างของอันตร
 ภาคชั้น ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 8-11)

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

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนค่านิยม สามารถ
ทราบถึงการยอมรับค่านิยมในการทำงานของพนักงานปฏิบัติงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นในเขต
กรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 มีความเห็นค่านิยมในการปฏิบัติงานที่ดีมาก
- คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 มีความเห็นค่านิยมในการปฏิบัติงานที่ดี
- คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 มีความเห็นค่านิยมในการปฏิบัติงานปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 มีความเห็นค่านิยมในการปฏิบัติงานที่ต้องปรับปรุง
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 มีความเห็นค่านิยมในการปฏิบัติงานที่ต้องปรับปรุง
อย่างมาก

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถาม วัดความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ
พนักงาน ซึ่งแบ่งคำถามความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ออกเป็น 6 ด้าน คือ

- 1.ด้านการวางแผนอัตรากำลัง
 - 1.1การวางแผนกำลังคนในแต่ละช่วงเวลามีความเพียงพอกับปริมาณลูกค้า
 - 1.2การกำหนดขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และปริมาณงานเหมาะสม
- 2.ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร
 - 2.1ระบบคัดเลือกบุคลากรมีประสิทธิภาพ และมีความเป็นธรรม
 - 2.2คัดสรรบุคลากรที่มีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน
- 3.ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน
 - 3.1มีการเปิดโอกาสให้พนักงานคิดและแสดงความคิดเห็น
 - 3.2มีการจัดตารางให้กับพนักงานในหลักสูตรต่างๆ
 - 3.3ในการฝึกอบรมมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ
- 4.ด้านการจ่ายค่าตอบแทน
 - 4.1บริษัทจ่ายค่าตอบแทนเหมาะสมกับภาระความรับผิดชอบในงาน
 - 4.2ในการปรับเงินเดือนประจำปีมีความเป็นธรรม
 - 4.3ในการจ่ายค่าตอบแทนในแต่ละเดือนถูกต้องตามความเป็นจริง(เช่นการคิด
เงินเดือนPart time และการทำงานล่วงเวลา)
- 5.ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - 5.1การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเป็นธรรม
 - 5.2การประเมินผลมีความต่อเนื่องตลอดทุกไตรมาส
 - 5.3การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความชัดเจน
- 6.ด้านขวัญและกำลังใจ
 - 6.1สวัสดิการต่างๆที่บริษัทมีให้
 - 6.2การมอบรางวัลให้กับพนักงานที่มีการปฏิบัติงานดีเด่น เช่นรางวัลเพชรเซเว่น

ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าตอบ(Rating Scale method: Liker scale questions) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541: 166) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น(Interval scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ จากมากไปหาน้อย ดังนี้

5 หมายถึง มีความพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพอใจมาก

3 หมายถึง มีความพอใจปานกลาง

2 หมายถึง มีความพอใจน้อย

1 หมายถึง มีความพอใจน้อยที่สุด

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรในการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 8 – 11)

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

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ สามารถทราบถึงความยอมรับความพึงพอใจในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 มีความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 มีความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 ความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 มีความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้อง

ปรับปรุง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 มีความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้อง

ปรับปรุงอย่างมาก

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถาม การวัดพฤติกรรมความเป็นจริงการนำวัฒนธรรมองค์กรในด้านคุณค่า 7 ประการ(7 Value) ไปใช้ในการทำงานของพนักงานเซเว่น อีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าตอบ (Rating Scale method: Liker scale questions) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541: 166) มีจำนวน 7 ข้อ ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ จากมากไปหาน้อย ดังนี้

5 หมายถึง มีพฤติกรรมของวัฒนธรรมองค์การความเป็นจริงมากที่สุด

4 หมายถึง มีพฤติกรรมของวัฒนธรรมองค์การความเป็นจริงมาก

3 หมายถึง มีพฤติกรรมของวัฒนธรรมองค์การความไม่แน่ใจ

2 หมายถึง มีพฤติกรรมของวัฒนธรรมองค์การความไม่เป็นจริง

1 หมายถึง มีพฤติกรรมของวัฒนธรรมองค์การความไม่เป็นจริงอย่างยิ่ง

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรในการคำนวณช่วงกว้างของอันตร

ภาคชั้นดังนี้(วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 8 – 11)

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

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของ การวัดความเป็นจริงของ วัฒนธรรมองค์การในด้านคุณค่า 7 ประการ(7 Value) สามารถทราบถึงพฤติกรรมความเป็นจริงในการทำงานของพนักงานในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขต กรุงเทพมหานคร ได้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 มีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์การในด้านคุณค่า 7 ประการ (7 Value) อย่างดีเยี่ยม

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 มีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์การในด้านคุณค่า 7 ประการ (7 Value) อย่างดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 มีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์การในด้านคุณค่า 7 ประการ (7 Value) ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 มีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์การในด้านคุณค่า 7 ประการ (7 Value) ต้องปรับปรุง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 มีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์การในด้านคุณค่า 7 ประการ (7 Value) ต้องปรับปรุงอย่างมาก

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถาม วัดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำมาตรฐานจากการประเมินผลงานพนักงานประจำไตรมาสเป็นเกณฑ์ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าตอบ(Rating Scale method: Liker scale questions) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541: 166) มีจำนวน 5 ข้อ ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ จากมากไปหาน้อย ดังนี้

5 หมายถึง มีความเห็นด้วยอย่างยิ่ง

4 หมายถึง มีความเห็นด้วย

3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรในการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8 – 11)

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

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของ การวัดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีอย่างมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดี

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต้องปรับปรุง

คะแนนเฉลี่ย 1.60 – 1.80 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต้องปรับปรุงมาก

2.2 วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. เมื่อผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้ว ได้นำเสนอต่อประธานและกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติม

2. ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของประธาน และกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

3. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงพินิจจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบเนื้อหาและรูปแบบให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยอีกครั้งหนึ่ง เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา(Content Validity)

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้(Try – out) กับผู้ตอบแบบสอบถาม จากพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 40 คน และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น(Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาใช้สูตรของครอนบัค (Cronbach Alpha Coefficient (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2546:449) ได้ค่าความเชื่อมั่นของ

แบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.882 เป็นค่าที่ได้ใกล้เคียงกับหนึ่งมาก ซึ่งเป็นค่าที่สูงและเชื่อถือได้ในความเที่ยงตรง สำหรับค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้ง 3 ด้าน มีดังนี้

4.1 ด้านค่านิยม ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.738

4.2 ความพึงพอใจในการบริหาร ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.785

ทรัพยากรมนุษย์

4.3 วัฒนธรรมองค์การ 7 Value ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.800

ค่าที่ได้ต้องใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง

5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตอบแบบสอบถามของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1.1 ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด

1.2 นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวน

1.3 นำแบบสอบถามฉบับที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัส เพื่อนำไปประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์ด้วยระบบSPSS เพื่อวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลทางสถิติต่อไป

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าหนังสือ เอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยอื่นๆ ในอดีตที่เกี่ยวข้องกับ ด้านค่านิยม ด้านความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์การ หลักเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินผลของพนักงานเพื่อวัดประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงข้อมูลอื่นๆ ในอินเทอร์เน็ต ที่เป็นประโยชน์และสนับสนุนงานวิจัย จากบริษัท ซีพี เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด(มหาชน) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

4. การจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยได้จัดการทำข้อมูลและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทุกฉบับ

2. ดำเนินการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS For Windows (Statistical / Package for the Social Sciences) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2540 : 10) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.1.1 หาค่าร้อยละ(Percentage) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน

3.1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{x}$) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 วัดด้านค่านิยมทฤษฎีของ Maglino และคณะ

ส่วนที่ 3 การวัดความพึงพอใจของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ส่วนที่ 4 การวัดความเป็นจริงของวัฒนธรรมองค์การด้าน 7Value

ส่วนที่ 5 วัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวัดด้านค่านิยมทฤษฎีของ Maglino และคณะ

ส่วนที่ 3 การวัดความพึงพอใจของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ส่วนที่ 4 การวัดความเป็นจริงการปฏิบัติของวัฒนธรรมองค์การด้าน 7Value

ส่วนที่ 5 วัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบดังนี้

3.2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ

3.2.2 สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน

3.2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 2, 3 และ 4

4.การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

สำหรับเพศ สถิติที่ใช้ทดสอบคือ Independent t-test

สำหรับอายุ การศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน สถิติที่ใช้ทดสอบคือ One-way ANOVA เป็นการวิเคราะห์โดยใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way

Analysis of Variance : F-test) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')

สมมติฐานข้อที่ 2 ค่านิยมของพนักงานมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านความพึงพอใจการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

สมมติฐานข้อที่ 4 คือวัฒนธรรมองค์กรในด้านคุณค่า 7 ประการ (7Value) มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติพื้นฐาน

5.1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลเบื้องต้นของประชากรศาสตร์ผู้ตอบแบบสอบถาม (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545: 39) โดยสูตรดังนี้

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

โดยที่ P แทน ค่าสถิติร้อยละ
 f แทน ความถี่ของข้อมูล
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานข้อมูล โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541 : 36)

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

โดยที่ $\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum_{i=1}^n x_i$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.3หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation หรือ S.D.) เพื่อใช้อธิบายลักษณะพื้นฐานข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น(Interval Scale) โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 48) ดังนี้

$$SD = \sqrt{S^2}$$

คำนวณค่าแปรปรวนตัวอย่างได้ดังนี้

$$S^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n-1}$$

โดยที่	S^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของตัวอย่าง
	x_i	แทน	คะแนนรวมของผู้ตอบคนที่ i
	$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.2 สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ(Reliability of the test) สถิติที่ใช้ คือสัมประสิทธิ์อัลฟา(α - Coefficient) ของครอนบัค(Cronbachs' alpha coefficient) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 34-35)

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

โดยที่	α	แทน	Cronbachs' s alpha coefficient
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

5.3 สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

5.3.1 ค่า t (t-test) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ คือ Independent t-test สูตรในการคำนวณจะแบ่งเป็น 2 กรณี (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 109) คือ

กรณีพบว่าค่าแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน

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

$$\text{โดยที่ } df = \frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right]}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 2}}$$

กรณีพบว่าค่าแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน

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

$$\text{โดยที่ } df = \frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right]}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 2}}$$

เมื่อ	t แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
	$\bar{x}_1, \bar{x}_2$ แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	S_1^2, S_2^2 แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	n_1, n_2 แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	df แทน	องศาอิสระ
	Sp แทน	ค่าเบี่ยงมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม

5.3.2 ค่า F – test ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ การศึกษา เป็นต้น เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ

ความแปรปรวนแบบทางเดียว คือ One-Way Analysis of Variance ใช้ในกรณีเมื่อค่าตัวแปรตามของทุกกลุ่มเท่ากัน โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 115) คือ

$$F = \frac{MSB}{MSW}$$

โดยที่	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F-test
	MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSW	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

5.3.3 ค่า Brown's Test ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มเช่นกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว คือ One-Way Analysis of Variance แต่ใช้ในกรณีเมื่อค่าตัวแปรตามไม่เท่ากันอย่างน้อย 1 กลุ่ม โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 241) คือ

$$B = \frac{MSB}{MSW'}$$

โดยที่	B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown's test
	MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSW'	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

5.3.4 Least Significant Difference (LSD) ใช้ในการเปรียบเทียบเชิงซ้อนเมื่อค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มเท่ากัน คำนวณโดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 243) คือ

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

โดยที่	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญ
	MSE	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	α	แทน	ระดับนัยสำคัญ

5.3.5 Dunnett's T3 ใช้ในการเปรียบเทียบเชิงซ้อนเมื่อค่าแปรปรวนของตัวแปรตามไม่เท่ากันอย่างน้อย 1 กลุ่ม คำนวณโดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2548: 241) คือ

$$\overline{d_D} = \frac{q_D \sqrt{2(MSE)}}{\sqrt{n}}$$

โดยที่	$\overline{d_D}$	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญ
	q_D	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญ
	MSE	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

5.3.6 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน(Pearson product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2549 : 131) ดังนี้

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

โดยที่	r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y
	n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(กัลยา วาณิชยบัญชา.2549:132)

1.ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ค่า r) เข้าใกล้ 1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันสูงมากในทิศทางเดียวกัน

2.ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ค่า r) เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางปานกลาง และมีความสัมพันธ์กันปานกลาง

3. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(ค่า r) เท่ากับ 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

4. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(ค่า r) เข้าใกล้ -1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันสูงมากในทิศทางตรงกันข้าม

การหาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร จะต้องมีการทดสอบนัยสำคัญของ r ที่คำนวณได้พิจารณาจากเครื่องหมายซึ่งมีอยู่ 2 กรณี คือ

1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(ค่า r) เป็นบวก แสดงว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันทางบวก

2. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(ค่า r) เป็นลบ แสดงว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันทางลบ

<u>ค่าระดับความสัมพันธ์(r)</u>	<u>ความหมาย</u>
0.81-1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.61-0.80	มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง
0.41-0.60	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.21-0.40	มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ
0.01-0.20	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร " โดยการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
n	แทน	จำนวนพนักงานตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t – Distribution
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F – Distribution
Sig.2 tailed	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
LSD	แทน	Least Significant Difference
p	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
C.V.	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความแปรผัน (Coefficient of Variance)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

ตอนที่ 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

ตอนที่ 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านค่านิยมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

ตอนที่ 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

ตอนที่ 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลวัฒนธรรมองค์การในด้านคุณค่า 7 ประการ(7Value) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

ตอนที่ 4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน โดยแจกแจงเป็นความถี่ค่าเปอร์เซ็นต์หรือร้อยละ (Percentage) ได้ดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	151	37.8
หญิง	249	62.2
รวม	400	100.00
2.อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	37	9.3
21-25 ปี	134	33.5
26-30 ปี	171	42.7
ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	58	14.5
รวม	400	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
3.ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	9	2.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	105	26.2
ปวส.หรืออนุปริญญา	69	17.2
ปริญญาตรี	217	54.3
รวม	400	100.00
4.ระดับตำแหน่ง		
พนักงาน Part Time	40	10.0
พนักงานประจำร้าน	80	20.0
พนักงานระดับผู้ช่วยผู้จัดการ	129	32.2
พนักงานระดับผู้จัดการร้าน	151	37.8
รวม	400	100.00
5.ระยะเวลาการทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	69	17.3
1-2 ปี	140	35.0
3-4 ปี	105	26.3
ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	86	21.4
รวม	400	100.00

