

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ  
เซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่

Working Motivation Affecting Working Performance of 7-11 Convenient Store  
Employees in Chiangmai Province

เจมใจ บุตรน้ำเพชร

Jamejai Bootnampetch

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ 4) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 5) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ มีกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ ที่เข้าร่วมการอบรมกับบริษัท ซอยส์ มินิสโตร์ จำกัด จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามออนไลน์ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนค่าสถิติที ค่าสถิติเอฟ และสถิติวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้า และด้านสถานะทางอาชีพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และร้านสะดวกซื้อ

<sup>1</sup> เจมใจ บุตรน้ำเพชร ผู้จัดการแผนกอาวุโสอาคารสถานที่ บริษัท ซอยส์พรีอเพอร์ตี จำกัด

## ABSTRACT

The aims of this study are 1) To study the personal factors of 7-11 convenient store employees in Chiangmai area. 2) To inspect the operational motivations affecting working performance of 7-11 employees in Chiangmai area. 3) To study working efficiency and performance of 7-11 employees in Chiangmai area. 4) To make a comparison of the work performance of 7-11 employees classified by the personal factors. 5) To study the operational motivations influencing 7-11 employees' working performance. The participants of this study are from 200 staffs who are taking a seminar held by Choice Mini Store Company Limited. The research instruments implemented in this study are an online questionnaire by randomizing the possibilities, and analysis statistics are interpreted in frequency, percentage, average value, standard deviation, analysis of variance (ANOVA) of value T/value F and multiple regression analysis.

The findings of the study of working efficiency and performance of 7-11 staffs in Chiangmai classified by the personal factors, have found that working performance is way more various regarding the factors on the staffs' gender, age, education level and their different average income by 0.05 based on the statistical significance. In addition, in the part of the result regarding the analysis of operational motivation affecting the work performance amongst 7-11 staffs in Chiangmai found that working motivation in terms of personal's success/goal, job characteristics, career path and career status/awareness affect to 7-11 staffs' attitude and work performance with statistical significance at 0.05

**Keyword:** Working motivation, Performance efficiency and Convenience store

## 1. บทนำ

ธุรกิจค้าปลีก เป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ สามารถผลักดันให้ปริมาณการอุปโภคและบริโภคสินค้าของภาคประชาชนเพิ่มสูงขึ้น (ไทยวินเนอร์, 2563) เซเว่นอีเลฟเว่น (7-Eleven) เป็นแบรนด์ธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ในประเทศไทย ที่มีลักษณะเป็นธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ โดยร้านสาขาเซเว่นอีเลฟเว่นในช่วงอาณาเขตจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และแม่ฮ่องสอน เป็นร้านสาขาที่อยู่ภายใต้กรรมสิทธิ์ของ บริษัท ซอยส์ มินิสโตร์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือต้นตราภัณฑ์ที่ทำการเซ็นสัญญาเช่าแอเรียกับ บริษัท ซีฟู้ดอลล์ จำกัด (มหาชน) โดยนำเอากลยุทธ์การขายจากส่วนกลางมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าและร้านสาขาในช่วงอาณาเขตที่ได้รับสิทธิ์ ยกตัวอย่างเช่น ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ หรือโรคโควิด-19 อย่างรุนแรง ส่งผลให้บริษัท ซีฟู้ดอลล์ จำกัด (มหาชน) นำกลยุทธ์ “7-Delivery บริการรับส่งสินค้าในร้าน 7-Eleven และจัดส่งสินค้าแก่ลูกค้าในเขตพื้นที่ที่กำหนด” มาปรับใช้เพื่อกระตุ้นยอดขายสินค้าในสภาวะที่ประชาชนลดการเดินทางออกนอกเคหะสถานเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค กลยุทธ์นี้ได้รับผลตอบแทนจากกลุ่มผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑลฯ ในระดับที่น่าพึงพอใจและมีการขยายโครงการไปปรับใช้กับสาขาอื่น ๆ ในบริเวณใกล้เคียงอีกเป็นจำนวนมาก ในทางกลับกัน ผลตอบรับจากกลุ่มผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อโครงการกลับอยู่ในระดับต่ำ จากการสังเกตการณ์ของเจ้าหน้าที่สายงานปฏิบัติการของ บริษัท ซอยส์ มินิสโตร์ จำกัด พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผลตอบรับของโครงการที่กล่าวมาข้างต้นอยู่ในระดับต่ำ เป็นผลมาจากการที่ผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับบริการดังกล่าว เนื่องจากพนักงานเซเว่นอีเลฟเว่นในสาขาที่เข้าร่วมโครงการไม่ทำการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการให้แก่ลูกค้า ในขณะที่มาใช้บริการ อาศัยการโปรโมทจากส่วนกลางผ่านสื่อออนไลน์และโบรชัวร์ที่อยู่ภายในร้านเท่านั้น (ฝ่ายงานปฏิบัติการ บริษัท ซอยส์ มินิสโตร์ จำกัด, 2563) ทางบริษัท ซอยส์ มินิสโตร์ จำกัด จึงเร่งสร้างประสิทธิภาพในการทำงานแก่พนักงานเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน กระตุ้นให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลและผลการวิจัยที่ได้ไปเสนอต่อคณะผู้บริหาร และทีมงานที่เกี่ยวข้องในบริษัท ซอยส์ มินิสโตร์ จำกัด เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน และส่งเสริมให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่
- 2.2 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่
- 2.3 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่
- 2.4 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.5 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่

