

**การศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น
ในเขตกรุงเทพมหานคร**

**A Study of the Motivations for Work Performance Development among
7-Eleven Convenience Store Employees in Bangkok**

อนุช นามภิญโญ^{1*}, จุฬพร พรหมสาขา ณ สกลนคร², ปิยมาส กล้าแข็ง³ และ ขวัญรพี ศรีใส⁴
Anuch Nampinyo^{1*}, Juraporn Pormsaka Na sakonnakorn², Piyamas Klalhaeng³ and
Kwanrapee Srisai⁴

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม นครปฐม 73170^{1*}

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ กรุงเทพมหานคร 10160²

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม นครปฐม 73170³

คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการค้าสมัยใหม่, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต⁴

College of Logistics and Supply Chain Suan Sunandha Rajabhat University,

Nakhon Pathom Campus, Nakhon Pathom 73170^{1*}

Faculty of Business Administration Southeast Asia University Bangkok 10160²

College of Logistics and Supply Chain Suan Sunandha Rajabhat University,

Nakhon Pathom Campus, Nakhon Pathom 73170³

Faculty of Business Administration, Modern

Trade Business Management Program Kasem Bundit University, Bangkok, Thailand⁴

*Corresponding author E-mail : anuch.na@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) กับการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

(Cronbach's Alpha) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA: F-test) การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ดำรงตำแหน่งพนักงานบริการลูกค้า มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี สำหรับปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความภาคภูมิใจเมื่อสามารถปิดการขายสำเร็จและการรับรู้คุณค่าของบทบาทหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือการมีอิสระในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ลูกค้า ส่วนปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมและการช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่การพัฒนาการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และอายุงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และการพัฒนาการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขณะที่ระดับการศึกษาส่งผลต่อปัจจัยจูงใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่ส่งผลต่อปัจจัยค้ำจุน นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถเสนอแนะแนวทางเชิงนโยบายเพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ร้านสะดวกซื้อ, ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย, การพัฒนางานการปฏิบัติงาน ได้รับเมื่อ 28 เมษายน 2569; แก้ไขเมื่อ 26 มิถุนายน 2569; ตอรับการตีพิมพ์เมื่อ 16 กรกฎาคม 2569

Abstract

This research was studied the motivations for work performance development among 7-Eleven convenience store employees in Bangkok. This research aimed to examine the motivation factors influencing job performance development among employees of 7-Eleven convenience stores in Bangkok Metropolitan Area and to investigate the relationship between Motivator Factors, Hygiene Factors, and employees' job performance development.

The sample consisted of 400 employees working at 7-Eleven convenience stores in Bangkok. Data were collected using a structured questionnaire, the reliability of which was assessed using Cronbach's Alpha coefficient. Statistical methods employed for data analysis included percentage, mean, standard deviation, independent samples t-test, one-way analysis

of variance (ANOVA), Least Significant Difference (LSD) post hoc test, Pearson's correlation analysis, and multiple regression analysis.

The findings revealed that most respondents were female, aged between 31 and 40 years, employed as customer service staff, held a bachelor's degree, and had less than one year of work experience. Overall, Motivator Factors were rated at a high level. The highest-rated aspects were pride in successfully closing sales and recognition of the value of one's job role, followed by autonomy in solving customers' immediate problems. Hygiene Factors were also rated at a high level, with teamwork, cooperation, and mutual assistance among colleagues receiving the highest mean scores. Furthermore, overall job performance development was found to be at a high level, particularly in terms of fostering a climate of trust, performance evaluation, organizational commitment, and employee capability development.

The hypothesis testing results indicated that differences in gender, age, job position, and work experience significantly affected Motivator Factors, Hygiene Factors, and job performance development at the 0.01 significance level. Educational level was found to significantly influence Motivator Factors but had no significant effect on Hygiene Factors. Moreover, the results of correlation and multiple regression analyses demonstrated that Hygiene Factors were a significant positive predictor of employees' job performance development at the 0.01 significance level. Based on the results of the data analysis, the following policy recommendations are proposed to support organizational development and improve organizational efficiency and effectiveness.

Keywords: Convenience Store, Motivator Factors, Hygiene Factors, Performance Development

Received: April 28, 2026; Revised: June 26, 2026; Accepted: July 16, 2026

1. บทนำ

แนวโน้มอุตสาหกรรมธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่ในช่วงปี พ.ศ. 2567–2569 มีทิศทางการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยคาดว่าจะขยายตัวในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 5.0–5.5 ต่อปี จากข้อมูลศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2567) และ Krungsri Research (2023) อย่างไรก็ตาม ธุรกิจดังกล่าวยังเผชิญกับความท้าทายในด้านการแข่งขันที่มีแนวโน้มรุนแรงขึ้น ทั้งจากผู้ประกอบการรายเดิม รายใหม่ และผู้ประกอบการออนไลน์ทั้งในและต่างประเทศ

ส่งผลให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องเร่งปรับตัว โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีมาผสมผสานเพื่อการปรับรูปแบบการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม แนวโน้มการเติบโตของธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่แต่ละประเภท ห้างสรรพสินค้ามีแนวโน้มรายได้เติบโตเฉลี่ยร้อยละ 4.0–5.0 ต่อปี ดิสเคาต์สโตร์และไฮเปอร์มาร์เก็ตเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 2.0–3.0 ต่อปี ซูเปอร์มาร์เก็ตเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 6.5–7.0 ต่อปี และร้านสะดวกซื้อหรือมินิมาร์ทเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 5.0–5.5 ต่อปี โดยเฉพาะร้านสะดวกซื้อที่มีการขยายสาขาอย่างครอบคลุมพื้นที่ต่าง ๆ ควบคู่กับการปรับกลยุทธ์สู่ช่องทางออนไลน์ การพัฒนาบริการจัดส่งสินค้า และการเพิ่มสัดส่วนสินค้าประเภทอาหารพร้อมบริโภคและเครื่องดื่ม เพื่อตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคที่เน้นความสะดวกและรวดเร็ว ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบเศรษฐกิจไทย โดยในปี พ.ศ. 2566 มีมูลค่ารวมประมาณ 2.8 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 15.7 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) จากข้อมูลของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2566) ซึ่งเป็นสัดส่วนที่สูงเป็นอันดับสองรองจากภาคอุตสาหกรรมการผลิต เมื่อพิจารณามูลค่าตลาดร้านสะดวกซื้อในช่วงปี 2561–2566 พบว่าขยายตัวอยู่ราว 4.1% เฉลี่ยต่อปี โดยปัจจัยหลักที่ส่งผลให้ตลาดเติบโตต่อเนื่องมาจากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ มาตรการกระตุ้นการใช้จ่ายจากภาครัฐ รวมทั้งความถี่ของกลุ่มผู้บริโภคที่หันมาซื้อสินค้าผ่านหน้าร้านมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มพนักงานออฟฟิศ รวมไปถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค ที่เน้นความสะดวกรวดเร็วและการเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา ส่งผลให้ผู้ประกอบการร้านสะดวกซื้อต้องปรับตัวโดยขยายช่องทางการขายสู่แพลตฟอร์มออนไลน์ การปรับกลยุทธ์นี้ไม่เพียงตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ รายงานการวิเคราะห์ภาวะเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมซึ่งเป็นเอกสารภายในของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) (2567) ผู้ประกอบการยังคงเดินหน้าขยายสาขาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในศูนย์การค้าแบบชุมชน (Community Mall) สถานีบริการน้ำมัน และพื้นที่ที่มีความหนาแน่นของประชากรสูง ควบคู่กับการปรับรูปแบบร้านค้าให้เหมาะสมกับทำเลและกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม ความคล้อยคลึงของสินค้า จำนวนสาขาที่เพิ่มขึ้น และการเติบโตอย่างรวดเร็วของธุรกิจออนไลน์จากการเข้าถึงสมาร์ทโฟนและอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้การแข่งขันในอุตสาหกรรมมีความเข้มข้นมากยิ่งขึ้น ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องพัฒนาช่องทางการตลาดแบบผสมผสาน (Omni channel) เพื่อรองรับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป

ในมิติของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แนวคิดเรื่องแรงจูงใจ (Motivation) มีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) Herzberg, Mausner และ Snyderman (1959) ว่า ปัจจัยจูงใจ เช่น ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงานที่ท้าทาย และโอกาสก้าวหน้า เป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ขณะที่ปัจจัยค้ำจุน เช่น ค่าตอบแทน นโยบายองค์กร ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน หากขาดความเหมาะสมจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจอย่างมีประสิทธิภาพ

จำเป็นต้องคำนึงถึงทั้งสองปัจจัยอย่างสมดุล ธุรกิจร้านสะดวกซื้อ ความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับระบบเทคโนโลยี หรือทำเลที่ตั้งเท่านั้น แต่ “ทรัพยากรมนุษย์” โดยเฉพาะพนักงานประจำสาขา ถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนคุณภาพการบริการและสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน พนักงานต้องปฏิบัติงานภายใต้ภาระงานที่หลากหลาย อาทิ การให้บริการลูกค้า การบริหารจัดการสินค้า การควบคุมสต็อก การรับชำระเงิน และการทำงานเป็นกะ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเครียดและความเหนื่อยล้า หากขาดแรงจูงใจที่เหมาะสมย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและอัตราการคงอยู่ของพนักงาน

กรุงเทพมหานครและเมืองท่องเที่ยวที่มีความเป็นเมืองสูง ปัจจุบันร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นมีจำนวนสาขากว่า 14,545 สาขา จากรายงานประจำปีของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) (2566) ซึ่งสะท้อนถึงการขยายตัวของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยสนับสนุนสำคัญ ได้แก่ นโยบายภาครัฐที่เปิดโอกาสให้การลงทุนจากต่างชาติ การตอบสนองต่อพฤติกรรมผู้บริโภคที่ต้องการความสะดวกสบาย และการขยายสาขาเพื่อเพิ่มการเข้าถึงลูกค้า นอกจากนี้ กรุงเทพมหานครซึ่งมีประชากรกว่า 6 ล้านคน จากข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2566) ยังเป็นตลาดหลักที่มีศักยภาพสูง แต่ก็มีระดับการแข่งขันที่รุนแรงเช่นกัน ภายใต้บริบทดังกล่าว การศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานครจึงมีความสำคัญทั้งในเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติ กล่าวคือ ในเชิงทฤษฎีช่วยขยายองค์ความรู้ด้านแรงจูงใจในบริบทของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ขณะที่ในเชิงปฏิบัติสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ การออกแบบระบบค่าตอบแทน การพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงาน และการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจ ลดอัตราการลาออก และยกระดับคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นการศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร จึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเสริมสร้างศักยภาพขององค์กรในการแข่งขัน และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคภายใต้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลและระดับแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร

3. สมมุติฐานการวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลและระดับแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

3.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

3.3 เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

4. ทบทวนวรรณกรรม

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับประเภทของธุรกิจค้าปลีก

ค้าปลีกเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่มีบทบาทสำคัญในการกระจายสินค้าและบริการไปสู่ผู้บริโภค โดยลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจค้าปลีกสามารถจำแนกได้ตามรูปแบบของสถานที่จำหน่ายสินค้าและวิธีการให้บริการ ซึ่งการจำแนกตามเกณฑ์หน้าร้านสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่ การค้าปลีกแบบมีร้านค้า (Store-based retailing) และการค้าปลีกแบบไม่มีร้านค้า (Non-store-based retailing) พิมพา หิรัญกิตติ (2557) และวารุณี ดันติวงศ์วานิช (2558) การค้าปลีกแบบมีร้านค้า เป็นรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่มีสถานที่ตั้งชัดเจน เปิดโอกาสให้ผู้บริโภคสามารถเข้ามาเลือกซื้อสินค้าและรับบริการได้โดยตรง ซึ่งประกอบด้วยร้านค้าหลากหลายประเภทตามลักษณะสินค้าและกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ร้านค้าปลีกขายสินค้าเฉพาะอย่าง (Specialty Store) ซึ่งมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าเฉพาะและสินค้าที่มีความโดดเด่น ร้านค้าสะดวกซื้อ (Convenience Store) ที่ตอบสนองความต้องการสินค้าอุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวัน ห้างสรรพสินค้า (Department Store) ซึ่งเป็นร้านค้าขนาดใหญ่ที่มีการจัดแบ่งสินค้าเป็นหมวดหมู่เพื่อความสะดวกในการเลือกซื้อ และร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ (Superstore) ที่ให้บริการแบบครบวงจร ภายใต้การค้าปลีกแบบไม่มีร้านค้า เป็นรูปแบบการจำหน่ายสินค้าที่ไม่จำเป็นต้องมีสถานที่ตั้งทางกายภาพ โดยอาศัยสื่อและเทคโนโลยีเป็นช่องทางหลักในการเข้าถึงผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มขยายตัวอย่างรวดเร็วตามพฤติกรรมผู้บริโภคที่ต้องการความสะดวกสบายและความรวดเร็ว รูปแบบที่สำคัญ ได้แก่ การขายทางไปรษณีย์ (Mail Order Retailing) การขายทางโทรศัพท์ (Telephone Selling) การจำหน่ายผ่านเครื่องอัตโนมัติ (Automatic Vending) การขายผ่านสื่อโทรทัศน์ (Television Home Shopping) การจำหน่ายผ่านอินเทอร์เน็ต (Online Retailing) และการตลาดทางตรงโดยใช้จดหมาย (Direct Mail) กล่าวโดยสรุป ธุรกิจค้าปลีกมีการพัฒนาและปรับตัวอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งในด้านรูปแบบร้านค้า ช่องทางการจัดจำหน่าย

และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการในยุคปัจจุบัน

4.2 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮร์ซเบิร์กเป็นแนวคิดสำคัญที่ใช้อธิบายพฤติกรรมการทำงานและความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ ทฤษฎีดังกล่าวจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่องค์กรสามารถบริหารจัดการได้ (External Motivation) และชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมิได้เป็นปัจจัยเดียวกับที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ แต่เป็นปัจจัยที่มีลักษณะแยกออกจากกันอย่างชัดเจน ยงยุทธ เกษสาคร (2547) อธิบายว่า ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์กประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ซึ่งมีบทบาทแตกต่างกันในการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับลักษณะของงาน ซึ่งมีผลในการสร้างความพึงพอใจและกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยในกลุ่มนี้ประกอบด้วย (1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมาย แก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในผลงาน (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับ ชื่นชม หรือยกย่องจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลในองค์กร ซึ่งสะท้อนถึงคุณค่าและความสามารถของบุคคล (3) ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่มีความท้าทาย ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ และความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงเปิดโอกาสให้แสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ (4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ พร้อมอำนาจในการตัดสินใจอย่างเหมาะสม ซึ่งช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นใจและความเป็นอิสระในการทำงาน (5) ความก้าวหน้าในอาชีพ (Advancement) หมายถึง โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การพัฒนาทักษะ และการได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพในการทำงาน

2) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีได้เป็นแรงจูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน แต่มีบทบาทสำคัญในการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจ หากปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ต่อทัศนคติและพฤติกรรมการทำงาน ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย (1) นโยบายและการบริหารขององค์กร (Company Policies and Administration) หมายถึง การกำหนดนโยบายที่ชัดเจน เป็นธรรม และเอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (2) การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาอย่างเป็นธรรม (3) ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Relationship with Supervisors,

Peers and Subordinates) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในองค์กร ซึ่งเอื้อต่อการทำงานร่วมกันอย่างราบรื่น (4) สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ ชั่วโมงการทำงาน รวมถึงอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (5) ค่าตอบแทน (Salary) หมายถึง เงินเดือน สวัสดิการ และผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับอย่างเหมาะสมกับลักษณะงาน (6) ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นคงในอาชีพและความต่อเนื่องในการจ้างงาน (7) สถานภาพของตำแหน่งงาน (Status) หมายถึง การได้รับการยอมรับในสถานะและบทบาทหน้าที่ของบุคคลในองค์กรและสังคมโดยสรุป ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอิร์ซเบิร์กชี้ให้เห็นว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องให้ความสำคัญทั้งปัจจัยจูงใจซึ่งส่งเสริมความพึงพอใจ และปัจจัยค้ำจุนซึ่งช่วยลดความไม่พึงพอใจควบคู่กันไป เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพและเกิดความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาว

4.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานมุ่งเน้นการอธิบายพฤติกรรมและประสิทธิภาพของบุคคลในองค์กร โดยเฉพาะในมิติของแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และความเป็นธรรมในการทำงาน ซึ่งมีอิทธิพลโดยตรงต่อผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน หนึ่งในทฤษฎีที่สำคัญคือ ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ของ Adams (1963) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีความไม่สอดคล้องทางความคิด (Cognitive Dissonance Theory) และทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) ทฤษฎีความเสมอภาคอธิบายว่า บุคคลจะประเมินความยุติธรรมในการทำงานโดยเปรียบเทียบสัดส่วนระหว่าง “สิ่งที่ตนได้รับ” (Outcomes) เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ การยอมรับ กับ “สิ่งที่ตนทุ่มเท” (Inputs) เช่น ความพยายาม เวลา ความสามารถ และประสบการณ์ แล้วนำไปเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร หากบุคคลรับรู้ว่าสัดส่วนดังกล่าวมีความสมดุลหรือเสมอภาค จะก่อให้เกิดความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในทางตรงกันข้าม หากบุคคลรับรู้ถึงความไม่เสมอภาค ไม่ว่าจะเป็นการได้รับผลตอบแทนมากกว่าหรือน้อยกว่าผู้อื่นเมื่อเทียบกับสิ่งที่ทุ่มเท จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ และอาจนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เช่น การลดความพยายามในการทำงาน การเรียกร้องความเป็นธรรม หรือแม้กระทั่งการลาออกจากงาน ดังนั้น “ผลตอบแทน” จึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่บุคคลใช้ประเมินความยุติธรรม และเป็นแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญนอกจากนี้ พลิส และ ลัทซ (2002) อธิบายว่าความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากร คือความรู้สึกมั่นคงในงานทำให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานดีขึ้น และความรู้สึกไม่มั่นคงในงานทำให้ความพึงพอใจและความรู้สึกผูกพันกับองค์กรของบุคลากรลดลง

แมคโดนัลด์, ดินเกส และ แมคเนล (2005) จากภาควิชาจิตวิทยาของมหาวิทยาลัย Delaware ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรโดยสำรวจจากกลุ่มหัวหน้าคนงาน พบว่า การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้ามี

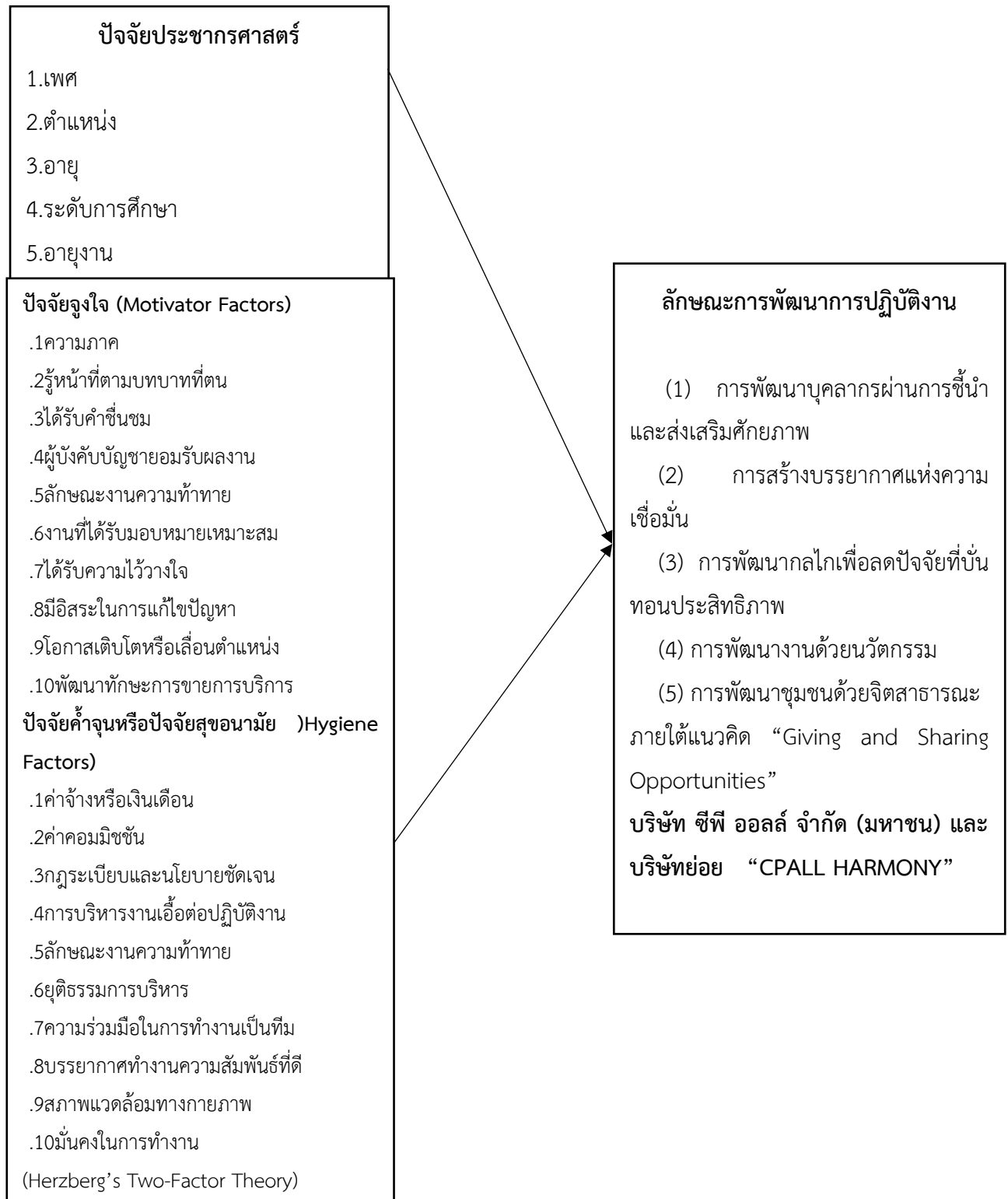
ความสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ลี และ แบรนต์ (2005) ความหมายของการมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานว่า เป็นลักษณะความเกี่ยวข้องกันของกลุ่มในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น การทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี มีการสื่อสารถึงกันอย่างทั่วถึง มีความร่วมมือในการทำงานเพื่อผลสำเร็จด้วยความพยายามร่วมกัน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ที่ดีของเพื่อนร่วมงานทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลดีต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหมายถึง ความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ โดยอาศัยวิธีการหรือเทคนิคที่เหมาะสมเพื่อให้ได้ผลงานที่มีปริมาณและคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ ภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งในด้านเวลา ต้นทุน และพลังงาน องค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสามารถพิจารณาได้จาก 3 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ (1) การบรรลุเป้าหมายหรือผลสำเร็จของงาน (2) การใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า (3) การมีกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบและก่อให้เกิดประสิทธิผลกล่าวโดยสรุป ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นผลลัพธ์ที่สะท้อนทั้งด้านปริมาณงาน คุณภาพของงาน และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ซึ่งล้วนเป็นตัวชี้วัดสำคัญของความสำเร็จในการดำเนินงานของบุคคลและองค์กร โดยมีปัจจัยด้านความเป็นธรรมและแรงจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพ

4.4 แนวคิดจริยธรรมธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติในการทำงาน (Business Ethics and Code of Conduct)

จริยธรรมธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติในการทำงานถือเป็นกรอบแนวคิดสำคัญที่กำหนดพฤติกรรมและมาตรฐานการดำเนินงานของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างโปร่งใส มีความรับผิดชอบ และสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย ได้กำหนด แนวทางจริยธรรมธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติ (Business Ethics and Code of Conduct) (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2) (2566) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มองค์กรมีปรัชญาที่มุ่งเน้น “การอยู่อย่างภาคภูมิใจด้วยทีมงานที่มีความสุข” ภายใต้วิสัยทัศน์ในการให้บริการความสะอาดแก่ทุกชุมชน และพันธกิจในการสร้างความผูกพันกับลูกค้าผ่านสินค้าและบริการที่มีนวัตกรรม ควบคู่กับการมุ่งสู่มาตรฐานคุณภาพและความยั่งยืน โดยยึดหลักวัฒนธรรมองค์กร “CPALL HARMONY” ที่เน้นการทำงานร่วมกันอย่างมีพลัง มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนทั้งนี้ องค์กรได้กำหนดแนวทางการพัฒนาใน 5 มิติสำคัญ ได้แก่ (1) การพัฒนาบุคลากรผ่านการชั้นนำและส่งเสริมศักยภาพ (2) การสร้างบรรยากาศแห่งความเชื่อมั่น (3) การพัฒนากลไกเพื่อลดปัจจัยที่บั่นทอนประสิทธิภาพ (4) การพัฒนางานด้วยนวัตกรรม และ (5) การพัฒนาชุมชนด้วยจิตสาธารณะ ภายใต้แนวคิด “Giving and Sharing Opportunities” เพื่อสร้างคุณค่าร่วมระหว่างองค์กรและสังคมในด้านการกำกับดูแล องค์กรให้ความสำคัญกับหลักการสำคัญ ได้แก่ ความมีวิสัยทัศน์ (Vision) การมองการณ์ไกลเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในระยะยาว ความรับผิดชอบ (Accountability) ต่อ

ผลการปฏิบัติงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบ และการต่อต้านการทุจริต (Anti-corruption) โดยกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการป้องกันการใช้อำนาจในทางมิชอบ การแสวงหาผลประโยชน์โดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย และการเปิดเผยข้อมูลที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กรสำหรับแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัทมุ่งดำเนินงานภายใต้แนวคิด “งานบรรลุผล คนมีความสุข” โดยให้ความสำคัญกับการสร้างสมดุลระหว่างผลลัพธ์ของงานและความสุขของพนักงาน ส่งเสริมการมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดหลักความเท่าเทียมและจริยธรรม เพื่อให้บุคลากรสามารถแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่ ดังนั้น ในการศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร จึงควรให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลควบคู่กับบริบทด้านจริยธรรมองค์กร นโยบาย และวัฒนธรรมการทำงาน เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม อันจะนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพการทำงานและความสามารถในการแข่งขันขององค์กรอย่างยั่งยืน ดังนั้น ในการศึกษาการศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร ควรให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ควบคู่ไปกับการศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมและตอบโจทย์การดำเนินธุรกิจให้เข้าใจภาพรวมขององค์กร นโยบาย กฎระเบียบ และวัฒนธรรมการทำงานที่ปฏิบัติสำคัญรวมถึงทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานมีทักษะและความรู้เฉพาะทางที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน ดังนั้นจึงการศึกษาศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร

5. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

6. วิธีดำเนินการวิจัย

6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้อย่างชัดเจนกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร ตามแนวทางของ Zikmund (2003)

6.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

6.2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน

6.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ แรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร โดยอ้างอิงตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ประกอบด้วย (1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าและการพัฒนา (2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ได้แก่ ค่าตอบแทน นโยบายและการบริหาร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานและความมั่นคงในงาน นอกจากนี้ ยังรวมถึงแนวคิดการพัฒนาการปฏิบัติงานตามกรอบของ CPALL ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (1) การพัฒนาบุคลากรด้วยการขึ้นนำ (2) การสร้างบรรยากาศแห่งความเชื่อใจ (3) การพัฒนากลไกเพื่อลดปัจจัยที่บั่นทอน (4) การพัฒนางานด้วยนวัตกรรม (5) การพัฒนาชุมชนด้วยจิตสาธารณะและการมีส่วนร่วม

6.3 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร (เฉพาะกรุงเทพมหานคร) ว่าผลลัพธ์ที่ได้ อาจไม่สามารถเป็นตัวแทนของพนักงานในเขตภูมิภาคที่มีสภาพเศรษฐกิจและพฤติกรรมลูกค้าที่แตกต่างกัน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ด้วยแบบสอบถามและแบบออนไลน์ผ่าน Google Form ในช่วงระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2569