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีจำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.30 และเพศชาย มีจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายตามลำดับ

อายุ พนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุ 21-25 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป ปี จำนวน

58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.20 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระดับการศึกษาปวส.หรืออนุปริญญา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 และพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่งงาน พนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีระดับตำแหน่งพนักงานผู้จัดการร้านจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระดับตำแหน่งพนักงานผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระดับตำแหน่งพนักงานประจำร้าน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และรองลงมาเป็นพนักงานที่มีระดับตำแหน่งพนักงาน Part Time จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ระยะเวลาทำงาน พนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน 1-2 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน 3-4 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 และรองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 ตามลำดับ

ตอนที่ 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ได้แก่ การทำงานมีระบบมีความเรียบร้อยและไม่เกิดปัญหาติดตามมา พนักงานในร้านทำงานได้หลายหน้าที่คุ้มค่ากับค่าตอบแทน พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพก่อให้เกิดผลกำไรกับธุรกิจของร้าน พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมเมื่อเกิดปัญหากับลูกค้า พนักงานมีการปรับปรุงและการเรียนรู้จนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นกว่าเดิมอยู่เสมอ โดยแจกแจงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวนค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
1.การทำงานมีระบบมีความเรียบร้อยสามารถทำงานได้รวดเร็วและไม่มีปัญหาติดตามมา	3.85	0.697	ดี
2.พนักงานในร้านทำงานได้หลายหน้าที่คุ้มค่ากับค่าตอบแทนที่จ่าย	3.93	0.803	ดี
3.พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพก่อให้เกิดผลกำไรกับธุรกิจของร้าน	4.05	0.620	ดี
4.เมื่อลูกค้าเกิดปัญหา พนักงานสามารถแก้ปัญหานั้นได้อย่างเหมาะสม	4.11	0.585	ดี
5.พนักงานมีการปรับปรุงและการเรียนรู้งานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่เดิมเสมอ	4.18	0.595	ดี
ผลรวมประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น	4.02	0.48	ดี

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีการปรับปรุงและการเรียนรู้งานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่เดิมเสมอมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.595 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับดี รองลงมาคือข้อเมื่อลูกค้าเกิดปัญหา พนักงานสามารถแก้ปัญหานั้นได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.585 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับดี รองลงมาในข้อพนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพก่อให้เกิดผลกำไรกับธุรกิจของร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.620 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับดี รองลงมาในข้อพนักงานร้านทำงานได้หลายหน้าที่คุ้มค่ากับค่าตอบแทนที่จ่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.803 และในข้อการทำงานมีระบบมีความเรียบร้อยสามารถทำงานได้รวดเร็วไม่มีปัญหาติดตามมา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.697 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับดี

ตอนที่ 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านค่านิยมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านค่านิยม 4 ด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ได้แก่ ด้านความสำเร็จ ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงาน ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความยุติธรรม โดยการแจกแจงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวนค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านค่านิยมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

ปัจจัยด้านค่านิยม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความสำเร็จ	4.29	0.44	ดีมาก
2. ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงาน	4.37	0.53	ดีมาก
3. ด้านความซื่อสัตย์	4.36	0.47	ดีมาก
4. ด้านความยุติธรรม	3.83	0.61	ดี
ผลรวมความคิดเห็นของพนักงานปัจจัยค่านิยมในแต่ละด้าน	4.21	0.37	ดีมาก

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น มีความเห็นต่อปัจจัยด้านค่านิยม โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37

เมื่อพิจารณาปัจจัยค่านิยมเป็นรายด้านพบว่า ค่านิยมด้านการช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 มีความเห็นด้านค่านิยมด้านการช่วยเหลือในระดับดีมาก รองลงมาในด้านความซื่อสัตย์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 มีความเห็นค่านิยมด้านความซื่อสัตย์ในระดับดีมาก รองลงมาในด้านความสำเร็จมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 มีความเห็นค่านิยมด้านความสำเร็จในระดับดีมาก และค่านิยมด้านความยุติธรรมมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 มีความเห็นค่านิยมด้านความยุติธรรมในระดับดี

ตาราง 6 แสดงจำนวนค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่เกี่ยวกับความเห็นปัจจัย
ค่านิยมของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในด้านความสำเร็จ

ด้านความสำเร็จ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- ท่านคิดว่าการปรับตำแหน่งให้กับพนักงานมีความท้าทาย ความสามารถ	4.10	0.672	ดี
- เมื่อท่านได้รับมอบหมายความรับผิดชอบในงาน ท่านจะทุ่ม เทอย่างเต็มที่	4.40	0.530	ดีมาก
- ถ้าการทำงานของท่านมีอุปสรรค ท่านจะแก้ไขโดยไม่ย่อท้อ	4.22	0.598	ดีมาก
- มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	4.47	0.543	ดีมาก
ผลรวมความเห็นของพนักงานในด้านความสำเร็จ	4.29	0.44	ดีมาก

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์การทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในค่านิยม
ด้านความสำเร็จโดยรวมอยู่ในระดับที่ดีมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ
0.44

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีมีระดับ
คะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.543 รองลงมาในข้อ
ได้รับมอบหมายความรับผิดชอบในงานจะทุ่มเทอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐานเท่ากับ 0.530 รองลงมาในข้อการทำงานมีอุปสรรคจะแก้ไขโดยไม่ย่อท้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.598 ซึ่งทั้งสามข้อที่กล่าวมามีระดับความเห็นอยู่ในระดับดีมาก
และรองลงมาในการปรับตำแหน่งให้กับพนักงานมีความท้าทายความสามารถ มีคะแนนเฉลี่ยน้อย
ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.672 ซึ่งมีระดับความเห็นอยู่ใน
ระดับดี

ตาราง 7 แสดงจำนวนค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่เกี่ยวกับความเห็นปัจจัย
ค่านิยมของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในด้านการช่วยเหลือ และห่วงใยเพื่อน
ร่วมงาน

ด้านการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการทำงานเสมอ	4.44	0.568	ดีมาก
- เพื่อนร่วมงานสามารถให้ความช่วยเหลือในการทำงานได้	4.31	0.650	ดีมาก
ผลรวมความเห็นด้านการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน	4.37	0.535	ดีมาก

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์การทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในค่านิยมด้านการช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับที่ดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.535

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการทำงานเสมอ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.568 และรองลงมาในข้อมีเพื่อนร่วมงานสามารถให้ความช่วยเหลือในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.650 ซึ่งทั้งหมดมีระดับความเห็นค่านิยมในด้านการช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดีมาก

ตาราง 8 แสดงจำนวนค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่เกี่ยวกับความเห็นปัจจัยค่านิยมของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในด้านความซื่อสัตย์

ด้านความซื่อสัตย์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- ท่านมีความยินดีที่จะทำงานกับบริษัทเซเว่น ตลอดไป	3.93	0.797	ดี
- ถ้าเห็นเพื่อนร่วมงานทุจริตกับบริษัทจะแจ้งต่อผู้บังคับบัญชาทันที	4.48	0.609	ดีมาก
- ความซื่อสัตย์ต่อร้านและลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน	4.67	0.496	ดีมาก
ผลรวมความเห็นของพนักงานในด้านความซื่อสัตย์	4.36	0.47	ดีมาก

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์การทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในค่านิยมด้านความซื่อสัตย์โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อความซื่อสัตย์ต่อร้านและลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.496 และรองลงมาในข้อหากเห็นเพื่อนร่วมงานทุจริตกับบริษัทท่านจะแจ้งต่อผู้บังคับบัญชาทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.609 ซึ่งทั้งสองด้านมีระดับความเห็นอยู่ในระดับดีมาก และรองลงมาในข้อท่านมีความยินดีที่จะทำงานกับบริษัทเซเว่น อีเลฟเว่นตลอดไป มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.797 ซึ่งมีระดับความเห็นค่านิยมด้านความซื่อสัตย์อยู่ในระดับดี

ตาราง 9 แสดงจำนวนค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่เกี่ยวกับความเห็นปัจจัย
ค่านิยมของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในด้านความยุติธรรม

ด้านความยุติธรรม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- ท่านคิดว่าผลตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเป็นธรรม	3.78	0.797	ดี
- ท่านได้รับการพิจารณาประเมินผลอย่างยุติธรรม	3.76	0.798	ดี
- ท่านได้เข้ารับการฝึกอบรมในการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพอย่างเพียงพอ	3.96	0.691	ดี
ผลรวมความเห็นของพนักงานในด้านความยุติธรรม	3.83	0.616	ดี

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์การทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในค่านิยมด้านความยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.616

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อได้เข้ารับการฝึกอบรมในการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพอย่างเพียงพอมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.691 รองลงมาในข้อผลตอบแทนที่ได้รับมีความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.797 และรองลงมาในข้อได้รับการพิจารณาประเมินผลอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.798 ซึ่งทั้งหมดมีระดับความเห็นค่านิยมในด้านความยุติธรรมในระดับดี

ตอนที่ 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านการวางแผน อัตราค่าจ้าง ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านขวัญและกำลังใจ โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 10 แสดงจำนวนค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

ข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านการวางแผนอัตรากำลัง	3.29	0.736	ปานกลาง
2. ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร	3.51	0.708	ดี
3. ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน	3.65	0.723	ดี
4. ด้านการจ่ายค่าตอบแทน	3.37	0.840	ปานกลาง
5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.54	0.721	ดี
6. ด้านขวัญและกำลังใจ	3.72	0.714	ดี
ผลรวมความพึงพอใจด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	3.51	0.582	ดี

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์การทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.582

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขวัญและกำลังใจมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.714 มีความพึงพอใจในระดับดี รองลงมาในด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.723 มีความพึงพอใจในระดับดี รองลงมาในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.721 มีความพึงพอใจในระดับดี รองลงมาด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.708 มีความพึงพอใจในระดับดี รองลงมาด้านการจ่ายค่าตอบแทนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.840 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และรองลงมาด้านการวางแผนอัตรากำลังมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.736 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตาราง 11 แสดงจำนวนค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในด้านการวางแผนอัตรากำลัง

ด้านการวางแผนอัตรากำลัง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- การวางแผนอัตรากำลังคนในแต่ละช่วงเวลามีความเพียงพอกับปริมาณลูกค้า	3.17	0.854	ปานกลาง
- การกำหนดขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและปริมาณงานเป็นไปอย่างเหมาะสมยุติธรรม	3.42	0.781	ปานกลาง
ผลรวมความพึงพอใจด้านการวางแผนอัตรากำลัง	3.29	0.736	ปานกลาง

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์การทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น มีความพึงพอใจในด้านการวางแผนอัตรากำลังโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.736

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อการกำหนดขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและปริมาณงานเป็นไปอย่างเหมาะสมยุติธรรมมีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.781 รองลงมาด้านการวางแผนอัตรากำลังคนในแต่ละช่วงเวลามีความเพียงพอกับปริมาณลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.854 ซึ่งทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตาราง 12 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในด้านการสรรหาและการคัดเลือก

ด้านการสรรหาและการคัดเลือก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- ระบบคัดเลือกบุคลากรมีประสิทธิภาพมีความเป็นธรรม	3.53	0.778	ดี
- คัดสรรบุคลากรที่มีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน	3.51	0.753	ดี
ผลรวมความพึงพอใจด้านการสรรหาและการคัดเลือก	3.51	0.708	ดี

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์พนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในด้านการสรรหาและการคัดเลือกโดยรวมอยู่ในระดับที่ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.708

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อระบบคัดเลือกบุคลากรมีประสิทธิภาพมีความเป็นธรรม มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.778

และรองลงมาในข้อคัดสรรบุคลากรที่มีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.753 ซึ่งทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจในระดับดี

ตาราง 13 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน

ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>	แปลผล
- มีการเปิดโอกาสให้พนักงานคิดและแสดงความคิดเห็น	3.76	0.695	ดี
- มีการจัดตารางฝึกอบรมพนักงานในหลักสูตรต่าง ๆ	3.66	0.835	ดี
- ในการฝึกอบรมพนักงานมีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	3.54	0.903	ดี
ผลรวมความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา	3.65	0.723	ดี

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์พนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.723

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อมีการเปิดโอกาสให้พนักงานคิดและแสดงความคิดเห็นมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.695 รองลงมาในข้อมีการจัดตารางฝึกอบรมพนักงานในหลักสูตรต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.835 และรองลงมาในข้อการฝึกอบรมพนักงานมีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.903 ซึ่งทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจในระดับดี

ตาราง 14 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในด้านการจ่ายค่าตอบแทน

ด้านการจ่ายค่าตอบแทน	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>	แปลผล
- บริษัทจ่ายค่าตอบแทนเหมาะสมกับความรับผิดชอบในงาน	3.39	0.902	ปานกลาง
- ในการปรับเงินเดือนประจำปีมีความเป็นธรรม	3.48	0.890	ดี
- ในการจ่ายค่าตอบแทนในแต่ละเดือนถูกต้องเป็นจริง	3.24	1.059	ปานกลาง
ผลรวมความพึงพอใจในด้านการจ่ายค่าตอบแทน	3.37	0.840	ปานกลาง

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์พนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในด้านการจ่ายค่าตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.840

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อการปรับเงินเดือนประจำปีมีความเป็นธรรมมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.890 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจในระดับดี รองลงมาในข้อบริษัทจ่ายค่าตอบแทนเหมาะสมกับความรับผิดชอบในงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.902 และรองลงมาในข้อการจ่ายค่าตอบแทนในแต่ละเดือนถูกต้องตามความเป็นจริง(เช่น การทำงานล่วงเวลา)มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.059 ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตาราง 15 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเป็นธรรม	3.51	0.832	ดี
- การประเมินผลมีความต่อเนื่องทุกไตรมาส	3.64	0.820	ดี
- การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความชัดเจน	3.49	0.772	ดี
ผลรวมความพึงพอใจในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.54	0.721	ดี