## 3. วิธีการดำเนินการวิจัย

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีประชากร คือ พนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ ที่เข้าร่วมการอบรมกับ บริษัท ซอยส์ มินิสโตร์ จำกัด ในเดือนกันยายนและตุลาคม พ.ศ. 2563 จำนวน 400 คน หาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรคำนวณของ Taro Yamane (เกศณรินทร์ งามเลิศ, 2559) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยขอความร่วมมือตามความสมัครใจแก่ผู้ที่เข้าร่วมการอบรม (อรวรรณ ศรีโสมพันธ์, 2558)

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) ใช้คำถามชนิดปลายปิด (Close – Ended questionnaire) จำนวนทั้งหมด 3 ส่วน รวมจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 74 ข้อ ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check-list) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และ แรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านสถานะทางอาชีพ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating Scale) ของ Likert จำนวน 52 ข้อ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่าย ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating Scale) ของ Likert จำนวน 16 ข้อ

### 3.3 การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 ตรวจสอบเนื้อหาและข้อคำถามในแบบสอบถาม ให้มีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดตามทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาวิจัย จากนั้นจึงส่งแบบสอบถามให้แก่ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity)

3.3.2 นำผลการตรวจสอบมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยใช้สูตรการคำนวณของ Rowinelli and Hambleton (สุรพงษ์ คงศักดิ์, 2558) ใช้เกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จากผลการตรวจสอบค่า IOC พบว่า แบบสอบถามทั้งฉบับได้ค่า IOC อยู่ที่ 0.99

3.3.3 ทำการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์คอนบัก อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) (คณัย ปัตตพงษ์, 2559) โดยการนำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ผลความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.979

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

3.4.1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อวัตถุประสงค์ ดังนี้

3.4.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 1 โดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

3.4.1.2 วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 2 โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.4.1.3 วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 3 โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.4.2 ใช้สถิติเชิงวิเคราะห์ (Inferential Statistics) เพื่อวัตถุประสงค์ ดังนี้

3.4.2.1 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test

3.4.2.2 วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ ด้านอายุ ด้านสถานภาพการสมรส ด้านระดับการศึกษาสูงสุด ด้านรายได้เฉลี่ย

ต่อเดือน และด้านรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยสถิติ F-test (Analysis of Variance: ANOVA)

3.4.2.3 วิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค้ำจุน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