6.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ในรูปแบบสอบถามและออนไลน์ โดยสร้างผ่าน Google Form ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าและการพัฒนา มีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ได้แก่ ค่าตอบแทน นโยบายและการบริหาร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานและความมั่นคง มีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานตามแนวคิด CPALL 5 ด้าน ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิด โดยแบบสอบถามดังกล่าวได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.90 ซึ่งอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเหมาะสม Cronbach (1951)

6.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทั้งปฐมภูมิและทุติยภูมิ โดยข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามและแบบออนไลน์ (Online Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นผ่าน Google Form และเผยแพร่ในรูปแบบลิงก์ (Link) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสามารถเข้าถึงและตอบแบบสอบถามได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คนการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Convenience Sampling) ซึ่งเหมาะสมกับลักษณะของการวิจัยที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ทั้งนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการในช่วงระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2569

6.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ

(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแสดงระดับแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้(1) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ t-test สำหรับการเปรียบเทียบระหว่าง 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA หรือ F-test) สำหรับการเปรียบเทียบระหว่างมากกว่า 2 กลุ่ม(2) ในกรณีที่ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะดำเนินการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Post Hoc Test) ด้วยวิธี Scheffé หรือ LSD เพื่อระบุของกลุ่มที่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน(3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

7. ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลักษณะประชากรศาสตร์ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนและร้อยละ

ตารางที่ 7.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

n=400

ลักษณะทางประชากรศาสตร์		จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับ ที่
เพศ	ชาย	79	19.80	2
	หญิง	321	80.30	1
ระดับตำแหน่ง	พนักงานขายหน้าร้าน	175	43.80	2
	พนักงานบริการลูกค้า	185	46.30	1
	แคชเชียร์	13	3.30	4
	หัวหน้าสาขา/ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน	27	6.80	3
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	80	20.00	3
	20-30 ปี	81	20.30	2
	31-40 ปี	186	46.50	1
	41-50 ปี	53	13.30	4
	51 ปีขึ้นไป	0	0.00	0
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	147	36.80	2
	ปริญญาตรี	226	56.50	1

	ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับ ที่
	ปริญญาโท	27	6.80	3
	ปริญญาเอก	0	0.00	0
อายุงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	162	40.50	2
	1-3 ปี	131	32.80	1
	3-5 ปี	66	16.50	3
	มากกว่า 5 ปี	41	10.20	4

จากข้อมูลในตารางที่ 7.1 สามารถวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามได้ว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 80.30 เป็นพนักงานบริการลูกค้า จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 และมีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 7.2 ข้อมูลลักษณะปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)

n=400

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ลำดับที่
1. ภาคภูมิใจเมื่อสามารถปิดการขายสำเร็จ	4.17	0.93	มาก	1
2. รู้หน้าที่ตามบทบาทที่ตน มีคุณค่า	4.17	0.93	มาก	2
3. ได้รับคำชื่นชมเมื่อสามารถทำยอดขายหรือบริการลูกค้าได้ดี	3.62	1.00	มาก	7
4. ผู้บังคับบัญชายอมรับผลงาน	3.62	1.00	มาก	8
5. ลักษณะงานขายและบริการลูกค้ามีความท้าทายเกิดการเรียนรู้	3.59	0.84	มาก	9
	3.50	0.85	มาก	10
6. งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ	3.75	0.79	มาก	5
	3.79	0.82	มาก	4
7. ได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานหน้าร้านหรือดูแลลูกค้า	3.65	0.82	มาก	6
	3.88	0.85	มาก	3
8. มีอิสระในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้ลูกค้าการตัดสินใจ				

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ลำดับที่
9. โอกาสให้ข้าพเจ้าเติบโตหรือเลื่อนตำแหน่งในสายงานค้าปลีก10.การทำงานในธุรกิจค้าปลีกพัฒนาทักษะการขายและบริการ				
รวม	3.77	0.88	มาก	

จากข้อมูลในตารางที่ 7.2 พบว่า แรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ข้อมูลลักษณะปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ด้านความภาคภูมิใจเมื่อสามารถปิดการขายสำเร็จ และรู้หน้าที่ตามบทบาทที่ตน มีคุณค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93 รองลงมาคือ ด้านการทำงานในธุรกิจค้าปลีกช่วยพัฒนาทักษะการขายและการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 ด้านมีอิสระในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้ลูกค้าการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 อยู่ในระดับมาก และด้านได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานหน้าร้านหรือดูแลลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 ตามลำดับ ซึ่งทุกปัจจัยอยู่ในระดับที่มีความสำคัญมากต่อแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ แรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7.3 ข้อมูลลักษณะปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)

n=400				
ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน เท่ากับ	แปลผล	ลำดับ
1. ค่าจ้างหรือเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับภาระงานและความรับผิดชอบของงานที่ปฏิบัติ	3.39	0.82	มาก	10

ปัจจัยคำจูนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน เท่ากับ	แปลผล	ลำดับ
2. ค่าคอมมิชชันหรือโบนัสจากยอดขายมีความเป็นธรรม	3.46	0.82	มาก	9
3. กฎระเบียบและนโยบายมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และสามารถปฏิบัติตามได้	3.73	0.78	มาก	4
4. การบริหารงานเอื้อต่อการปฏิบัติงานหน้าร้านการจัดการและ การวางระบบงานของร้านที่สนับสนุนให้พนักงานสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.74	0.81	มาก	3
5. หัวหน้างานให้คำแนะนำและสนับสนุนในการทำงานให้ คำปรึกษา แนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาในการทำงานแก่ พนักงานอย่างเหมาะสม	3.69	0.79	มาก	5
6. หัวหน้างานปฏิบัติต่อพนักงานอย่างยุติธรรมการบริหารและ การตัดสินใจของหัวหน้างานที่ไม่ลำเอียง	3.55	0.79	มาก	8
7. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมความ ร่วมมือ การช่วยเหลือ งานบรรลุเป้าหมาย	4.16	0.70	มาก	1
8. บรรยากาศในที่ทำงานที่เอื้อต่อความสัมพันธ์ที่ดีและการ ทำงานร่วมกันอย่างราบรื่น	3.64	0.84	มาก	7
9. ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น แสง สว่าง เสียง อุณหภูมิ และอุปกรณ์ในการทำงาน	3.67	0.83	มาก	6
10. รู้สึกมั่นคงในการทำงานในธุรกิจค้าปลีกแห่งนี้ความรู้สึก มั่นใจของพนักงานต่อความต่อเนื่องและความปลอดภัยในการ ทำงานกับองค์กรในระยะยาว	3.80	0.79	มาก	2
รวม	3.68	0.79	มาก	

จากข้อมูลในตารางที่ 7.3 พบว่า แรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ข้อมูลลักษณะปัจจัยคำจูนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยคำจูนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) มีเพื่อนร่วมงาน ให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม ความร่วมมือ การช่วยเหลือ งานบรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ

4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีความรู้ที่มั่นคงในการทำงานความปลอดภัยในการทำงานกับองค์กรในระยะยาวมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 อยู่ในระดับมาก และมีการบริหารงานเอื้อต่อการปฏิบัติงานหน้าร้าน ระบบงานของร้านที่สนับสนุนให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 ตามลำดับ ซึ่งทุกปัจจัยอยู่ในระดับที่มีความสำคัญมากต่อแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาการพัฒนาการปฏิบัติงานค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการศึกษาการพัฒนาการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 7.4 ข้อมูลลักษณะการพัฒนาการปฏิบัติงาน n=400

ระดับการพัฒนาการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ	แปลผล	ลำดับ
1. การพัฒนาคนด้วยการให้ชี้แนะแนะนำ แบบอย่างดีมุ่งเน้นผลลัพธ์และความสุข แลกเปลี่ยน มีส่วนร่วมการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่าน แพลตฟอร์มการเรียนรู้ On-Job Training, Project Assignment, On-Job Training, Project Assignment	3.65	0.82	มาก	3
2. พัฒนาบรรยากาศของความเชื่อใจ ความ ไว้วางใจกัน การประเมินผลปฏิบัติ ความผูกพัน อย่างต่อเนื่อง ด้านความพึงพอใจมีแผนการ พัฒนาศักยภาพของบุคลากร	3.88	0.85	มาก	1
3. พัฒนากลไกเพื่อกำจัดอุปสรรคการปฏิบัติงาน เพิ่มทักษะ ความรู้	3.39	0.82	มาก	5
4. การพัฒนางานด้วยนวัตกรรมมีโปรแกรม พัฒนาทักษะด้านวิชาชีพ Upskill Skill ,Data Analysis, Digital Literacy, Virtual Training ,E-Learning	3.46	0.82	มาก	4

ระดับการพัฒนาการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ	แปล ผล	ลำดับ
5. พัฒนาด้วยจิตสาธารณะให้คนในสังคมเป็นคน ดีคนเก่ง และมีความสุข ผ่านการใช้ประโยชน์คน เก่ง และมีความสุข ผ่านการใช้ประโยชน์จาก สมรรถนะหลักของบุคลากรและขององค์กร (Core Competencies)	3.73	0.78	มาก	2
รวม	3.62	0.81	มาก	

จากข้อมูลในตารางที่ 7.4 พบว่า แรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ข้อมูลการพัฒนาการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พัฒนาบรรยากาศของความเชื่อใจ ความไว้วางใจกัน การประเมินผลปฏิบัติ ความผูกพันอย่างต่อเนื่อง ด้านความพึงพอใจ มีแผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือพัฒนาด้วยจิตสาธารณะให้คนในสังคมเป็นคนดี คนเก่ง และมีความสุข ผ่านการใช้ประโยชน์ จากสมรรถนะหลักของบุคลากร และขององค์กร (Core Competencies) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 และมีการพัฒนาคนด้วยการให้ชี้แนะแนะนำ แบบอย่างที่ดี มุ่งเน้นผลลัพธ์และความสุข แลกเปลี่ยน มีส่วนร่วม การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่าน แพลตฟอร์มการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 ตามลำดับ ซึ่งทุกปัจจัยอยู่ในระดับที่มีความสำคัญมากต่อแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 7.5 ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลการศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร แยกตามเพศ n=400

ปัจจัยการศึกษาแรงจูงใจใน การพัฒนาปฏิบัติงานแยกตาม เพศ		เพศ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ	t	P-Value
ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)		ชาย	3.35	0.36	-	0.000
		หญิง	3.83	0.68	5.938	

ปัจจัยการศึกษาแรงจูงใจใน การพัฒนาปฏิบัติงานแยกตามเพศ					
การพัฒนาปฏิบัติงานแยกตามเพศ	เพศ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ	t	P-Value
ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัย สุขอนามัย (Hygiene Factors)	ชาย	3.35	0.43	-	0.023
	หญิง	3.71	0.68	4.458	
ด้านลักษณะการพัฒนาการ ปฏิบัติงาน	ชาย	3.30	0.42	-	0.000
	หญิง	3.70	0.71	4.790	

ตารางที่ 7.6 ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลการศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานครแยกตามลักษณะส่วนบุคคล

n=400

การศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาปฏิบัติงานแยกตามอายุ	df	SS	MS	F	P-value
ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)					
ระหว่างกลุ่ม	3	9.400	3.133	7.454	0.000
ภายในกลุ่ม	396	166.465	0.420		
รวม	399	175.865			
ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)					
แยกตามอายุ					
ระหว่างกลุ่ม	3	8.545	2.848	6.934	0.000
ภายในกลุ่ม	396	162.671	0.411		
รวม	399	171.216			
ด้านลักษณะการพัฒนาการปฏิบัติงาน					
แยกตามอายุ					
ระหว่างกลุ่ม	3	17.063	5.688	13.170	0.000
ภายในกลุ่ม	396	171.016	0.432		
รวม	399	185.044			

ปัจจัยการศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาปฏิบัติงาน แยกตามการศึกษา	df	SS	MS	F	P-value
ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)					
ระหว่างกลุ่ม	2	6.528	3.264	7.652	0.001
ภายในกลุ่ม	397	169.337	0.427		
รวม	399	175.865			
ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.769	0.385	0.896	0.409
ภายในกลุ่ม	397	170.446	0.429		
รวม	399	173.215			
ด้านลักษณะการพัฒนากิจการปฏิบัติงาน					
ระหว่างกลุ่ม	2	3.590	1.795	1.348	0.022
ภายในกลุ่ม	397	184.489	0.465		
รวม	399	185.044			
ปัจจัยการศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาปฏิบัติงานแยก ตามตำแหน่ง	df	SS	MS	F	P-value
ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)					
ระหว่างกลุ่ม	3	25.062	8.354	21.938	0.000
ภายในกลุ่ม	396	150.802	0.381		
รวม	399	175.865			
ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)					
ระหว่างกลุ่ม	3	27.016	9.005	24.731	0.000
ภายในกลุ่ม	396	144.200	0.364		
รวม	399	171.216			
ด้านลักษณะการพัฒนากิจการปฏิบัติงาน					
ระหว่างกลุ่ม	3	34.489	11.496	29.641	0.000
ภายในกลุ่ม	396	153.590	0.388		
รวม	399	188.079			

ปัจจัยการศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาปฏิบัติงานแยกตามอายุงาน	df	SS	MS	F	P-value
ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)					
ระหว่างกลุ่ม	3	17.194	15.731	14.304	0.000
ภายในกลุ่ม	396	158.671	0.401		
รวม	399	175.868			
ปัจจัยการศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาปฏิบัติงาน	df	SS	MS	F	P-value
ปัจจัยคำจูงหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)					
ระหว่างกลุ่ม	3	10.908	3.636	8.982	0.000
ภายในกลุ่ม	396	160.308	0.405		
รวม	399	171.216			
ด้านลักษณะการพัฒนาการปฏิบัติงาน					
ระหว่างกลุ่ม	3	20.598	6.866	16.234	0.000
ภายในกลุ่ม	396	167.481	0.423		
รวม	399	185.044			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 7.5 ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล การศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร แยกตามเพศกับปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยคำจูงหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) กับการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 7.6 ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล การศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร แยกตามอายุกับปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยคำจูงหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) กับการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แยกตามการศึกษาที่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนและปัจจัยคำจูงหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แยกตามตำแหน่งที่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แยกตามอายุงานที่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตอนที่ 5 การศึกษาถึงความสัมพันธ์การศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาปฏิบัติงานกับปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) กับการพัฒนางานการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 7.7 ผลการศึกษาความสัมพันธ์การศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาปฏิบัติงานกับปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) กับการพัฒนางานการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล n=400

ปัจจัยการศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาปฏิบัติงาน	เพศ		
	r	P-value	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)	.285	.000	ความสัมพันธ์
ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)	.218	.000	ความสัมพันธ์
ด้านลักษณะการพัฒนาการปฏิบัติงาน	.233	.000	ความสัมพันธ์
ปัจจัยการศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาปฏิบัติงาน	อายุ		
	r	P-value	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)	-0.080	.109	ไม่มีความสัมพันธ์
ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย	-0.048	.340	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านลักษณะการพัฒนาการปฏิบัติงาน	-0.071	.156	ไม่มีความสัมพันธ์
ปัจจัยการศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาปฏิบัติงาน	การศึกษา		
	r	P-value	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)	0.027	.592	ไม่มีความสัมพันธ์
ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย	0.004	.934	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านลักษณะการพัฒนาการปฏิบัติงาน	-0.039	.441	ไม่มีความสัมพันธ์

ปัจจัยการศึกษาแรงจูงใจในการ พัฒนาปฏิบัติงาน	ตำแหน่ง		
	r	P-value	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)	-0.365	.000	ความสัมพันธ์
ปัจจัยค่าจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย	-.352	.000	ความสัมพันธ์
ด้านลักษณะการพัฒนากิจการปฏิบัติงาน	-.386	.000	ความสัมพันธ์
ปัจจัยการศึกษาแรงจูงใจในการ พัฒนาปฏิบัติงาน	อายุงาน		
	r	P-value	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)	-0.084	.095	ไม่มีความสัมพันธ์
ปัจจัยค่าจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย	-0.078	.120	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านลักษณะการพัฒนากิจการปฏิบัติงาน	-0.097	.050	มีความสัมพันธ์

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 7.7 พบว่า ความสัมพันธ์การศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาปฏิบัติงานกับปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค่าจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) กับการพัฒนางานการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร แยกตามเพศ โดยใช้สถิติ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความสัมพันธ์การศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาปฏิบัติงานกับปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค่าจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) กับการพัฒนางานการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร แยกตามอายุ โดยใช้สถิติ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความสัมพันธ์ แยกตามการศึกษา พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความสัมพันธ์ แยกตามตำแหน่ง พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความสัมพันธ์ แยกตามอายุงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่กับการพัฒนางานการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 7.8 การวิเคราะห์ถดถอยพหุของการศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาปฏิบัติงานกับปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) กับพัฒนางานการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน n=400

อิทธิพลของตัวแปร	ผลการวิเคราะห์				
	B	Std	Beta	t	Sig.
1.ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) (X1)	.078	.120	.060	.651	.516
2.ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) (X2)	.453	.123	.342	3.691	.000**

R=0.395, Adjusted R²=0.156, SEE=0.672, F=36.68, Sig=0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากข้อมูลตารางที่ 7.8 พบว่า อิทธิพลระหว่างปัจจัยแรงจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) กับพัฒนางานการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.395 และสามารถรวมอธิบายความแปรผันของอิทธิพลระหว่างปัจจัยต่อการพัฒนางานการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ($1.96 \leq t$) $R^2=0.395$

จากข้อมูลตารางที่ 7.8 พบว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) สามารถรวมกันอธิบายการพัฒนางานการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($F = 36.68$, $Sig. = 0.000$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.395 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้งสองมีความสัมพันธ์กับการพัฒนางานการปฏิบัติงานในระดับต่ำถึงปานกลาง และมีค่า Adjusted R² เท่ากับ 0.156 หมายความว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยสามารถรวมกันอธิบายความแปรปรวนของการพัฒนางานการปฏิบัติงานได้

เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่าปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) (X₁) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (B) เท่ากับ 0.078 ค่า $t = 0.651$ และ $Sig. = 0.516$ ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าไม่มีอิทธิพลต่อการพัฒนางานการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) (X₂) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (B) เท่ากับ 0.453 ค่า $t = 3.691$ และ $Sig. = 0.000$ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อการพัฒนางานการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากสมการที่ 1 อธิบายได้ดังนี้ $Y = a + 0.078(X_1) + 0.453(X_2)$

การพัฒนางานการปฏิบัติงาน = ค่าคงที่ + 0.078(ปัจจัยจูงใจ) + 0.453(ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย)

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Score) คือ

$$Y = 0.060(X_1) + 0.342(X_2)$$

แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย (Beta เท่ากับ 0.342) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนางานการปฏิบัติงานมากที่สุด ขณะที่ ปัจจัยจิตใจ (Beta เท่ากับ 0.060) ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.395 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการพัฒนางานการปฏิบัติงานในระดับต่ำ โดยเมื่อระดับปัจจัยทั้งสองเพิ่มขึ้น มีแนวโน้มที่ระดับการพัฒนางานการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้นตามไปด้วยสอดคล้องกับกิตติยา ยุทธนาปกรณ์ (2558) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ปัจจัยค่าจ้างโดยรวม และด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสถานะทางอาชีพ มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง ส่วนด้าน นโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับ ความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวและความมั่นคง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญ

8. การอภิปรายผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนและร้อยละ 1

การศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร ระดับการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน พบว่าเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 80) อายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 46.50) พนักงานบริการลูกค้า(ร้อยละ 46.30) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 56.50) อายุงานเป็นส่วนใหญ่ต่ำกว่า 1 ปี (ร้อยละ 40.50) กลุ่มตัวอย่างเหล่านี้ถือเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่เพศหญิง อายุ 31-40 ปี ที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีอายุงาน ต่ำกว่า 1 ปี สอดคล้องกับศยาภรณ์ มีแสงแก้ว (2555) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น จังหวัดสระบุรี ส่วนใหญ่เพศหญิง อายุงาน 1-3 ปี เป็นพนักงานร้าน มีอาชีพของท่านเป็นอาชีพที่ได้รับการยอมรับในสังคม และงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ส่งเสริมให้เกิด ความก้าวหน้าในอาชีพ และลักษณะงานท่านมีอิสระในการคิดและแก้ปัญหาปรับปรุง ในการปฏิบัติงาน ท่านมีส่วนช่วยในการวางแผน และลงมือปฏิบัติ และเพื่อนร่วมงานยอมรับและไว้วางใจในการทำงานของท่าน และ งานที่รับผิดชอบในปัจจุบันเป็นงานที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จโดยรวมของหน่วยงาน ในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานมีความสุขและเป็นกันเอง หน่วยงานของท่านได้ให้โอกาสและส่งเสริมให้ท่าน มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เช่น การส่งเสริมให้การศึกษาต่อการฝึกอบรมเป็นต้น สอดคล้องกับกิตติยา ยุทธนาปกรณ์ (2558) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 - 31 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงาน 1 – 6 ปี กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความรับผิดชอบ