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ พนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.721

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อการประเมินผลมีความต่อเนื่องทุกไตรมาสมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.820 รองลงมาในข้อการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.832 และรองลงมาในข้อการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.721 ซึ่งทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับดี

ตาราง 16 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในด้านขวัญและกำลังใจ

ด้านขวัญและกำลังใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
- สวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทมีให้	3.79	0.765	ดี
- การมอบรางวัลให้กับพนักงานที่ได้เลือกให้เป็นเพชรเซเว่น	3.66	0.784	ดี
ผลรวมความพึงพอใจในด้านขวัญและกำลังใจ	3.72	0.714	ดี

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์พนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในด้านขวัญและกำลังใจโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.714

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อสวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทมีให้ มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.765 และรองลงมาในข้อการมอบรางวัลให้กับพนักงานที่ได้รับเลือกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.714 ซึ่งทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับดี

ตอนที่ 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมความเป็นจริงในวัฒนธรรมองค์กรด้าน

คุณค่า 7 ประการ (7 Value) ของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในวัฒนธรรมองค์กรด้านคุณค่า 7 ประการ (7 Value) ของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 17 แสดงจำนวนค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่เกี่ยวกับพฤติกรรมในวัฒนธรรมองค์กรด้านคุณค่า 7 ประการ (7Value) ของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

วัฒนธรรมองค์กรด้านคุณค่า 7 ประการ (7Value)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ พฤติกรรม
- เมื่อเกิดอุปสรรคในการทำงานท่านจะมุ่งมั่นแก้ไขไม่ย่อท้อ	4.11	0.500	ดี
- ถ้าหากหัวหน้าต้องการความคิดเห็น ท่านมักเสนอความคิดเห็นเสมอ	4.04	0.616	ดี
- ท่านพูดจา มีสัมมาคารวะและไพเราะ กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.19	0.604	ดี
- ท่านยินดีที่จะขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อมีความจำเป็น ¹	3.46	1.080	ดี
- หากเพื่อนเดือดร้อน และต้องการความช่วยเหลือท่านมักเข้าไปช่วยเหลือเพื่อน	4.17	0.520	ดี
- ท่านไม่ยึดหลักความคิดของตัวเองเป็นหลักในการทำงาน ¹	3.29	1.093	ปานกลาง
- ท่านมักปฏิเสธที่จะทำงานเพิ่มในวันหยุดเพื่อต้องการเวลาพักผ่อนบ้าง ¹	3.20	1.149	ปานกลาง
ผลรวมพฤติกรรมในวัฒนธรรมองค์กรด้านคุณค่า 7 ประการ	3.77	0.450	ดี

¹เป็นคำถามเชิงลบที่ได้ปรับคะแนนเป็นสเกลเชิงบวกแล้ว

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในวัฒนธรรมองค์กรด้านคุณค่า 7 ประการ (7Value) ของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น โดยรวมอยู่ในระดับมีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรที่ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.450

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พฤติกรรมด้านสัจจะวาจาพูดจาดีมีสัมมาคารวะและไพเราะกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.604 อยู่ในระดับมีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรที่ดี รองลงมาคือพฤติกรรมด้านมีน้ำใจหากเพื่อนเดือดร้อน และต้องการความช่วยเหลือมักเข้าไปช่วยเหลือเพื่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.520 อยู่ในระดับมีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรที่ดี รองลงมาคือพฤติกรรมในด้าน เมื่อเกิดอุปสรรคในการทำงานท่านจะมุ่งมั่นแก้ไขไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.500 อยู่ในระดับมีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรที่ดี รองลงมาคือพฤติกรรมด้านความกล้าหาญหาหนทางต้องการความคิดเห็นท่านมักเสนอแนะความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.616 อยู่ในระดับมีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรที่ดี รองลงมา คือพฤติกรรมด้านความสามัคคีท่านมักชอบทำงานคนเดียว โดยไม่จำเป็นต้องขอความช่วยเหลือจากเพื่อนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.080 อยู่ในระดับมีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรที่ดี รองลงมาพฤติกรรมด้านให้ความเคารพผู้อื่นในการทำงานท่านมักยึดความคิดของตัวเองเป็นหลักมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.093 อยู่ในระดับมีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรปานกลาง และรองลงพฤติกรรมด้านท่านมักทำงานเพิ่มในวันหยุดของท่านโดยไม่ต้องพักเลยก็ได้มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.149 อยู่ในระดับมีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรปานกลาง

ตอนที่ 4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีลักษณะทางปัจจัยส่วนบุคคลประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ในส่วนนี้สามารถแบ่งสมมติฐานย่อยตามข้อมูลลักษณะทางปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : พนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่นเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่นเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน(Independent Sample t-test) และการทดสอบสมมติฐานระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธ) สมมติฐานหลัก(H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig.2-tailed มีค่าน้อยกว่า .05

โดยทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงการทดสอบการเปรียบเทียบเพศมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในระดับที่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพในการทำงาน	Levene's Test For Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
	F	Sig.	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig. 2-tailed
Equal Variances assumed	.390	.533	ชาย	4.0861	.47018	2.030*	.043
Equal Variances not assumed			หญิง	3.9839	.49845		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 ซึ่งแสดงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น จำแนกตามเพศ มีค่า Sig.2-tailed เท่ากับ .043 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นเพศต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นกลุ่มอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : พนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นกลุ่มอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นกลุ่มอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบแบบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว(One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test (ค่าSig. มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ .05) และถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 หากสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference(LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของความแปรปรวนระหว่างกลุ่มช่วงอายุต่างๆ โดยใช้สถิติ Levene's Test

โดยทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่มอายุแตกต่างกัน

ตาราง 19 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น กับช่วงอายุของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.937	3	396	.123

จากตาราง 19 ผลการทดสอบ Levene Statistic Test พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .123 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่ากลุ่มอายุทั้งหมดมีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้ผลลัพธ์แสดงดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น จำแนกตามอายุของพนักงานร้านเซเว่นที่ตอบแบบสอบถาม

ประสิทธิภาพใน การทำงานของ พนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	.331	3	.110	.458	.712
	ภายในกลุ่ม	95.426	396	.241		
	รวม	95.758	399			

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเซเว่น อีเลฟเว่น จำแนกตามอายุของพนักงานร้านเซเว่นที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) เมื่อพิจารณาผลการทดสอบพบว่าค่า Sig. ที่ได้เท่ากับ .712 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานกลุ่มอายุต่างก็มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : พนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อนี้มีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้ ในขั้นแรกเป็นการทดสอบความแตกต่างของความแปรปรวนระหว่างระดับการศึกษาต่าง ๆ โดยใช้สถิติ Levene's Test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่ากลุ่มระดับการศึกษาทั้งหมดมีความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่ม(ค่า Sig.มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ .05) ก็จะทำให้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ โดยใช้ค่าสถิติ F-test แต่หากผลการทดสอบพบว่ากลุ่มระดับการศึกษาทั้งหมดไม่ได้มีความแปรปรวนเท่ากันทั้งหมด (ค่าSig.มีค่าน้อยกว่า .05) ก็จะทำให้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ โดยใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ซึ่งผลการ

ทดสอบความแตกต่างของความแปรปรวนระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาต่างๆ โดยใช้สถิติ Levene's Test เป็นดังตารางที่ 21

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น กับระดับการศึกษาของพนักงานร้านเซเว่นที่ตอบแบบสอบถาม

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
0.444	3	396	.722

จากตาราง 21 ผลการทดสอบ Levene Statistic Test พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .722 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่ากลุ่มระดับการศึกษาทั้งหมดมีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกันจึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้ผลลัพธ์แสดงดังตาราง 22

ตาราง 22 แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น จำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงานเซเว่นที่ตอบแบบสอบถาม

ประสิทธิภาพใน การทำงานของ พนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	.328	3	.109	.455	.714
	ภายในกลุ่ม	95.429	396	.241		
	รวม	95.758	399			

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น จำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงานร้านเซเว่นที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อพิจารณาผลการทดสอบพบว่า Sig. ที่ได้เท่ากับ .714 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานร้านเซเว่นที่มีระดับการศึกษาแตกต่าง

กัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : พนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อนี้มีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้ ในขั้นแรกเป็นการทดสอบความแตกต่างของความแปรปรวนระดับตำแหน่งงานโดยใช้สถิติ Levene's Test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่าระดับตำแหน่งทั้งหมดมีความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่ม (ค่าSig. จะมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ .05) จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับตำแหน่งงานต่างๆ โดยใช้สถิติ F-test แต่หากผลการทดสอบพบว่าระดับตำแหน่งงานทั้งหมดมีความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่ม (ค่าSig. จะมีค่าน้อยกว่า .05) ก็จะมีการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างระดับตำแหน่งงาน โดยใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ซึ่งตั้งสมมติฐาน และทำการทดสอบความแตกต่างของความแปรปรวนระหว่างระดับตำแหน่งงานต่าง ๆ โดยใช้สถิติ Levene's Test ได้ดังตาราง 23

H_0 : ค่าความแปรปรวนของระดับตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น กับระดับตำแหน่งงานของพนักงานร้านเซเว่นที่ตอบแบบสอบถาม

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
6.434**	3	396	.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการทดสอบ Levene Statistic Test พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .000 น้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ระดับตำแหน่งไม่ได้มีความแปรปรวนทุกกลุ่ม ซึ่งหมายความว่ามีความแปรปรวนอย่างน้อยกลุ่มที่มีความแปรปรวนแตกต่างจากระดับตำแหน่งงานอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ระหว่างระดับตำแหน่งงานทั้งหมด โดยใช้สถิติ Brown Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. น้อยกว่า .05 และหากผลการทดสอบปฏิเสธสมมติฐานสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า มีระดับตำแหน่งงานอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ก็จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านระดับตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Brown Forsythe แสดงในตาราง 24

ตาราง 24 แสดงการทดสอบความแตกต่างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น ในระดับตำแหน่งงานของพนักงานเซเว่นที่ตอบแบบสอบถาม

Brown-Forsythe	Statistic	df 1	df 2	Sig.
ระหว่างตำแหน่งงานทั้ง 4 กลุ่ม	1.411	3	304.717	.240

จากตาราง 24 จะเห็นได้ว่า Sig. ที่ได้จากการทดสอบ Brown-Forsythe Test มีค่าเท่ากับ .240 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) หมายความว่า พนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่นที่มีระดับตำแหน่งงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานหลักที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : พนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อนี้ขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้ ในขั้นแรกเป็นการทดสอบความแตกต่างของความแปรปรวนระยะเวลาในการทำงานโดยใช้สถิติ Levene's Test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่าระยะเวลาในการทำงานทั้งหมดมีความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่ม (ค่าSig.

จะมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการทำงานต่างๆ โดยใช้สถิติ F-test แต่หากผลการทดสอบพบว่าระยะเวลาในการทำงานทั้งหมดมีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่ม(ค่าSig. จะมีค่าน้อยกว่า .05) ก็จะทำทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ซึ่งตั้งสมมติฐาน และทำการทดสอบความแตกต่างของความแปรปรวนระหว่างระยะเวลาการทำงานต่าง ๆ โดยใช้สถิติ Levene's Test ได้ดังตาราง 25

H_0 : ค่าความแปรปรวนของระยะเวลาการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 25 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น กับระยะเวลาการทำงานของพนักงานร้านเซเว่นที่ตอบแบบสอบถาม

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2.303	3	396	.077

จากตาราง 25 ผลการทดสอบ Levene Statistic Test พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .077 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่ากลุ่มระยะเวลาทำงานทั้งหมดมีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกันจึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้ผลลัพธ์แสดงดังตาราง 26

ตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น จำแนกตามระยะเวลาทำงานของพนักงานร้านเซเว่นที่ตอบแบบสอบถาม

ประสิทธิภาพใน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การทำงานของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	.074	3	.025	.103	.959
	ภายในกลุ่ม	95.683	396	.242		
	รวม	95.758	399			

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น จำแนกตามระยะเวลาทำงานของพนักงานร้านเซเว่นที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อ

พิจารณาผลการทดสอบพบว่า Sig. ที่ได้เท่ากับ .959 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานร้านเซเว่นที่มีระยะเวลาทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยทางค่านิยมของพนักงานในด้าน ความสำเร็จ การช่วยเหลือ และห่วงใยเพื่อนร่วมงาน ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

สมมติฐาน ค่านิยมของพนักงานในด้าน ความสำเร็จ การช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงาน ความซื่อสัตย์ และความยุติธรรม มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยทางค่านิยมในด้านความสำเร็จ การช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงาน ความซื่อสัตย์ และความยุติธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น

H_1 : ปัจจัยทางค่านิยมในด้านความสำเร็จ การช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงาน ความซื่อสัตย์ และความยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่นพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) จะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่า มีค่ามากกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 27

ตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่านิยมโดยรวมในการทำงานกับ
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

ประสิทธิภาพในการทำงาน	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านค่านิยมโดยรวม	.418**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลางใน ทิศทางเดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมโดยรวมของพนักงาน
กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าค่า
Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง
(H_1) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .418 หมายความว่า ปัจจัยด้านค่านิยมมี
ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในระดับปานกลาง
และในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หมายความว่ากลุ่มตัวแปรอิสระ
ดังกล่าว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในระดับ
ปานกลางและในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ หากพนักงานมี
ปัจจัยค่านิยมโดยรวมสูงขึ้นก็จะมี ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์
เป็นรายด้านผลการวิเคราะห์ทางสถิติเป็นดังตาราง 28

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

ค่านิยมของพนักงาน	ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น				
	ระดับ				
	n	R	P	ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านความสำเร็จ	400	.393**	.000	ความสัมพันธ์ ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
การช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงาน	400	.327**	.000	ความสัมพันธ์ ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านความซื่อสัตย์	400	.254**	.000	ความสัมพันธ์ ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านความยุติธรรม	400	.265**	.000	ความสัมพันธ์ ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่านิยมด้านความสำเร็จ การช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงาน ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความยุติธรรม กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น พบว่า ด้านความสำเร็จ การช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงาน ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความยุติธรรม มีค่าSig. เท่ากับ 0.00 ทุกด้านเท่ากันทั้งหมด ซึ่งน้อยกว่า 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .393, .327, .254, และ .265 ตามลำดับ นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จ ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงาน ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรรายด้านอธิบายได้ดังนี้