#### 4. ผลการวิจัย

จากการศึกษาความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานเพศชายมีประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมสูงกว่าพนักงานเพศหญิง พนักงานที่มีอายุ 29 – 39 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมสูงกว่าพนักงานช่วงอายุอื่น ๆ พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาอื่น ๆ และพนักงานที่มีรายได้ 5,000 ถึง 15,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,000 บาท ขึ้นไป จากที่กล่าวไปข้างต้น สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานภายในร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ต้องอาศัยความแข็งแรง ความกระตือรือร้น ความอดทน ความเชี่ยวชาญในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ การที่พนักงานเพศชายซึ่งคิดเป็นร้อยละ 33.00 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมสูงกว่าพนักงานเพศหญิง อาจจะเกี่ยวข้องกับเรื่องของเพศสภาพ พนักงานเพศชาย หรือพนักงานเพศทางเลือกบางท่าน ที่มีพลังกำลังมากกว่าพนักงานเพศหญิง จะสามารถจัดเรียงสินค้า โยกย้ายสินค้า ได้ในปริมาณที่มากกว่าและรวดเร็วกว่าพนักงานเพศหญิง จึงเป็นผลให้พนักงานเพศชายมีประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมสูงกว่า ด้านอายุของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่พบว่า พนักงานส่วนมากอยู่ในช่วงวัยรุ่นถึงวัยกลางคน โดยพนักงานที่มีอายุอยู่ในช่วง 29 - 39 ปี จะมีความรู้ในการบริหารจัดการร้านค้า มีความเชี่ยวชาญในการใช้อุปกรณ์ภายในร้าน เช่น เครื่อง POS ไมโครเวฟ เครื่องปั่นขนมปัง เป็นต้น มีความเชี่ยวชาญในการจัดเรียงสินค้าตามหลัก FIFO (First In First Out) มากกว่าพนักงานช่วงอายุอื่น ๆ เนื่องจากพนักงานที่มีช่วงอายุ 29 - 39 ปี มักจะเป็นพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 1 ปี ในขณะที่พนักงานที่มีอายุอยู่ในช่วง 18 – 28 ปี มักจะเป็นพนักงานใหม่หรือพนักงานพาร์ทไทม์ ที่ยังไม่มี ความเชี่ยวชาญในการทำงาน ด้านระดับการศึกษา พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นมีประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาอื่น ๆ เนื่องจากการดำเนินงานภายในร้านหลาย ๆ ส่วน จำเป็นต้องอาศัยความรู้เชิงปฏิบัติขั้นสูง เช่น การใช้เครื่อง POS การนับสต็อกสินค้า การใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจส่งผลให้พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำเป็นต้องใช้เวลาในการเรียนรู้และฝึกอบรมมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาอื่น ๆ ด้านรายได้

เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 5,000 ถึง 15,000 บาท จะมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,000 บาทขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับการให้ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน โดย เมธี ไพรัชิต (2556) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้แก่บุคคล (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ หากบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมส่งผลให้บุคคลเกิดความขยันขันแข็งและกระตือรือร้นที่จะกระทำการใด ๆ ให้ความสำเร็จ ดังนั้นเมื่อพนักงานได้รับรายได้หรือค่าตอบแทนน้อย ย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจที่จะทำงานน้อยลงด้วยเช่นกัน

จากการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้า และด้านสถานะทางอาชีพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าส่งผลสูงที่สุดต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน รองลงมาคือด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล ด้านสถานะทางอาชีพ และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าการเลื่อนตำแหน่งงาน การเพิ่มค่าตอบแทน การสัมมนาอบรมความรู้ การได้รับโอกาสในการเดินทางไปศึกษาดูงานในประเทศและต่างประเทศ หรือการได้รับโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เป็นแรงจูงใจที่มีความสำคัญส่งเสริมให้พนักงานเกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มสูงขึ้นด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับการให้นิยามของแรงจูงใจโดย สหชาติ คำใจ (2560) ที่ได้กล่าวถึงแรงจูงใจว่า แรงจูงใจเป็นหลักการทางจิตวิทยาที่ใช้ในการบริหารบุคคล หรือการบริหารงานโดยทั่วไป ทั้งในภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และเอกชน มีวัตถุประสงค์การจูงใจเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้น ผ่านการใช้ Positive Motivation เช่น การให้รางวัล การส่งเสริมกำลังใจในการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง การจัดสภาพการทำงานให้ดี การยกย่องชมเชย หรือการใช้สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) เช่น การจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้น เป็นต้น สำหรับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานรองลงมา ได้แก่ แรงจูงใจด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล สะท้อนให้เห็นว่า การที่พนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถทำงานได้สำเร็จ ลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหามากมาย เกี่ยวกับงาน รู้จักป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และมุ่งมั่นที่จะสร้างความสำเร็จนั้นให้เกิดขึ้นต่อไป จะช่วยผลักดันให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านต่อมา ได้แก่ แรงจูงใจด้านสถานะทางอาชีพ และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ แรงจูงใจทั้งสองด้านนี้สะท้อนให้เห็นว่า อาชีพพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น เป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับนับถือจากคนในสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี มีลักษณะการทำงาน