ด้านลักษณะของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุนในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคง ได้รับความก้าวหน้าในอนาคตอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบ แรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

พบว่าเพศ อายุ ตำแหน่ง อายุงาน ศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร กับปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) กับการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับฐิตารีย์ คนธ์พัฒนกุล (2554) แรงจูงใจเพื่อการรักษาพนักงานสาขาในร้านสะดวกซื้อ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยกระตุ้น พบว่าความแตกต่างของ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ อายุงาน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและสถานภาพไม่ส่งผล ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับรุสมี มามะ และ หทัยกานต์ กุลวชิราวรรณ และ จุฑาทิพย์ ลีลาธนาพิพัฒน์ (2566) ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก พบว่า รายได้และอายุงานมีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสำเร็จ ในการทำงาน และลักษณะงานที่ทำได้มีความสามารถพยากรณ์ร่วมกันได้ร้อยละ 40.6 สอดคล้องกับธนกร ทวีรัตน์ (2551) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ที อินดัสตรี แอนด์ เอ็นจิเนียริง จำกัด .ซี.ซี. พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำอาจจะยังไม่ชัดเจนในส่วนของคุณลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และนโยบายของบริษัทฯ มากนัก จึงมีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ แต่เมื่อสามารถปรับตัวได้ เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ ก็จะมีแรงจูงใจในการทำงานที่สูงขึ้นนั่นเอง และพบว่าการศึกษาที่แตกต่างกัน การศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) กับการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับศยาภรณ์ มีแสงแก้ว (2555) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น จังหวัดสระบุรีพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสภาพการทำงาน ด้าน

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับฐิตารีย์ คนธ์พัฒนกุล (2554) แรงจูงใจเพื่อการรักษานักงานสาขาในร้านสะดวกซื้อ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยค่าจูงและปัจจัยกระตุ้น พบว่าความแตกต่างของ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ อายุงาน ส่งผลต่อแรงจูงใจใน การปฏิบัติงาน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและสถานภาพไม่ส่งผล ต่อแรงจูงใจใน การปฏิบัติงาน สอดคล้องกับกิตติยา ยุทธนาปรกรณ์ (2558) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการ ทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์การศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาปฏิบัติงานกับปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) กับการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานครตอนใต้

พบว่าผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของความสัมพันธ์ แยกตามเพศ ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการศึกษาและ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับฐิตารีย์ คนธ์พัฒนกุล(2554) แรงจูงใจเพื่อการรักษานักงานสาขาในร้านสะดวกซื้อการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยค่าจูงและปัจจัยกระตุ้น พบว่า ความแตกต่างของเพศ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุงาน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและสถานภาพ ไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่าอายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่การพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับนางสาวฐิตารีย์ คนธ์พัฒนกุล(2554) แรงจูงใจเพื่อการรักษานักงานสาขาในร้านสะดวกซื้อ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยค่าจูงและปัจจัยกระตุ้น พบว่า ความแตกต่างของ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ และอายุงาน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและสถานภาพ ไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของความสัมพันธ์ การศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาปฏิบัติงานกับปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) กับการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient หาค่าความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับกิตติยา ยุทธนาปรกรณ์ (2558) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ปัจจัยจูงใจโดยรวม และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง ส่วนด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ใน

ระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับกิตติยา ยุทธนาปกรณ (2558) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ปัจจัยคำจูงโดยรวม และด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสถานะทางอาชีพ มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง ส่วนด้าน นโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับ ความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวและความมั่นคง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญ

9. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถเสนอแนะแนวทางเชิงนโยบายเพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง องค์กรควรกำหนดนโยบายด้านการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างเป็นระบบ
2. พัฒนาระบบแรงจูงใจและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลที่ชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรม พร้อมทั้งเชื่อมโยงผลการปฏิบัติงาน
3. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตในการทำงาน องค์กรควรให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย เอื้อต่อการปฏิบัติงาน
4. ส่งเสริมการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ควรพัฒนาช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
5. สนับสนุนการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารจัดการ องค์กรควรส่งเสริมการใช้ระบบดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน
6. สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการพัฒนาและการเรียนรู้ ควรกำหนดนโยบายที่สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และการสร้างนวัตกรรมภายในองค์กร
7. เสริมสร้างภาวะผู้นำและการมีส่วนร่วมของบุคลากร ผู้บริหารควรส่งเสริมการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีบทบาทในการตัดสินใจและการพัฒนาองค์กร ซึ่งจะช่วยสร้างความผูกพันและความรับผิดชอบต่อองค์กรในระยะยาว

เอกสารอ้างอิง

- กิตติยา ยุทธนาปกรณ.(2558). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฐิตารีย์ คนธ์พัฒน์กุล. (2554). แรงจูงใจเพื่อการรักษาพนักงานสาขาในร้านสะดวกซื้อ. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- ธนากร ทวีรัตน์ (2551). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ที.ซี.ซี. อินดัสตรี แอนด์ เอ็นจิเนียริง จำกัด*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ) : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธนากรแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน). (2567). *รายงานการวิเคราะห์ภาวะเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม* [เอกสารภายใน].
- บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). (2566). *จริยธรรมธุรกิจและข้อพึงปฏิบัติ (Code of conduct)*.
- บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). (2566). *รายงานความยั่งยืน (Sustainability report)*.
- บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). (2566). *รายงานประจำปี 2566 (Annual report 2023)*.
- พิมพ์ หิรัญกิตติ). 2557). *การจัดการธุรกิจขนาดย่อมและการค้าปลีก*. นนทบุรี : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รุสมี มามะ และ หทัยกานต์ กุลวชิรารวรรณ์ และ จุฑาทิพย์ ลีลาธนาพิพัฒน์.)2566). *ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตสำนักงานปฏิบัติการที่ 1 ตะวันตก*. (วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่10 ฉบับที่ 1, 134–157.
- วารุณี ตันติวงศ์วาณิช). 2558). *ธุรกิจการค้าปลีก* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศยาภรณ์ มีแสงแก้ว. (2555). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่น จังหวัดสระบุรี*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) : มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2567). *แนวโน้มธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ปี 2567–2569*.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). *รายงานภาวะเศรษฐกิจไทย*.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). *สถิติประชากรและเคหะ พ.ศ. 2566*. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2547). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กร*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422–436.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). John Wiley & Sons.

Krungsri Research. (2023). *Industry outlook: Modern trade*.

Lee, S. Y., & Brand, J. L. (2005). Effects of control over office workspace on perceptions of the work environment.

McDonald, B., Dingess, D., & MacNeill, K. (2005). *The effects of work environment factors on the well-being, organizational commitment and work performance of Los Angeles County employees*. Sage.

Preuss, G. A., & Lautsch, B. A. (2002). The effect of formal versus informal job security on employee involvement programs. *Relations Industrielles/Industrial Relations*, 57(3), 517–539.

Zikmund, W. G. (2003). *Business research methods* (7th ed.). Thomson Learning.