-ด้านความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในระดับค่อนข้างต่ำและในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 กล่าวคือ หากพนักงานมีค่านิยมด้านความสำเร็จสูงขึ้นก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

-การช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในระดับค่อนข้างต่ำและในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ หากพนักงานมีค่านิยมด้านการช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงานสูงขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

-ด้านความซื่อสัตย์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในระดับค่อนข้างต่ำ และในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ หากพนักงานมีค่านิยมด้านความซื่อสัตย์สูงขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

-ด้านความยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในระดับค่อนข้างต่ำและในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ หากพนักงานมีค่านิยมด้านความยุติธรรมสูงขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

สมมติฐานข้อ 3 ปัจจัยด้านความพึงพอใจการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

สมมติฐาน ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการวางแผน อัตราค่าจ้าง ด้านการสรรหาและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ใน ด้านการวางแผน อัตราค่าจ้าง ด้านการสรรหาและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

H_1 : ปัจจัยทางด้านความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ใน ด้านการวางแผน อัตราค่าจ้าง ด้านการสรรหาและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) จะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่า มีค่ามากกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 29

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่าง ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์โดยรวมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น
อีเลฟเว่น

ประสิทธิภาพในการทำงาน	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยความพึงพอใจในการ บริหารทรัพยากรมนุษย์	.384**	.000	มีความสัมพันธ์ใน ระดับค่อนข้างต่ำใน ทิศทางเดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .384 หมายความว่า ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในระดับค่อนข้างต่ำและในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 หมายความว่า กลุ่มตัวแปรอิสระดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในระดับค่อนข้างต่ำและในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือหากพนักงานมีความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมสูงขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายด้าน ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเป็นดังตาราง 30

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

ความพึงพอใจในการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ของพนักงาน	ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น				
	ระดับ				
	n	R	P	ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการวางแผนอัตรากำลัง	400	.228**	.000	ความสัมพันธ์ ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านการสรรหาและการคัดเลือก	400	.307**	.000	ความสัมพันธ์ ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา	400	.377**	.000	ความสัมพันธ์ ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านการจ่ายค่าตอบแทน	400	.301**	.000	ความสัมพันธ์ ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	400	.355**	.000	ความสัมพันธ์ ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านขวัญและกำลังใจ	400	.247**	.000	ความสัมพันธ์ ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนอัตรากำลัง ด้านการสรรหาและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านขวัญและกำลังใจ กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น พบว่า ด้านความสำเร็จ การช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงาน ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความยุติธรรม มีค่าSig. เท่ากับ 0.00 ทุกด้านเท่ากันทั้งหมด ซึ่งน้อยกว่า 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .228, .307, .377, .301, .355, และ .247ตามลำดับ นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนอัตรากำลัง การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านขวัญและกำลังใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรรายด้านอธิบายได้ดังนี้

-ด้านการวางแผนอัตรากำลัง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในระดับค่อนข้างต่ำและในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 กล่าวคือ หากพนักงานมีความพึงพอใจในการวางแผนอัตรากำลังสูงขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

-ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในระดับค่อนข้างต่ำและในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 กล่าวคือ หากพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรสูงขึ้น จะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

-ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในระดับค่อนข้างต่ำ และในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ หากพนักงานมีความพึงพอใจในการฝึกอบรมและการพัฒนาสูงขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

-ด้านการจ่ายค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในระดับค่อนข้างต่ำและในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ หากพนักงานมีความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนสูงขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

-ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในระดับค่อนข้างต่ำและในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ หากพนักงานมีความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

-ด้านขวัญและกำลังใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในระดับค่อนข้างต่ำและในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ หากพนักงานมีความพึงพอใจในด้านขวัญและกำลังใจสูงขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้นเล็กน้อย

สมมติฐานข้อ 4 วัฒนธรรมองค์กรในด้านคุณค่า 7 ประการ (7 Value) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

สมมติฐาน วัฒนธรรมองค์กรในด้านคุณค่า 7 ประการ (7Value) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : วัฒนธรรมองค์กรในด้านคุณค่า 7 ประการ (7Value) ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

H_1 : วัฒนธรรมองค์กรในด้านคุณค่า 7 ประการ (7Value) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) จะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่า มีค่ามากกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 31

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรในด้านคุณค่า 7 ประการ (7Value) กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการทำงาน	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
วัฒนธรรมองค์กร 7 Value	.140**	.005	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรในด้านคุณค่า 7 ประการ (7Value) กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ค่าSig.เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .140 หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กรในด้านคุณค่า 7 ประการ(7Value) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ตัวแปรอิสระด้าน วัฒนธรรมองค์กรในด้านคุณค่า 7 ประการ (7Value) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นในระดับต่ำและในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ หากพนักงานมีพฤติกรรมปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรด้าน 7 Value สูงขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายข้อ ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเป็นดังตาราง 32

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรด้าน (7Value) รายข้อ กับ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

วัฒนธรรมองค์กรด้านคุณค่า 7 ประการ (7Value)	ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น				
	ระดับ				
	n	R	P	ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. เมื่อเกิดอุปสรรคในการทำงานท่านจะมุงมั่นแก้ไขไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค(แกร่ง)	400	.380**	.000	ความสัมพันธ์ ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
2. ถ้าหากหัวหน้าต้องการความคิดเห็นจากท่านท่านมักเสนอแนะความเห็นเสมอ(กล้า)	400	.394**	.000	ความสัมพันธ์ ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
3. ท่านพูดจา มีสัมมาคารวะและไพเราะกับหัวหน้าเพื่อนร่วมงาน และลูกค้า (วาจา)	400	.333**	.000	ความสัมพันธ์ ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
4. ท่านยินดีที่จะขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อมีความจำเป็น (สามัคคี) ¹	400	-.067	.181	ไม่มี ความสัมพันธ์	ตรงข้าม
5. หากเพื่อนเดือดร้อน และต้องการความช่วยเหลือท่านมักเข้าไปช่วยเหลือเพื่อน (มีน้ำใจ)	400	.347**	.000	ความสัมพันธ์ ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
6. ท่านไม่ยึดความคิดเห็นของตัวเองเป็นหลักในการทำงาน(ให้ความเคารพผู้อื่น) ¹	400	-.098*	.049	ความสัมพันธ์ ระดับต่ำ	ตรงข้าม
7. ท่านมักปฏิเสธที่จะทำงานเพิ่มในวันหยุดเพื่อพักผ่อน(ชื่นชมความงามแห่งชีวิต) ¹	400	-.168**	.001	ความสัมพันธ์ ระดับต่ำ	ตรงข้าม

n = 400

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

¹เป็นคำถามเชิงลบที่ได้ปรับคะแนนเป็นสเกลเชิงบวกแล้ว

จากตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรด้านคุณค่า 7 ประการ (7Value) ทั้ง 7 ได้แก่ แกร่ง กล้า สัจจะวาจา สามัคคี มีน้ำใจ ให้ความเคารพผู้อื่น ชื่นชมความงามแห่งชีวิต กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น พบว่า ในข้อ แกร่ง กล้า สัจจะวาจา และความมีน้ำใจมีค่าSig. เท่ากับ .000 เท่ากัน ซึ่งน้อยกว่า .01โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .380 .394 .333 .347 ตามลำดับ นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมด้านวัฒนธรรมองค์กรใน 7 Value ด้านแกร่ง กล้า สัจจะวาจา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในข้อต่อมาสามัคคีมีค่าSig. เท่ากับ .181 ซึ่งมากกว่า .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.067 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรใน 7 Value ด้านความสามัคคี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 รองลงมาในข้อให้ความเคารพผู้อื่นมีค่าSig. เท่ากับ .049 ซึ่งน้อยกว่า .05 โดยมีค่าประสิทธิสหสัมพันธ์เท่ากับ -.098 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมด้านวัฒนธรรมองค์กรใน 7 Valueด้านให้ความเคารพผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และในข้อชื่นชมความงามแห่งชีวิตมีค่าSig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.168 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมด้านวัฒนธรรมองค์กรใน 7 Valueด้านชื่นชมความงามแห่งชีวิตมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรรายด้านอธิบายได้ดังนี้

-วัฒนธรรมองค์กรด้านความแกร่ง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในระดับค่อนข้างต่ำและในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 กล่าวคือ หากพนักงานมีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรในด้านความแกร่งไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคสูงขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

-วัฒนธรรมองค์กรด้านความกล้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในระดับค่อนข้างต่ำและในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือหากพนักงานมีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรในด้านความกล้าเสนอแนะความคิดในการทำงานสูงขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

-วัฒนธรรมองค์กรด้านสัจจะวาจา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นในระดับค่อนข้างต่ำและในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .01 กล่าวคือ หากพนักงานมีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรในด้านสัจจะวาจา พูดจาไพเราะและเคารพต่อหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และลูกค้าสูงขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

-วัฒนธรรมองค์กรด้านสามัคคี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเซเว่น อีเลฟเว่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กล่าวคือหากพนักงานมีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรในด้านสามัคคีสูงขึ้นหรือต่ำลง ก็ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานแต่อย่างใด

-วัฒนธรรมองค์กรด้านมีน้ำใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเซเว่น อีเลฟเว่นในระดับค่อนข้างต่ำแต่ในทิศทางตรงข้ามกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือหากพนักงานมีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรในด้านความมีน้ำใจ หากเพื่อนเดือดร้อนมักช่วยเหลือเพื่อนเสมอสูงขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลงเล็กน้อย

-วัฒนธรรมองค์กรด้านให้ความเคารพผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเซเว่น อีเลฟเว่นในระดับค่อนข้างต่ำแต่ในทิศทางตรงข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 กล่าวคือหากพนักงานมีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรในด้านให้ความเคารพผู้อื่นสูงขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลงน้อยมาก

-วัฒนธรรมองค์กรด้านชื่นชมความงามแห่งชีวิต มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเซเว่น อีเลฟเว่นในระดับต่ำแต่ในทิศทางตรงข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 กล่าวคือ หากพนักงานมีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรในด้านชื่นชมความงามแห่งสูงขึ้น ก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลงน้อยมาก

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากตาราง 33 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1. พนักงานร้านเซเว่นที่มีลักษณะทางปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน		
1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.4 ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Brown – Forsythe
1.5 ระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
2. ปัจจัยค่านิยมประกอบไปด้วย ด้านความสำเร็จ การช่วยเหลือ และห่วงใยเพื่อนร่วมงาน ด้านความซื่อสัตย์ และความยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlations
2.1 ค่านิยมด้านความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlations
2.2 การช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlations
2.3 ด้านความซื่อสัตย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlations

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
2.4 ด้านความยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlations
3. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย ด้านการวางแผนอัตรากำลัง ด้านการสรรหาและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านขวัญและกำลังใจ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlations
3.1 ความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนอัตรากำลัง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlations
3.2 ความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlations
3.3 ความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการจ่ายค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlations
3.4 ความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlations
3.5 ความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlations
3.6 ความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านขวัญและกำลังใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlations
4. ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรในด้านคุณค่า 7 ประการ(7Value) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlations

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
4. ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรในด้านคุณค่า 7 ประการ(7Value) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlations
4.1 เมื่อเกิดอุปสรรคในการทำงานท่านจะมุ่งมั่นไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค (แกร่ง)	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlations
4.2 ถ้าหากหัวหน้าต้องการความคิดเห็นจากท่านท่านมักเสนอความคิดเห็นเสมอ (กล้า)	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlations
4.3 ท่านพูดจาดี สัมมาคารวะและไพเราะกับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และลูกค้าเสมอ (สัจจะวาจา)	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlations
4.4 ท่านมักชอบทำงานคนเดียวโดยไม่ต้องขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เพราะสะดวกดี (สามัคคี) ¹	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlations
4.5 หากเพื่อนเดือดร้อนและต้องการความช่วยเหลือท่านมักเข้าไปช่วยเหลือ (มีน้ำใจ)	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlations
4.6 ในการทำงานท่านมักยึดความคิดเห็นตัวเองเป็นหลักในการทำงาน (ให้ความเคารพผู้อื่น) ¹	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlations
4.7 ท่านมักทำงานเพิ่มในวันหยุดของท่านโดยไม่ต้องพักเลยก็ได้ (ชื่นชมความงามแห่งชีวิต) ¹	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlations

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด มหาชน(จำกัด) ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

งานวิจัยนี้มีความมุ่งหมายหลักคือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีความมุ่งหมายเฉพาะดังต่อไปนี้

- 1.เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานร้าน เซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงาน
- 2.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่านิยม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จ ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยผู้อื่น ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความยุติธรรมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 3.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 4.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมในเรื่องวัฒนธรรมองค์กรคุณค่า7 ประการ(7Value) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปลูกฝังพนักงานด้านปัจจัยค่านิยมต่างๆ ด้านความสำเร็จ ด้านการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ด้านความซื่อสัตย์ รวมถึงวัฒนธรรมองค์กรที่ก่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และใช้ผลการศึกษาวิจัยมากำหนดแนวทางในการวางแผนและพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ในระบบการทำงานการวางแผนอัตรากำลังคนให้เพียงพอ การพัฒนาพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินผล เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมมติฐานในการวิจัย

1.พนักงานที่มีลักษณะด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.ค่านิยมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

3.ปัจจัยด้านความพึงพอใจการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

4.พฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรในด้านคุณค่า 7 ประการ (7Value) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย หมายถึง พนักงานของร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ระดับพนักงานร้าน(Part time), พนักงานประจำร้าน ผู้ช่วยผู้จัดการ และผู้จัดการ จำนวนทั้งสิ้น 10,410 คน (ที่มา: ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2550. ณ วันที่ 9 สิงหาคม)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง แบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร

โดยอาศัยสูตรของ Taro Yamane ในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง (บุญธรรม กิตปรีดาภิสุทธ์ : 2543) จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนตัวอย่าง
 N แทน จำนวนประชากร
 e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05

$$\text{แทนที่ } n = \frac{10,410}{1 + \{ 10,410 \times (0.05)^2 \}}$$

$$= 385.2 \text{ หรือ } 385 \text{ ตัวอย่าง}$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 385 คน และได้สำรองไว้อีก 4% ของขนาดตัวอย่างคือประมาณ 15 คน ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

1. สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากจำนวนประชากรของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานครแบ่งออกเป็นทั้งหมด 3 ภาค คือ ภาคเหนือของกรุงเทพ(BN) ภาคใต้ของกรุงเทพ(BS) และภาคตะวันออกของกรุงเทพ(BE) ซึ่งแต่ละภาคมีจำนวนประชากรไม่เท่ากันดังนั้นผู้ทำการวิจัยจึงจำเป็นต้องสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามวิธีดังกล่าว ได้จำแนกกลุ่มตัวอย่างแต่ละภาคดังตาราง

ตาราง 33 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ชั้นภูมิ	จำนวนประชากร	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ภาคBN	3406	32.7	131
ภาคBS	3574	34.3	137
ภาคBE	3430	33.0	132
รวม	10,410	100	400

ที่มา: ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทซีพี เซเว่น อีเลฟเว่น (ณวันที่ 9 สิงหาคม 2550)

2. สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) ผู้ทำการวิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวกเนื่องจากสะดวกต่อการเก็บข้อมูล เพราะวิธีการนี้จะใช้การแจกแบบสอบถามแก่พนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามภาคต่างๆ ทั้ง 3 ภาค ซึ่งจะเลือกภาคBNและBEภาคละ 13 สาขา และภาคBS 14 สาขา ดังนี้

ลำดับ	ภาค	รหัสสาขา	สาขาเซเวน อีเลฟเว่นที่เลือก
1	BN	297	แจ้งวัฒนะ 28
2	BN	339	จรัญ 22
3	BN	428	เคหะทุ่งสองห้อง
4	BN	474	สวนสุนันทา
5	BN	691	ประชาชื่น 37
6	BN	1001	ทุ่งสีกัน
7	BN	1194	อินทามระ 47
8	BN	1510	นิชดาธานี
9	BN	1528	อารีย์สัมพันธ์
10	BN	1848	เทเวศน์ 4
11	BN	4362	สินพัฒนธานี
12	BN	4417	ห้วยขวาง 5
13	BN	4489	เคหะดอนเมือง
14	BE	1217	ท่าเรือคลองเตย
15	BE	2147	ภูมิจิตร์
16	BE	188	ราม 34
17	BE	4331	วชิรธรรมสาริต 46
18	BE	4070	พัฒนาการ 27
19	BE	4086	รามคำแหง 50
20	BE	275	น้ำชัย
21	BE	3218	สุขุมวิท 18
22	BE	3532	เคหะบางบัว
23	BE	95	ลาดพร้าว 87
24	BE	1188	หมู่บ้านสัมมากร
25	BE	4200	หมู่บ้านสุภาวาลัย(ร่มเกล้า)
26	BE	1983	ดามาพงษ์
27	BS	1564	พระราม2 ซอย29
28	BS	137	ธนบุรี-ปากท่อ กม.1
29	BS	3995	สวนพูลซอย8
30	BS	833	ท่าเรือคลองสาน
31	BS	139	เจริญกรุง67
32	BS	396	ตลาดเพิ่มทรัพย์

ลำดับ	ภาค	รหัสสาขา	สาขาเซเว่น อีเลฟเว่นที่เลือก
33	BS	1499	เพชรเกษม 92
34	BS	1109	สี่แยกหนองแขม
35	BS	1294	สุขุมวิท3
36	BS	4113	ร่วมฤดีเรสซิเดนซ์
37	BS	2457	ประสานมิตร
38	BS	3793	โรงพยาบาลหัวเฉียว
39	BS	739	ไพบยก 2
40	BS	2733	พลับพลาไชย

ที่มา: จากข้อมูลจากStore Information ฝ่ายระบบข้อมูล (ณ วันที่ 9 สิงหาคม 2550)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามวัดปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการร้านเซเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร แบบสอบถาม(Questionnaire) ได้แบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเป็นลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามคือ พนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่เพศชาย และเพศหญิง เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ(Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ(Ordinal Scale)

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ(Ordinal Scale)

ข้อที่ 4 ระดับตำแหน่งงาน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ(Ordinal Scale)

ข้อที่ 5 ระยะเวลาทำงาน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ(Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม วัดความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยม มี 4 ด้านของพนักงาน ได้แก่ด้านความสำเร็จ ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงาน ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความยุติธรรม ซึ่งแบ่งคำถามด้านค่านิยมเป็น 4 ด้าน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ(Rating scale method: Likert scale questions) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541: 166) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตามระดับความคิดเห็น

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถาม วัดความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงาน ซึ่งแบ่งคำถามความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ด้านการวางแผนอัตรากำลัง ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านขวัญกำลังใจ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าตอบ(Rating Scale method: Liker scale questions) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541: 166) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น(Interval scale) โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตามระดับความพึงพอใจ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถาม การวัดพฤติกรรมความเป็นจริงการนำวัฒนธรรมองค์กรในด้านคุณค่า 7 ประการ(7 Value) ไปใช้ในการทำงานของพนักงานเซเว่น อีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าตอบ(Rating Scale method: Liker scale questions) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541: 166) มีจำนวน 7 ข้อ ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตามระดับความเป็นจริง

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถาม วัดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำมาตราฐานจากการประเมินผลงานพนักงานประจำไตรมาสเป็นเกณฑ์ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าตอบ(Rating Scale method: Liker scale questions) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541: 166) มีจำนวน 5 ข้อ ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตามระดับความคิดเห็น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตอบแบบสอบถามของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1.1 ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด

1.2 นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวน

1.3 นำแบบสอบถามฉบับที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัส เพื่อนำไปประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์ด้วยระบบSPSS เพื่อวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลทางสถิติต่อไป

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าหนังสือ เอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยอื่นๆ ในอดีตที่เกี่ยวข้องกับ ด้านค่านิยม ด้านความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์การ หลักเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินผลของพนักงานเพื่อวัดประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงข้อมูลอื่นๆ ในอินเทอร์เน็ต ที่เป็นประโยชน์และสนับสนุนงานวิจัย จากบริษัท ซีพี เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด(มหาชน) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปผล และนำเสนอการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามที่ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจแล้วมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ จากนั้นนำแบบสอบถามมาทดสอบกับพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นจำนวน 40 ชุด แล้วนำผลการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Cronbach Coefficient) ปรากฏว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวม เท่ากับ .869

หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ทั้งหมดมาดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก จากนั้นนำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสที่กำหนดไว้ล่วงหน้า แล้วจึงนำข้อมูลไปประมวลผลข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package of Social Science) for Window Version 14 เพื่อคำนวณค่าทางสถิติของข้อมูล และทดสอบสมมติฐาน โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ดังนี้

1.การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1การหาค่าร้อยละ(Percentage) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน

1.2การหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{x}$) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 วัดด้านค่านิยมทฤษฎีของ Maglino และคณะ

ส่วนที่ 3 การวัดความพึงพอใจของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ส่วนที่ 4 การวัดความเป็นจริงของวัฒนธรรมองค์การด้าน7Value

ส่วนที่ 5 วัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวัดด้านค่านิยมทฤษฎีของ Maglino และคณะ

ส่วนที่ 3 การวัดความพึงพอใจของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ส่วนที่ 4 การวัดความเป็นจริงการปฏิบัติของวัฒนธรรมองค์การด้าน 7Value

ส่วนที่ 5 วัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบดังนี้

2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ

2.2 สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน

2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 2, 3 และ 4

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยได้ทำการสรุปผลการวิจัยตามลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์

ผลการศึกษาข้อมูลทางปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือเพศหญิงคิดเป็นจำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.20 เป็นเพศชายคิดเป็นจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80

พิจารณาตามอายุ พบว่า พนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุ 21-25 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ตามลำดับ

พิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.20 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระดับการศึกษาวส.หรืออนุปริญญา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 และพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

พิจารณาตามระดับตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีระดับตำแหน่งพนักงานผู้จัดการร้านจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระดับตำแหน่งพนักงานผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระดับตำแหน่งพนักงานประจำร้าน จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และรองลงมาเป็นพนักงานที่มีระดับตำแหน่งพนักงาน Part Time จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

พิจารณาตามระยะเวลาทำงาน พบว่า พนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน 1-2 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน 3-4 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาทำงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 และรองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

ผลการศึกษา ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพตามรายข้อพบว่า พนักงานมีการปรับปรุงและการเรียนรู้จนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่เดิมเสมอมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.595 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับดี รองลงมาคือข้อเมื่อลูกค้าเกิดปัญหา พนักงานสามารถแก้ปัญหานั้นได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.585 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับดี รองลงมาในข้อพนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพก่อให้เกิดผลกำไรกับธุรกิจของร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.620 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับดี รองลงมาในข้อพนักงานร้านทำงานได้หลายหน้าที่คุ้มค่ากับค่าตอบแทนที่จ่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.803 และในข้อการทำงานมีระบบมีความเรียบร้อยสามารถทำงานได้รวดเร็วไม่มีปัญหาติดตามมา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.697 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับดี

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นปัจจัยด้านค่านิยม ของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น สรุปรายด้านได้ดังนี้

ด้านความสำเร็จ

พนักงานมีความคิดเห็นในด้านความสำเร็จในระดับที่ดีมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในด้านการปรับตำแหน่งมีความท้าทายความสามารถอยู่ในระดับที่ดี ในข้อที่เหลืพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นหากท่านได้รับมอบหมายความรับผิดชอบในงาน ท่านจะทุ่มเทอย่างเต็มที่ ถ้าการทำงานของท่านมีอุปสรรคจะแก้ไขโดยไม่ย่อท้อ และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จด้วยดี ทั้งสามข้ออยู่ในระดับดีมาก

ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงาน

พนักงานมีความคิดเห็นในด้านการช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงานในระดับที่ดีมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในด้านท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการทำงานเสมอ และเพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือท่านในการทำงานได้อยู่ในระดับดีมากเช่นกัน

ด้านความซื่อสัตย์

พนักงานมีความคิดเห็นในด้านความซื่อสัตย์ในระดับที่ดีมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นท่านมีความยินดีที่จะทำงานกับบริษัทเซเว่นตลอดไปอยู่ในระดับดี ในข้อที่พิจารณาที่เหลืพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นถ้าท่านเห็นเพื่อนทุจริตกับบริษัทจะแจ้งต่อ

ผู้บังคับบัญชาทันที และท่านคิดว่าความซื่อสัตย์ต่อร้านและลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานอยู่ในระดับดีมากเช่นกัน

ด้านความยุติธรรม

พนักงานมีความคิดเห็นในด้านความยุติธรรมในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่าผลตอบแทนที่ท่านได้รับมีความยุติธรรม ท่านได้รับการพิจารณาและการประเมินผลอย่างยุติธรรม และท่านได้เข้ารับการฝึกอบรมในการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพอย่างเพียงพอ ทั้งหมดอยู่ในระดับดี

4. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น สรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านการวางแผนอัตรากำลัง

พนักงานมีความคิดเห็นด้านการวางแผนอัตรากำลังในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่าการวางแผนอัตรากำลังคนในแต่ละช่วงเวลามีความเพียงพอกับปริมาณลูกค้า การกำหนดหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและปริมาณงานเป็นไปอย่างยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ด้านการสรรหาและการคัดเลือก

พนักงานมีความคิดเห็นด้านการวางแผนอัตรากำลังในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในด้านระบบการคัดเลือกบุคลากรมีประสิทธิภาพและมีความเป็นธรรม การคัดสรรบุคลากรมีความสามารถและเหมาะสมกับตำแหน่งงาน อยู่ในระดับดีเช่นกัน

ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน

พนักงานมีความคิดเห็นด้านการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นมีการเปิดโอกาสให้พนักงานคิดและแสดงความคิดเห็น ท่านคิดว่าการจัดตารางฝึกอบรมพนักงานในหลักสูตรต่าง ๆ ต่อเนื่องทุกปี และท่านคิดว่าในการฝึกอบรมพนักงานมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งหมดอยู่ในระดับดี

ด้านการจ่ายค่าตอบแทน

พนักงานมีความคิดเห็นด้านการจ่ายค่าตอบแทนในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้านบริษัทจ่ายค่าตอบแทนเหมาะสมกับความรับผิดชอบในงาน และท่านคิดว่าในการจ่ายค่าตอบแทนในแต่ละเดือนถูกต้องตามความเป็นจริง ทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง และในข้อท่านคิดว่าการปรับเงินเดือนประจำปีมีความเป็นธรรมอยู่ในระดับดี

ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

พนักงานมีความคิดเห็นด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเป็นธรรม ท่านคิดว่า

การประเมินผลมีความต่อเนื่องทุกไตรมาส และท่านคิดว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความชัดเจน ทั้งหมดอยู่ในระดับดี

ด้านขวัญและกำลังใจ

พนักงานมีความคิดเห็นด้านขวัญและกำลังใจในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้านสวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทมีให้ และการมอบรางวัลให้กับพนักงานที่ได้เลือกให้เป็นเพชรเชว่น ทั้งหมดอยู่ในระดับดี

5.การวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์กรในคุณค่า 7 ประการ (7Value) ของพนักงานปฏิบัติการร้านเชว่น อีเลฟเว่น

พนักงานมีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรในด้านคุณค่า 7 ประการ(7Value) ในระดับดี สามารถสรุปเป็นรายด้านได้ดังนี้

แกร่ง (เมื่อเกิดอุปสรรคในการทำงานท่านจะมุ่งมั่นแก้ไขโดยไม่ย่อท้อ)

พนักงานมีพฤติกรรมในวัฒนธรรมองค์กรด้านความแกร่ง ไม่ย่อท้อ มีความอดทนอดกลั้นอยู่ในระดับดี

กล้า (หากหัวหน้าต้องการความคิดเห็นท่านมักเสนอแนะความคิดเห็นเสมอ)