ที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงเป็นอาชีพที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลโดยองค์กรที่มีชื่อเสียง ซึ่งที่กล่าวมาข้างต้นถือเป็นแรงจูงใจที่ผลักดันให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและภาคภูมิใจในอาชีพที่ตนเองทำอยู่ ส่งผลให้พนักงานเกิดความตั้งใจในการทำงาน และส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 5. สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย จำแนกตามวัตถุประสงค์การศึกษา ดังต่อไปนี้

5.1 ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 29 – 39 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 15,000 บาท และมีรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท

5.2 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหาร ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านสถานะทางอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับมาก

5.3 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด

5.4 ด้านความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

5.5 ด้านการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้า และด้านสถานะทางอาชีพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



## 5.6 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานขององค์กร ได้ดังนี้

### 5.6.1 ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งนี้

5.6.1.1 จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล บริษัทอาจสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงาน โดยการมอบรางวัล หรือให้คำชมเชยแก่พนักงานที่มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และต้องการที่จะทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ในขณะที่เดียวกันด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ดังนั้น บริษัทจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือให้มากขึ้น เนื่องจากแรงจูงใจด้านนี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานน้อยที่สุด

5.6.1.2 จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านความเป็นส่วนตัว ดังนั้น บริษัทควรมุ่งเน้นไปที่การรักษาระดับแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานให้คงที่ หรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อจูงใจให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นกว่าเดิม ในขณะที่เดียวกัน บริษัทจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจด้านความเป็นส่วนตัวให้มากขึ้น เนื่องจากแรงจูงใจด้านนี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานน้อยที่สุด

5.6.1.3 จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านปริมาณงาน โดยพบว่า ข้อ 1 ปริมาณงานภายในร้านสาขาที่ท่านประจำอยู่เหมาะสมกับจำนวนพนักงานภายในร้าน เป็นข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านนี้ สะท้อนให้เห็นว่า จำนวนพนักงานประจำสาขาไม่เพียงพอต่อปริมาณงานภายในร้าน ดังนั้น บริษัทควรจัดจ้างพนักงานเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดการจัดสรรปริมาณงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.6.1.4 จากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการ

ทำงานแตกต่างกัน พนักงานเพศชายจะมีประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมสูงกว่าพนักงานเพศหญิง ดังนั้น บริษัทสามารถเพิ่มอัตราการจ้างงานพนักงานเพศชายเพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในทุก ๆ ด้าน พนักงานที่มีอายุ 29 - 39 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมสูงกว่าพนักงานช่วงอายุอื่น ๆ เนื่องจากพนักงานที่มีช่วงอายุ 29 - 39 ปี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 1 ปี ดังนั้น บริษัทควรแนะนำให้พนักงานที่มีอายุงานเยอะกว่า คอยสอดส่องดูแลพนักงานที่อายุงานน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่าย น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาอื่น ๆ เนื่องจากการดำเนินงานภายในร้านต้องอาศัยความรู้เชิงปฏิบัติขั้นสูง ดังนั้น บริษัทควรจัดการอบรมความรู้ให้แก่พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นให้บ่อยขึ้น และทำการทดสอบวัดความรู้ความเชี่ยวชาญในการทำงานของพนักงานเป็นประจำ พนักงานที่มีรายได้ 5,000 ถึง 15,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,000 บาท ขึ้นไป เนื่องจากค่าตอบแทนหรือรายได้ของพนักงานคือแรงจูงใจประเภทหนึ่ง ดังนั้น หากบริษัทไม่สามารถปรับเพิ่มเงินเดือนของพนักงานให้สูงขึ้นได้ในทันที บริษัทควรเสริมแรงจูงใจอื่น ๆ เช่น การมอบรางวัลให้แก่พนักงานที่มีความขยัน การส่งเสริมให้หัวหน้างานชมเชยพนักงานบ่อย ๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าค่าตอบแทนเป็นเพียงแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่ได้รับจากการทำงาน