พนักงานมีพฤติกรรมในวัฒนธรรมองค์กรด้านความกล้า กล้าคิด กล้าพูดในเชิงสร้างสรรค์ อยู่ในระดับดี

สัจจะวาจา (ท่านพูดจา มีสัมมาคารวะและไพเราะ กับหัวหน้าเพื่อนร่วมงาน)

พนักงานมีพฤติกรรมในวัฒนธรรมองค์กรด้านสัจจะวาจา พูดจาไพเราะมีสัมมาคารวะอยู่ในระดับดี

สามัคคี (ท่านมักชอบทำงานคนเดียวโดยไม่ขอความช่วยเหลือจากเพื่อน)

พนักงานมีพฤติกรรมในวัฒนธรรมองค์กรด้านความสามัคคี การทำงานเป็นทีม เกื้อกูลกัน และกัน อยู่ในระดับดี

มีน้ำใจ (หากเพื่อนเดือดร้อน ท่านมักเข้าไปช่วยเหลือเพื่อนเสมอ)

พนักงานมีพฤติกรรมในวัฒนธรรมองค์กรด้านความมีน้ำใจ ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นอยู่ในระดับดี

ให้ความเคารพผู้อื่น (ในการทำงานท่านมักยึดความคิดของตนเองเป็นหลัก)

พนักงานมีพฤติกรรมในวัฒนธรรมองค์กรในการให้ความเคารพผู้อื่น เคารพในความคิด และให้เกียรติกันอยู่ในระดับปานกลาง

ชื่นชมความงามแห่งชีวิต (ท่านมักทำงานเพิ่มในวันหยุดโดยไม่ต้องพักก็ได้)

พนักงานมีพฤติกรรมในวัฒนธรรมองค์กรในด้านชื่นชมความงามแห่งชีวิต แบ่งเวลาในการทำงาน และใช้ชีวิตอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

6.วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 พนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นเพศต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 พนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นกลุ่มอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นกลุ่มอายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

การทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 พนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

การทดสอบสมมติฐานที่ 1.4 พนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

การทดสอบสมมติฐานที่ 1.5 พนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีระยะเวลาทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยทางค่านิยมของพนักงานในด้าน ความสำเร็จ การช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงาน ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางค่านิยมของพนักงานในด้านความสำเร็จ การช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงาน ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยแสดงรายละเอียดเป็นรายด้านได้ดังนี้

- ด้านความสำเร็จมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อย และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อย และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ด้านความซื่อสัตย์มีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อย และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- ด้านความยุติธรรมมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อย และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการวางแผนอัตรากำลัง การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านขวัญและกำลังใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการวางแผนอัตรากำลัง การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านขวัญและกำลังใจ มีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อย และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยแสดงรายละเอียดเป็นรายด้านได้ดังนี้

- ด้านการวางแผนอัตรากำลังมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อย และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

-ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร มีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อย และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

-ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน มีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อย และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

-ด้านการจ่ายค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อย และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

-ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อย และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

-ด้านขวัญและกำลังใจ มีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อย และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 พฤติกรรมในวัฒนธรรมองค์กรในเรื่อง 7Value ในด้านความแกร่ง ความกล้า สัจจะวาจา สามัคคี ด้านความมีน้ำใจ ให้ความเคารพผู้อื่น และชื่นชมความงามแห่งชีวิต มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์น้อยมาก และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยแสดงรายละเอียดเป็นรายข้อได้ดังนี้

-ความแกร่ง มีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อย และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

-ความกล้า มีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อย และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

-สัจจะวาจา มีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อย และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

-ความสามัคคี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

-ความมีน้ำใจ มีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อย และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01
ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

-ให้ความเคารพผู้อื่น มีความสัมพันธ์น้อยมาก และเป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกับ
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่ง
สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

-ชื่นชมความงามแห่งชีวิต มีความสัมพันธ์น้อยมาก และเป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกับ
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01
ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร” มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปราย ได้ดังนี้ คือ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26 ถึง 30 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี มีระดับตำแหน่งผู้จัดการร้าน และมีระยะเวลาการทำงาน 1 ถึง 2 ปี โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร ไว้ดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านค่านิยมของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านค่านิยมอยู่ในระดับที่ดีมาก โดยข้อมูลรายด้านของปัจจัยด้านค่านิยมของพนักงานเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1.1 ด้านความสำเร็จ พนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณค่าในการทำงานของพนักงานด้านความสำเร็จอยู่ในระดับที่ดีมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่าในด้านความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายจะทุ่มเทอย่างเต็มที่ การไม่ย่อท้อในการแก้ไขปัญหาเมื่อเจออุปสรรค และความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงอยู่ในระดับดีมาก ความท้าทายความสามารถในการปรับตำแหน่งให้กับพนักงานอยู่ในระดับดี

จากข้อมูลดังกล่าวทำให้สามารถสรุปความเห็นด้านความสำเร็จของพนักงานมีค่านิยมที่ดีมาก อาจเป็นผลมาจากการได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน ทำให้พนักงานทุกคนมีเป้าหมายในการทำงาน ต้องการงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่หัวหน้างานได้มอบหมายไว้ให้ พนักงานมีความต้องการและปรารถนาที่จะทำงานให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายแม้ว่าจะมีอุปสรรคก็ตาม

1.2 ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณค่าในการทำงานของพนักงานด้านการช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่าการยินดีให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานเสมอ และมีเพื่อนร่วมงานที่สามารถให้ความช่วยเหลือในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก

จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้สามารถสรุปความเห็นด้านการช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงานของพนักงานมีค่านิยมที่ดีมาก อาจเป็นผลมาจากการปลูกฝัง 5 Core Competencies ขององค์กร ในส่วนของการทำงานเป็นทีมซึ่งเป็นข้อหนึ่งใน Competencies ที่บริษัทได้กำหนดไว้ ซึ่งพนักงานมีความต้องการในด้านดังกล่าวอยู่แล้ว เพราะการทำงานเป็นทีมจะก่อให้เกิดมิตรภาพและการช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน พนักงานจะเกิดความสามัคคีระหว่างเพื่อนพนักงานในร้านด้วย

1.3ด้านความซื่อสัตย์ พนักงานมีความเห็นว่าค่านิยมในการทำงานของพนักงานด้านความซื่อสัตย์อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่าข้อหากเห็นเพื่อนร่วมงานทุจริตจะแจ้งต่อผู้บังคับบัญชาทันที และความซื่อสัตย์ต่อร้านและลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก ในข้อความยินดีที่พนักงานจะทำงานกับบริษัทตลอดไปอยู่ในระดับดี

จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้สรุปความเห็นด้านความซื่อสัตย์ของพนักงานมีค่านิยมที่ดีมาก อาจเป็นผลมาจากลักษณะการทำงานจะเกี่ยวข้องกับเงินและในส่วนงานบริการต้องคำนึงถึงลูกค้าเสมอ หากบริษัทพบว่าพนักงานคนใดทุจริตจริงพนักงานจะพ้นสภาพจากการเป็นพนักงานของบริษัททันที และในประเภทธุรกิจร้านสะดวกซื้อถือได้ว่าบริษัทมีชื่อเสียงและเป็นผู้นำ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกภูมิใจและรู้สึกมีความมั่นคงที่ได้ทำงานกับองค์กร

1.4ด้านความยุติธรรม พนักงานมีความเห็นว่าค่านิยมในการทำงานของพนักงานด้านความยุติธรรมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่าในข้อผลตอบแทนที่ได้รับมีความยุติธรรม การพิจารณาประเมินผลมีความยุติธรรม และได้รับการฝึกอบรมในการพัฒนาอาชีพอย่างเพียงพออยู่ในระดับดี

จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้สรุปความเห็นด้านความยุติธรรมของพนักงานมีค่านิยมที่ดี อาจเป็นผลมาจากบริษัทมีมาตรฐานที่กำหนดเกณฑ์ในการจ่ายค่าตอบแทน เกณฑ์ในการประเมินผล และเกณฑ์ในการฝึกอบรม มีการบันทึกจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ พนักงานสามารถตรวจสอบและสอบถามได้หากมีข้อสงสัยไม่ว่าเรื่องใดๆ ทั้งสิ้น

2.ความพึงพอใจในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยข้อมูลรายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

2.1ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร พนักงานมีความพึงพอใจในการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่าในข้อระบบคัดเลือกบุคลากรมีความเป็นธรรม และคัดสรรบุคลากรที่มีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงานอยู่ในระดับดี

จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้สรุปความพึงพอใจด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรของพนักงานมีความพึงพอใจมาก อาจเป็นผลมาจากการเปิดรับสมัครพนักงานมาจากการคัดเลือกของผู้จัดการร้านที่เป็นผู้คัดเลือกผู้สมัครด้วยตนเอง ซึ่งการสรรหาและการคัดเลือกจะพิจารณาจากคุณสมบัติต่างๆที่บริษัทได้กำหนดไว้เพื่อให้ได้คุณสมบัติ และวัยวุฒิที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ทางร้านต้องการ ดังที่ สมชาย หิรัญกิตติ(2542: 10-11) กล่าวว่าไว้ว่าการสรรหาและการคัดเลือกเป็นกิจกรรมของบริษัทที่ให้ผู้สมัครที่มีความสามารถ เป็นกระบวนการคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมที่สุดสำหรับองค์กร และเหมาะสมกับตำแหน่งที่ต้องการ โดยคัดเลือกจากกลุ่มผู้สมัคร

2.2ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่าในข้อมีการเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น มีการจัดตารางฝึกอบรมพนักงานในหลักสูตรต่างๆ และการฝึกอบรมพนักงานมีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ อยู่ในระดับดี

จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้สรุปความพึงพอใจด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาของพนักงานมีความพึงพอใจมาก อาจเป็นผลมาจากบริษัทอยู่ในธุรกิจค้าปลีกซึ่งการบริการมีส่วนสำคัญในการทำงานของพนักงาน ดังนั้นบริษัทจึงให้ความสำคัญในด้านการฝึกอบรมมากโดยบริษัทได้ก่อตั้งบริษัทปัญญาธารา จำกัด เพื่อฝึกอบรมพนักงานสายปฏิบัติการโดยเฉพาะ โดยทำการแบ่งฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมออกเป็น 4 ฝ่าย คือ ฝ่ายจัดอบรม ฝ่ายพัฒนาหลักสูตร ฝ่ายวิทยากร และฝ่ายติดตามประเมินผล จึงทำให้การฝึกอบรมของบริษัทมีคุณภาพ และมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ ส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นอย่างดี

2.3ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่าในข้อการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเป็นธรรม การประเมินผลมีความต่อเนื่องทุกไตรมาส และการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความชัดเจนอยู่ในระดับดี

จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้สรุปความพึงพอใจด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีความพึงพอใจมาก อาจเป็นผลมาจากบริษัทมีการวัดและใช้วิธีการประเมินแบบ 180 องศา คือพนักงานรับการประเมินผลจากหัวหน้าจากไปแบบฟอร์มที่กำหนดเป็นมาตรฐานในการประเมินผลของแต่ละระดับตำแหน่งงาน จากนั้นพนักงานจะประเมินซึ่งกันและกัน การประเมินผลจะต้องประเมินทุกไตรมาส เมื่อพนักงานได้รับการประเมินผลจากหัวหน้าแล้ว หากพนักงานเห็นว่าการประเมินมีความถูกต้องและเป็นจริงดังที่ถูกระเมินก็จะทำการเซ็นชื่อลงในใบประเมิน ซึ่งสอดคล้องกับกิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ สมชาย หิรัญกิตติ (2542:10-11) กล่าวไว้ในข้อการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยการวัดและเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ จึงส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการประเมินผลและมีความตั้งใจทำงานเพื่อให้งานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

2.4ด้านขวัญและกำลังใจ พนักงานมีความพึงพอใจในด้านขวัญและกำลังใจของพนักงานอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่าในข้อสวัสดิการต่างๆที่บริษัทมีให้และการมอบรางวัลให้กับพนักงานอยู่ในระดับดี

จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้สรุปความพึงพอใจในด้านขวัญและกำลังใจของพนักงานมีความพึงพอใจมาก อาจเป็นผลมาจากบริษัทมีสวัสดิการที่ครอบคลุมมากมาย มีสวัสดิการพิเศษสำหรับพนักงานที่ประจำอยู่ร้านเซเว่น อีเลฟเว่นที่ห่างไกลเพื่อให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อม สภาพความเป็นอยู่ของสถานที่ตั้งนั้น เช่น สาขาที่ตั้งอยู่บนเกาะ และสาขานนดอย บริษัทมีการจัดระบบการบริการรถรับส่งพนักงานเพื่อให้ความสะดวกสบายกับพนักงานในการเดินทาง และมีสวัสดิการค่าบ้านพักสำหรับพนักงาน ดังที่ ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2546: 245) ได้กล่าวว่า การจัดสวัสดิการที่ดีเป็น

การบำรุงขวัญทางหนึ่ง ในกรณีที่พนักงานประสบกับปัญหาด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ควรได้รับการช่วยเหลือจากองค์กร

2.5ด้านการวางแผนอัตราค่าจ้าง พนักงานมีความพึงพอใจในการวางแผนอัตราค่าจ้างของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในข้อการวางแผนอัตราค่าจ้างคนในแต่ละช่วงเวลามีความเพียงพอกับปริมาณลูกค้า และการกำหนดขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและปริมาณงานเป็นไปอย่างเหมาะสมยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง

จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้สรุปความพึงพอใจด้านการวางแผนอัตราค่าจ้างของพนักงานมีความพึงพอใจ อาจเป็นผลมาจากมีการจัดตารางเวลาการทำงานทุกวันศุกร์จากผู้จัดการร้านในแต่ละสาขา เพื่อเป็นการวางแผนการทำงานล่วงหน้าในแต่ละอาทิตย์ให้กับร้าน ก่อนเริ่มจะมีการประชุมในการมอบหมายหน้าที่ให้กับพนักงานในแต่ละผลัด เนื่องจากขอบเขตหน้าที่ของระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน ซึ่งมีกำหนดไว้ในคู่มือQSS หรือเรียกว่าคู่มือมาตรฐานการทำงานของร้านซึ่งมีให้กับทุกสาขา เพื่อแบ่งหน้าที่การทำงานตาม Job Description ของแต่ละคน