5.6.1.5 จากการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้า และด้านสถานะทางอาชีพ ดังนั้น บริษัทสามารถส่งเสริมแรงจูงใจด้านความก้าวหน้า โดยการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม ส่งเสริมแรงจูงใจด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล โดยการส่งคำชมเชย หรือให้รางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ เป็นไปตามเป้าหมายของบริษัท ส่งเสริมแรงจูงใจด้านสถานะทางอาชีพ โดยการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่อาชีพพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น เช่น เผยแพร่ข้อมูลการทำความดีเพื่อสังคมของพนักงานเซเว่นอีเลฟเว่นสู่สาธารณะ ผ่านสื่อช่องทางต่าง ๆ เพื่อเป็นการสะท้อนให้ประชาชนทั่วไปเห็นว่า อาชีพนี้เป็นอาชีพสุจริต ช่วยเหลือสังคมเสมอ และส่งเสริมแรงจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยการมอบหมายหน้าที่ที่มีความสำคัญให้แก่พนักงานภายในร้านสาขาอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม

## 5.6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

5.6.2.1 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกมาในรูปแบบของตัวเลขทางสถิติ และถูกอภิปรายผลเป็นภาพรวมตามหลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ส่งผลให้ผู้วิจัย

ไม่สามารถอภิปรายผลเชิงลึกได้ ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรจำกัดขอบเขตการทำงานของพนักงานและทำการศึกษาเฉพาะด้าน เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในการวางแผนและปรับปรุงนโยบายในอนาคตต่อไป

5.6.2.2 ควรทำการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสายงานสนับสนุน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการวางแผน ปรับปรุง และยกระดับคุณภาพในการทำงานของพนักงานทั้ง 2 สายงานควบคู่กัน เนื่องจากการดำเนินงานของบริษัท ซอยส์ มินิสโตร จำกัด เป็นการดำเนินงานร่วมกันของพนักงาน 2 สายงานภายในบริษัท ได้แก่ สายงานปฏิบัติการ และสายงานสนับสนุน

## 6. เอกสารอ้างอิง

เกษมรินทร์ งามเลิศ. (2559). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง*

*องค์การคลังสินค้า*. สืบค้น 11 กันยายน 2563, จาก

[http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2222/1/kaidnarin\\_ngar.pdf](http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2222/1/kaidnarin_ngar.pdf)

คนัย ปัตตพงษ์. (2559). *การทดสอบความเชื่อมั่นด้วย Cronbach's alpha*. สืบค้น 1 ตุลาคม 2563, จาก

<http://it.nation.ac.th/faculty/danai/download/statistics%20talks7.pdf>

ไทยวินเนอร์. (2563). *ธุรกิจค้าปลีกคืออะไร*. สืบค้น 4 กันยายน 2563, จาก [https://thaiwinner.com/retail-](https://thaiwinner.com/retail-businesses/)

[businesses/](https://thaiwinner.com/retail-businesses/)

เมธี ไพโรจิต. (2556). *การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน*

*กรณีศึกษา: บริษัท สุธานี จำกัด*. สืบค้น 11 กันยายน 2563, จาก

[https://bkkthon.ac.th/home/user\\_files/department/department-23/files/is\\_56\\_4.pdf](https://bkkthon.ac.th/home/user_files/department/department-23/files/is_56_4.pdf)

สุรพงษ์ คงศักดิ์. (2558). *การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC)*. สืบค้น 7 ตุลาคม 2563, จาก

<https://www.mcu.ac.th/article/detail/14329>

สหชาติ คำใจ. (2560). *ความหมายของการจูงใจ*. สืบค้น 11 กันยายน 2563, จาก

<https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/organization-motivation.htm>

อรรธรณ ศรีโสมพันธ์. (2558). *ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง: การวิจัยเชิงปริมาณ*. สืบค้น 7 ตุลาคม 2563,

จาก [https://www.ubu.ac.th/web/files\\_up/08f2015112820164117.pdf](https://www.ubu.ac.th/web/files_up/08f2015112820164117.pdf)