2.6ด้านการจ่ายค่าตอบแทน พนักงานมีความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในข้อการปรับเงินเดือนประจำปีมีความเป็นธรรมอยู่ในระดับดี ส่วนบริษัทจ่ายค่าตอบแทนเหมาะสมกับความรับผิดชอบในงาน และในการจ่ายค่าตอบแทนในแต่ละเดือนถูกต้องเป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง

จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้สรุปความพึงพอใจด้านการจ่ายค่าตอบแทนของพนักงานมีความพึงพอใจ อาจเป็นผลมาจากบริษัทได้ทำการสำรวจออกมาแล้วว่า บริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทนที่สูงกว่าในกลุ่มธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านสะดวกซื้อด้วยกัน รวมถึงพนักงานในระดับผู้จัดการร้านยังได้รับผลตอบแทนแบบผันแปร โดยบริษัทจะพิจารณาจากผลการดำเนินงานทั้งหมดของร้านหากผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ พนักงานผู้จัดการร้านจะได้รับเงินIncentiveรวมเข้ากับเงินเดือนอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจการบำรุงรักษาของ Herzberg พบว่าผลตอบแทนกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ ส่งผลให้เพิ่มผลิตผลมากขึ้น

3.ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรด้านคุณค่า 7 ประการ (7Value) พบว่าพฤติกรรมในวัฒนธรรมองค์กรด้านคุณค่า 7 ประการ (7Value) ของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร ของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

3.1พฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรด้านความแกร่ง พนักงานมีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับดี เนื่องจากพนักงานมีความอดทน อดกลั้น และมีทัศนคติที่ดีในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Frederick Herzderg กล่าวว่า การที่แต่ละบุคคลสามารถทำงานของตัวเองได้ดีที่สุดสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ จะส่งผลให้งานสำเร็จ

3.2พฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรด้านความกล้า พนักงานมีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับดี เนื่องจากพนักงานมีความกล้าคิด กล้าพูด กล้าทำ ในเชิงสร้างสรรค์ และถูกต้อง

3.3 พฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรด้านสัจจะวาจา พนักงานมีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับดี เนื่องจากพนักงานยึดมั่นในคำพูดที่ให้กับผู้อื่น และพูดจาไพเราะกับทุกคน เพราะงานของร้านเซเว่นเน้นงานด้านบริการเป็นหลัก

3.4 พฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรด้านความสามัคคี พนักงานมีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับดี เนื่องจากทำงานเป็นทีม เกื้อกูลกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ สรุตศักดิ์ หลาบมาลา (2531:4) กล่าวว่า การที่คนทำงานสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี โดยไม่เกิดความขัดแย้งในการทำงานและมีความเกื้อหนุนการทำงานซึ่งกันและกัน รวมถึงเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำงานถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ

3.5 พฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรด้านความมีน้ำใจ พนักงานมีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับดี เนื่องจากพนักงานให้การช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความจริงใจ

3.6 พฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรด้านให้ความเคารพผู้อื่น พนักงานมีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานเคารพในความคิดและให้เกียรติซึ่งกันและกัน

3.7 พฤติกรรมในวัฒนธรรมองค์กรด้านชื่นชมความงามแห่งชีวิต พนักงานมีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานแบ่งเวลาในการทำงาน และใช้ชีวิตอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2548 : 227-229) ตามโมเดลทัศนคติความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ซึ่งการที่คนเรามีสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน ก็ย่อมจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

4. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน พบว่าพนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าการทำงานมีระบบสามารถทำงานได้รวดเร็ว และไม่มีปัญหาติดตามมา พนักงานในร้านทำงานได้หลายหน้าที่คุ้มค่าตอบแทนที่จ่าย พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพก่อให้เกิดผลกำไรกับธุรกิจของร้าน พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม และพนักงานมีการปรับปรุงและการเรียนรู้งานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอยู่เสมออยู่ในระดับดี เนื่องจากบริษัทมีมาตรฐานและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานให้กับพนักงานทุกไตรมาส ตามหัวข้อที่บริษัทต้องการจากพนักงานในระดับตำแหน่งงานนั้นๆ เมื่อระดับตำแหน่งงานสูงขึ้นก็จะมีมาตรฐานและเกณฑ์การประเมินผลที่สูงขึ้นเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง และมีความพยายามปฏิบัติให้ได้ตามเกณฑ์ที่บริษัทได้ตั้งมาตรฐานไว้ ซึ่งสามารถอ้างอิงกับ ดิน ปรัชญาฤทธิ์ และไกรยุทธ ธีรตยาคีนันท์ (2543 : 12-14) พบว่าความหมายของ”ประสิทธิภาพ” อาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ ประสิทธิภาพในแง่มูลค่าใช้จ่ายการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า หรือการทำงานให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียน้อยลง ประสิทธิภาพจากแง่ของของการบริหาร (Process efficiency) หมายถึงการทำงานด้วยวิธีหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม ทำงานด้วยความรวดเร็ว และการทำงานที่ถูกต้อง ประสิทธิภาพจากแง่ของของผลลัพธ์(Output efficiency) หมายถึงการทำงานที่มีผลกำไร

5.จากผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

5.1พนักงานเพศต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าพนักงานเพศหญิงจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีกว่าพนักงานเพศชาย เพราะเพศหญิงจะมีลักษณะนิสัยอ่อนโยน เอาใจใส่ลูกค้า ช่างพูด และการปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งเหมาะกับงานบริการ การทักทายลูกค้า และการดูแลร้านให้สะอาดและจัดวางสินค้าที่จำหน่ายให้เต็มเต็มเป็นระเบียบอยู่เสมอ ส่วนเพศชายจะมีลักษณะนิสัยไม่ค่อยพูด สนใจในเรื่องอำนาจ วาสนา มีความเป็นระเบียบน้อยกว่าเพศหญิง ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เพศหญิงมีใจรักในงานบริการ มีการทักทายลูกค้า และหมั่นดูแลการจัดเรียงสินค้าให้เป็นระเบียบ ตรวจสอบสินค้าให้จำหน่ายอยู่เสมอ เพื่อให้ได้มาซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี ดังที่ อุทัย หิรัญโต (2524:74) ให้เหตุผลว่า เพศชายและเพศหญิงมีแนวโน้มทางด้านจิตวิทยาต่างกัน โดยเพศหญิงมักมีระเบียบปฏิบัติ และรักสวยรักงาม แต่สำหรับเพศชายจะให้ความสนใจในเรื่องอำนาจ วาสนา ดังนั้นจึงทำให้เพศหญิงมีความเหมาะสมกับลักษณะงานบริการ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีกว่าเพศชาย

5.2พนักงานกลุ่มอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผลการทำงานของพนักงานจะถูกกำหนดโดยเป้าหมายรวมของบริษัทเซเว่น อีเลฟ ดังนั้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านดังกล่าวจึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภทธีรา กมลรัตนเวช(2549:บทคัดย่อ) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทที.ยู.ดับบลิว.เท็กซ์ไทล์ จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

6.ผลการศึกษาเกี่ยวกับค่านิยมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความสำเร็จ ด้านการช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงาน ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเซเว่น อีเลฟเว่น โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ โดยสามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยทางค่านิยมเป็นพื้นฐานจิตใจของพนักงานทุกคนที่จะทำทุกวิธีเพื่อให้ตนเองสามารถเกิดค่านิยมดังที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้เป็นอย่างดี จึงสอดคล้องกับงานวิจัยบางส่วนของ สิริรัตน์ สวดยสม (2546 : บทคัดย่อ) เรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครินทร์ พาพเสวต (2546 : บทคัดย่อ) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทคาโอ อินดัส

เตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเคไอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) ในทิศทางเดียวกัน

7.ผลการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านความพึงพอใจโดยรวมในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการวางแผน อัตราค่าจ้าง ด้านการสรรหาและการคัดเลือก ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านขวัญและกำลังใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ สามารถอธิบายได้ว่าบริษัทมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่างๆ ดังเห็นได้จากบริษัทเซเว่น อีเลฟเว่น ได้ก่อตั้งบริษัทปัญญาธรา จำกัด โดยตั้งขึ้นมาเพื่อรองรับการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานอย่างสม่ำเสมอตามระดับตำแหน่งของพนักงาน เป็นเหตุให้พนักงานมีความพึงพอใจและทำงานอย่างเต็มความสามารถ ไม่ว่าจะเป็นบริษัทเซเว่น อีเลฟเว่น จะเพิ่มนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์มากขึ้นเพียงใด ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานก็ไม่ต่างไปจากเดิมมากนัก สอดคล้องกับแนวคิดของบรยงค์ โตจิตตา (2537:188) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นการพัฒนาให้องค์กรปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบริหารงานบุคคล ให้ปรับสภาพเพื่อความอยู่รอด ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องการฝึกอบรม(Training) การศึกษา(Education) และการพัฒนา ซึ่งจะสำเร็จได้จะต้องทำเป็นกระบวนการที่มีระบบ และทำอย่างต่อเนื่องกันทุกระดับ

8.ผลการศึกษาเกี่ยวกับ วัฒนธรรมองค์กรโดยรวมในด้านคุณค่า 7 ประการ(7Value) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

8.1วัฒนธรรมองค์กรด้านความแกร่ง วัฒนธรรมองค์กรด้านความกล้า วัฒนธรรมองค์กรด้านสัจจะวาจา และวัฒนธรรมองค์กรด้านความมีน้ำใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ สามารถอธิบายได้ว่าถึงแม้บริษัทจะมีการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรในด้านดังกล่าวข้างต้นมากเพียงใดก็ตาม แต่เนื่องจากพนักงานมีพื้นฐานทางค่านิยมที่แตกต่างกันทำให้พนักงานแต่ละคนอาจปฏิบัติตามแบบแผนขององค์กรได้ไม่เหมือนกัน ดังเห็นได้จากที่พักของพนักงานร้านเซเว่น จะมีแผ่นพับของวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานที่ร้านท่องเป็นประจำมากเพียงใดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานก็ไม่ต่างไปจากเดิมมากนัก

8.2วัฒนธรรมองค์กรด้านให้ความเคารพผู้อื่น และด้านชื่นชมความงามแห่งชีวิต มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้ามในระดับต่ำ สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานร้านส่วนใหญ่ที่มักให้ความเคารพผู้อื่นมากเกินไป จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานคนนั้นลดลง ดังเห็นได้จากพนักงานที่มีความเกรงใจเพื่อนร่วมงานมาก จะทำให้ตนเองไม่กล้าแสดงความคิดเห็น และไม่กล้าแสดงออกในความคิดของตนเอง และด้านชื่นชมความงามแห่งชีวิต สามารถอธิบายได้ว่าพนักงาน

ร้านมีการใช้เวลาผ่อนคลายมากเกินไป จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานคนนั้นลดลง ดึงเห็นได้จากพนักงานที่ไฝหาความสุขให้กับตนเองและใช้ชีวิตสบาย จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

8.3 วัฒนธรรมองค์กรด้านความสามัคคี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเซเว่น อีเลฟเว่น สามารถอธิบายได้ว่าเพราะงานในร้านเซเว่น อีเลฟเว่นได้มีการแบ่งหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน ตามระดับตำแหน่งงานไว้เรียบร้อยแล้ว ดังนั้นพนักงานแต่ละคนจึงต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของตนให้บรรลุเป้าหมายเป็นหลัก

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. บริษัทสามารถนำข้อมูลจากงานวิจัยไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการคัดเลือกบุคลากร และด้านพัฒนาบุคลากรในสายปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานได้ตรงกับกลุ่ม เนื่องจากผลวิจัยพบว่าด้านปัจจัยส่วนบุคคลพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-30 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ระดับตำแหน่งระดับผู้ช่วยผู้จัดการร้าน และมีระยะเวลาการทำงาน 1-2 ปี

2. บริษัทควรเน้นการฝึกอบรมการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องให้กับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกถึงความยุติธรรมในผลตอบแทนที่ได้รับ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เพราะเป็นการทำให้พนักงานรู้สึกถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อันเป็นมาตรฐานที่บริษัทใช้ในการปรับตำแหน่งให้กับพนักงาน การปรับตำแหน่งให้พนักงานย่อมหมายถึงผลตอบแทนที่สูงขึ้นที่พนักงานจะได้รับด้วย อันจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความเห็นปัจจัยค่านิยมในทุกด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก ยกเว้นค่านิยมด้านความยุติธรรมที่พนักงานมีความเห็นอยู่ในระดับดี ดังนั้นบริษัทจึงควรหันมาพัฒนาและปรับปรุงค่านิยมด้านความยุติธรรมให้มากกว่าด้านอื่นๆ เพื่อให้ค่านิยมด้านนี้เท่าเทียมกับด้านอื่น

3. บริษัทควรมีนโยบายเพิ่มการจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงาน เพราะปัญหาเงินเพื่อในปัจจุบันทำให้การจ่ายค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับไม่พอกับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน อีกทั้งฝ่ายทรัพยากรบุคคลในแผนกเงินเดือน ควรเพิ่มความรอบคอบในการคิดอัตราชั่วโมงเงินเดือนของพนักงาน Part Time ซึ่งจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้กับพนักงานร้านได้มาก อันจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการจ่ายค่าตอบแทนน้อยกว่าด้านอื่น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัทควรหันมาให้ความสำคัญและปรับปรุงนโยบายทางด้านการจ่ายค่าตอบแทนให้มากกว่าด้านอื่นๆ

4.บริษัทควรจัดกิจกรรมให้พนักงานได้มีส่วนร่วมและผ่อนคลายในระหว่างปีที่ทำงาน หรือให้พนักงานได้พักผ่อนในวันหยุดของพนักงานโดยให้พนักงานทำงานล่วงเวลาให้น้อยลง ซึ่งจะเป็นการเพิ่มขวัญและกำลังใจให้พนักงาน อีกทั้งยังลดปริมาณการลาออกของพนักงานลง ดังนั้นบริษัทจึงควรหันมาปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรในเรื่องการทำงานที่สมดุลกับการใช้ชีวิตส่วนตัว

5.จากการศึกษาพบว่า พนักงานเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีกว่าเพศชาย ดังนั้นบริษัทควรมีนโยบายการส่งเสริมและพัฒนาในเรื่องของ Service mind ให้กับพนักงานเพศชาย ให้มีใจรักในงานบริการ ส่วนพนักงานเพศหญิงบริษัทควรส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสดแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อเพิ่มเติมประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

6.จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรคุณค่า 7 ประการ(7Value) ในด้านชื่นชมความงามแห่งชีวิต ซึ่งหมายถึงการแบ่งเวลาในการทำงานและใช้ชีวิตอย่างเหมาะสมนั้นพนักงานอาจตีความปัจจัยด้านนี้เน้นไปในทางการใช้ชีวิตแบบสบายมากเกินไป จนทำให้การแบ่งเวลาในการทำงานไม่เหมาะสม จึงอาจเกิดผลเสียกับงานที่ตนเองรับผิดชอบและได้รับมอบหมายที่ร้าน จึงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าวัฒนธรรมองค์กรในด้านคุณค่า 7 ประการ (7Value) ในหัวข้อชื่นชมความงามแห่งชีวิต มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่นในทิศทางตรงกันข้าม ดังนั้นบริษัทจึงควรปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรส่วนนี้ไปในทางที่ถูกต้องและสมดุลระหว่างงานกับการใช้ชีวิตของพนักงาน

7.บริษัทควรเน้นในด้านการวางแผนอัตรากำลังคนในร้านให้เพียงพอต่อการทำงาน ในแต่ละช่วงเวลาให้มีความเพียงพอกับปริมาณลูกค้า โดยบริษัทควรทำการพยากรณ์เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของแต่ละร้านว่าขายดีในช่วงเวลาใด จำนวนพนักงานที่ต้องการควรจัดสรรให้มีกำลังคนเยอะขึ้นในช่วงเวลานั้น จะทำให้พนักงานไม่เหนื่อยล้าจากการทำงานจนเกินไป อีกทั้งบริษัทควรมีการฝึกอบรมข้ามสายงานให้กับพนักงานด้วยเพื่อสะสมทักษะให้กับพนักงาน หากพนักงานเกิดการลาออก พนักงานคนอื่นก็สามารถทำหน้าที่แทนได้ทันทีทำให้อัตรากำลังคนในร้านมีสำรองอยู่เสมอ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนด้านอัตรากำลังน้อยกว่าด้านอื่นๆซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัทควรหันมาให้ความสำคัญในการจัดสรรอัตรากำลังและวางแผนอัตรากำลังคนให้เหมาะสมกับช่วงเวลาที่ถูกค่าเข้ามาใช้บริการร้านมากกว่าปกติ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานอย่างดี

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรศึกษาถึงตัวแปรต่างๆ ที่มีผลต่ออัตราการเข้าออกของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น เพื่อแก้ปัญหการวางแผนอัตรากำลังของพนักงานในร้าน

2.ควรทำการวิจัยถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของบริษัทในธุรกิจค้าปลีก ร้านสะดวกซื้ออื่นๆ นำมาปรับปรุงให้บริษัททราบจุดแข็ง และจุดด้อย เพื่อรักษาความเป็นผู้นำธุรกิจ ด้านนี้ต่อไป

3.ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น กับพนักงานปฏิบัติการร้านในธุรกิจค้าปลีกอื่นๆ เช่น แฟมิลีมาร์ท และโลตัส เอ็กซ์เพรส

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิติมา ประติลก. (2529). *ทฤษฎีบริหารองค์การ*, กรุงเทพฯ : ธนาการพิมพ์
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- ชมพูนุท วรรณคนาพล. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานประจำประเทศไทย ฝ่ายขาย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)* . สารนิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ซุบ กาญจนประกร. (2502). *การจัดการองค์การ*. พระนคร : มงคลการพิมพ์. เอกสารประกอบการศึกษานับ 5.
- ชุมศักดิ์ ชุมนุม. (2541). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ : กรณีศึกษา เขตการศึกษา 10*. ปริญาานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐ มงคลศรี. (2540). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)* : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสินเชื่อสายธุรกิจสำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์หนึ่ง. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ดิน ปรัชญาพฤทธิ์. (2543). *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ* กรุงเทพฯมหานคร :โรงพิมพ์ธรรมศาสตร์.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2541). *หลักการจัดการ หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ : ธนรัชการพิมพ์.
- ทวีป กรวยทอง. (2541). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสำนักงานตำรวจวิทยาการ : กรณีศึกษากองวิทยาการ ภาค 2*. สารนิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย กรวยทอง. (2530). *องค์การและการบริหาร*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- น้ำจิต ชำวันดี. (2544). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)* : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ. สารนิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บรรยงค์ โตจินดา, *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2529). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

ภิญโญ สาร. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย , 2523.

ภรณ์ กิรติบุตร. (2537). ระบบการที่ปลอดจากการคอร์รัปชัน. กรุงเทพฯ: พัฒนบริหารศาสตร์.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2542). สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 1- 8. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

รังสิต ห่มระฤก. (2532). บุคลิกภาพกับโรคหัวใจ. มติชนรายวัน.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2534). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
อักษรเจริญทัศน์.

เล็ก นาเงิน. (2537). การเพิ่มประสิทธิภาพในอุตสาหกรรมการผลิตด้วยการลดเวลาการสูญเสีย.

วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร.

วนิดา ลิ้มจิตสมบุญ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของคณะกรรมการ
หมู่บ้าน :กรณีศึกษา หมู่บ้านสามทองและหมู่บ้านดลิ่งชัน อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี.
กรุงเทพฯ :สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.

วันวิสาข์ เกิดผล. (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของ บริษัท
ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการปริญญาโท กศ.
ม.(วิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ
โรฒ.ถ่ายเอกสาร.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2546). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร :

เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่นอินโดไชน่า.

วิศิษฐ์ จุลปานนท์. (2544). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
กรมส่งเสริมสหกรณ์ : กรณีศึกษาข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ในจังหวัดเชียงใหม่ ปี
พ.ศ.2543. สารนิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วีรนาถ มานะกิจ. (2533). พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร. กรุงเทพฯภาควิชาบริหารทั่วไป คณะ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วีระพล สุวรรณนันท. (2527). การวิเคราะห์และประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ : อักษรพัฒนา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคณะ. (2545). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
----- (2541). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : บริษัท วีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2525). หลักการบริหาร .พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สิริรัตน์ สวสม. (2546). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬา
แห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวกีฬา. สารนิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาการศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สุดธิดา แก้วปลั่ง. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง*. สารนิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรจิรา บุญทอง. (2545). *แปรที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณ รักธรรม. (2522). *มนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อาทิตา ไข่มุกพิริตน์. (2545). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด(มหาชน)*. สารนิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อัศรินทร์ พาพเสวต. (2546). *ปัจจัยที่มีผลประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทคาโออินดัสเตเรียล (ประเทศไทย) จำกัด*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). *หลักการบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- Allport, G.A. (1937). *Persomality : A Paychological Interpretation*. New York ; Henry Holt.
- Barnard I. Chester. *The the Executive*. (27 ed). Cambridge,Massachusetts : Harrvard University Press, 1966
- Bateman, Thommas S.; &Scott A. Snell. (1999). *Management : Building Competitive Advantage*. 4th ed. Boston : Irwin McGraw-Hill,Inc.
- Becker and D. Neuhauser. (1975). *The Efficient Organization*. New York: Elsevier Scienrific Publishing.
- Byars, Lloyd L. ; & Rue. Leslis W. (2000). *Human Resource Management*. 6th ed. (Intermational) : McGraw=Hill Companies.
- Cattell , R.B. (1995). *The Scientific Analysis of Personality*. Chicago : Aldine.
- Certo, Samuetl C. (2000) *Modern Management*. 8th ed. New Jersey : Prentice Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ในเขต กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านค่านิยม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมในด้านคุณค่า 7 ประการ (7 Value) ขององค์กร

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () และเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

() 21 – 25 ปี

() 26 – 30 ปี

() ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนต้น

() มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.

() ปวส. หรือ อนุปริญญา

()ปริญญาตรี

4. ระดับตำแหน่งงาน

() พนักงาน Part Time

() พนักงานประจำร้าน

() พนักงานระดับผู้ช่วยผู้จัดการ

() พนักงานระดับผู้จัดการร้าน

5. ระยะเวลาทำงาน

() น้อยกว่า 1 ปี

() 1 – 2 ปี

() 3 – 4 ปี

() ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

ส่วนที่2 แบบสอบถามเกี่ยวกับค่านิยม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ค่านิยม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1.ความสำเร็จ					
1.1 ท่านคิดว่าการปรับตำแหน่งให้กับพนักงานมีความท้าทายความสามารถ					
1.2 เมื่อท่านได้รับมอบหมายความรับผิดชอบในงานท่านจะทุ่มเทอย่างเต็มที่					
1.3 ถ้าการทำงานของเรามีอุปสรรค ท่านจะแก้ไขโดยไม่ย่อท้อ					
1.4 ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี					
2.การช่วยเหลือและห่วงใยเพื่อนร่วมงาน					
2.1 ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานเสมอ					
2.2 ท่านมีเพื่อนร่วมงานที่สามารถให้ความช่วยเหลือในการทำงาน					
3.ความซื่อสัตย์					
3.1 ท่านมีความยินดีที่จะทำงานกับบริษัทเซเว่น อีเลฟเว่นตลอดไป					
3.2 ถ้าท่านเห็นเพื่อนร่วมงานทุจริตกับบริษัทท่านจะแจ้งต่อผู้บังคับบัญชาทันที					
3.3 ท่านคิดว่าความซื่อสัตย์ต่อร้านและลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน					
4.ความยุติธรรม					
4.1 ท่านคิดว่าผลตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเป็นธรรม					
4.2 ท่านได้รับการพิจารณาประเมินผลอย่างยุติธรรม					
4.3 ท่านได้เข้ารับการฝึกอบรมในการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพอย่างเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจปานกลาง (3)	พอใจน้อย (2)	พอใจน้อยที่สุด (1)
1. ด้านการวางแผนอัตรากำลัง					
1.1การวางแผนกำลังคนในแต่ละช่วงเวลามีความเพียงพอกับปริมาณลูกค้า					
1.2การกำหนดขอบเขตหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและปริมาณงานเป็นไปอย่างเหมาะสมยุติธรรม					
2.ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร					
2.1ระบบคัดเลือกบุคลากรมีประสิทธิภาพมีความเป็นธรรม					
2.2คัดสรรบุคลากรที่มีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน					
3.ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน					
3.1มีการเปิดโอกาสให้พนักงานคิด และแสดงความคิดเห็น					
3.2มีการจัดตารางฝึกอบรมพนักงานในหลักสูตรต่างๆ					
3.3ในการฝึกอบรมพนักงานมีความต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ					
4.ด้านการจ่ายค่าตอบแทน					
4.1บริษัทจ่ายค่าตอบแทนเหมาะสมกับภาระความรับผิดชอบในงาน					
4.2ในการปรับเงินเดือนประจำปีมีความเป็นธรรม					
4.3ในการจ่ายค่าตอบแทนในแต่ละเดือนถูกต้องตามความเป็นจริง(เช่น การจำนวนชั่วโมงพนักงาน Part time และการทำงานล่วงเวลา)					
5.ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน					
5.1การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเป็นธรรม					
5.2การประเมินผลมีความต่อเนื่องตลอดทุกไตรมาส					

การบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจปานกลาง (3)	พอใจน้อย (2)	พอใจน้อยที่สุด (1)
5.3การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความชัดเจน					
6.ด้านขวัญและกำลังใจ					
6.1สวัสดิการต่างๆที่บริษัทมีให้					
6.2การมอบรางวัลให้กับพนักงานที่ได้รับเลือกให้เป็นเพชรเชว่น					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมในด้านคุณค่า7ประการ (7 value)

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุด

คุณค่า7ประการ (7Value)	ระดับความเป็นจริง				
	เป็นจริงอย่างยิ่ง (5)	เป็นจริง (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เป็นจริง (2)	ไม่เป็นจริงอย่างยิ่ง (1)
1.เมื่อเกิดอุปสรรคในการทำงานท่านจะมุ่งมั่นแก้ไขไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค					
2.ถ้าหากหัวหน้าต้องการความคิดเห็นจากท่าน ท่านมักจะเสนอแนะความคิดเห็นเสมอ					
3.ท่านพูดจาดีมีสัมมาคารวะและไพเราะกับหัวหน้าเพื่อนร่วมงาน และลูกค้าเสมอ					
#4.ท่านมักชอบทำงานคนเดียวโดยไม่จำเป็นต้องขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเพราะสะดวกดี					
5.หากเพื่อนเดือดร้อน และต้องการความช่วยเหลือท่านมักเข้าไปช่วยเหลือเพื่อน					
#6.ในการทำงานท่านมักยึดความคิดของตัวเองเป็นหลักในการทำงาน					
#7.ท่านมักทำงานเพิ่มในวันหยุดของท่านโดยไม่ต้องพักเลยก็ได้					

ส่วนที่5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือเพียงช่องเดียวที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1.การทำงานมีระบบมีความเรียบร้อยสามารถทำงานได้รวดเร็วและถูกต้องและไม่มีปัญหาติดตามมา					
2.พนักงานในร้านทำงานได้หลายหน้าที่ คຸ້ມคຳกับคຳตอบแทนที่จ່าย					
3.พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพ ก่อให้เกิดผลกำไรกับธุรกิจของร้าน					
4.เมื่อลูกค้าเกิดปัญหา พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม					
5.พนักงานมีการปรับปรุงและการเรียนรู้งานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่เดิมเสมอ					

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถาวร

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์	กรรมการบริหารหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ค

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวกนกกาญจน์ เพชรประไพ
วันเดือนปีเกิด	17 มิถุนายน 2522
สถานที่เกิด	อ.เมือง จ.นครราชสีมา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	793/1 ม.1 ต.วะตะแบก อ.เทพสถิต จ.ชัยภูมิ 36230
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่Product Assortment
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2548	คณะบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ
พ.ศ. 2551	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