

แรงจูงใจและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ
พนักงานร้านสะดวกซื้อในจังหวัดนครพนม

MOTIVATION AND ORGANIZATIONAL CULTURE AFFECTING JOB PERFORMANCE
OF CONVENIENCE STORE EMPLOYEES IN NAKHON PHANOM PROVINCE

กุสุมา สร้อยทอง¹ ประสพสุข สร้อยทอง² เสกสรรค์ วีระสุข³
Kusuma Soythong¹ Prasubsuk Soythong² and Seksan Werasuk³

¹ อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยนครพนม

² อาจารย์ประจำหลักสูตรอุตสาหกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาไฟฟ้าเครื่องกลการผลิต มหาวิทยาลัยนครพนม

³ อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการค้าปลีก มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

¹ Lecturer Bachelor of Business Administration, Modern Trade Business Management,
Nakhon Phanom University

² Lecturer Bachelor of Industrial Technology, Manufacturing Mechanical Electrics
Nakhon Phanom University

³ Lecturer Bachelor of Business Administration, Retail Business,
Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

E-mail ¹hongthong-tuk@npu.ac.th ²prasubsuk@npu.ac.th ³seksan_wer@nstru.ac.th

Received November 19,2024
Revised December 25,2024
Accepted December 26,2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในจังหวัดนครพนมตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในจังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน จำนวน 278 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ พบว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อมีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในนครพนมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเพศและอายุงานไม่แตกต่างกัน แรงจูงใจด้านแรงจูงใจภายนอกและด้านเป้าหมายและความต้องการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในนครพนมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 4.2 และวัฒนธรรมองค์กรด้านความห่างเหินทางอำนาจ ด้านความเป็นชายหรือหญิงและด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 20.4

คำสำคัญ

แรงจูงใจ วัฒนธรรมองค์กร ประสิทธิภาพการทำงาน ร้านสะดวกซื้อ

ABSTRACT

This study aims to study the level of job performance, compare the job performance of convenience store employees in Nakhon Phanom Province based on personal factors and analyze the relationship between motivation and organizational culture affecting the job performance of convenience store employees in Nakhon Phanom Province. The research sample consisted of 278 employees selected using random sampling. The research instrument was a questionnaire, and the statistical methods used included mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance (ANOVA), and multiple linear regression analysis. The findings revealed that differences in educational levels among employees significantly impacted their job performance at a statistical significance level of 0.05, whereas gender and tenure showed no significant differences. Regarding motivation, external motivation and goal-oriented and need-based motivation significantly affected job performance at a statistical significance level of 0.05, with a predictive power of 4.2%. In terms of organizational culture, power distance, masculinity vs. femininity, and uncertainty avoidance significantly influenced job performance at a statistical significance level of 0.01, with a predictive power of 20.4%.

Keywords

Motivation, Organizational Culture, Job Performance, Convenience Store

ความสำคัญของปัญหา

องค์กรที่มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพื่อความก้าวหน้าทางธุรกิจ ต้องอาศัยปัจจัยที่หลากหลายโดยเฉพาะแรงจูงใจและวัฒนธรรมองค์กรจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยตรง หากองค์กรสามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ วัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานได้จะเป็นผลดีต่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานช่วยให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะแรงจูงใจภายใน เช่น ความพึงพอใจในงาน และแรงจูงใจภายนอก เช่น ผลตอบแทนทางการเงิน (Herzberg, 1959) ดังนั้นการมีแรงจูงใจที่ดีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน (Kim, & Park, 2023) และวัฒนธรรมองค์กรซึ่งเป็นค่านิยมที่พนักงานยึดถือร่วมกัน หากองค์กรมีวัฒนธรรมที่แข็งแกร่งสามารถช่วยสร้างบรรยากาศที่สนับสนุนพนักงานให้มีแรงจูงใจและทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (Liu, Zhang, & Wang, 2022) การพัฒนาประสิทธิภาพพนักงานช่วยเสริมความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ (Chou, & Huang, 2021) โดยแรงจูงใจที่สูงจะส่งผลให้พนักงานมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงานส่งผลให้ผลลัพธ์ของงานดีขึ้น (Wang, & Liu, 2021) นอกจากนี้

วัฒนธรรมองค์กรจะกำหนดพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยวัฒนธรรมที่เข้มแข็งและสนับสนุนการทำงานจะสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Fernandez, & Moldogaziev, 2019)

การวิจัยหลายฉบับยืนยันความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ, วัฒนธรรมองค์กร และประสิทธิภาพการทำงาน (Jain, & Singh, 2023; O'Reilly, & Chatman, 2020; Wang, & Liu, 2021) แต่ยังคงขาดการศึกษาในประเด็นปัจจัยย่อยของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงานในบริบทเฉพาะของแต่ละองค์กร (Schneider, Ehrhart & Macey, 2023) อุตสาหกรรมค้าปลีกและร้านสะดวกซื้อมีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจโลกและเป็นส่วนสำคัญของการจ้างงานในระดับท้องถิ่นและเมืองขนาดเล็ก (Tavitiyaman, & Zhang, 2020) ที่ธุรกิจต้องตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาในด้านความสะดวกสบาย ความหลากหลายของสินค้า และคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญต่อการรักษาตำแหน่งทางการตลาด (The American Customer Satisfaction Index, 2024) หากธุรกิจดังกล่าวสามารถสร้างแรงจูงใจและวัฒนธรรมองค์กรที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะนำไปสู่องค์กรที่มีความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนได้ ดังนั้นการวิจัยนี้จึงมุ่งสำรวจความสัมพันธ์เหล่านี้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในจังหวัดนครพนมที่มีอัตราการเติบโตสูงและกำลังเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างเห็นได้ชัดโดยได้รับการสนับสนุนจากการลงทุนเชิงกลยุทธ์ เช่น การลงทุนของกลุ่มเซ็นทรัลในโครงการโรบินสัน ไลฟ์สไตล์ซึ่งจะเปิดในปี 2568 เป็นต้น พร้อมทั้งการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จะยกระดับการเชื่อมต่อด้านการค้าและการท่องเที่ยว การเปลี่ยนแปลงนี้จะช่วยส่งเสริมมูลค่าอุตสาหกรรมค้าปลีกในพื้นที่ขณะที่การท่องเที่ยวและการค้าข้ามพรมแดนยังเติบโตอย่างต่อเนื่องในฐานะเขตเศรษฐกิจพิเศษและศูนย์กลางการค้าต่อเชื่อมโยงประเทศไทย ลาว และประเทศในเขตแม่น้ำโขงอีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในนครพนมตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในนครพนม
3. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในนครพนม

สมมติฐานการวิจัย

- H1: พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับสูง
- H2: พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน
- H3: แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

H4: วัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์

แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาที่กระตุ้นให้บุคคลทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือความต้องการ ได้แก่ ด้านแรงจูงใจภายใน ด้านแรงจูงใจภายนอก และด้านเป้าหมายและความต้องการ

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง คุณค่าร่วมกัน ความเชื่อ มาตรฐาน และบรรทัดฐานที่เป็นแนวทางในการดำเนินงานและพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร ได้แก่ ด้านความห่างเหินทางอำนาจ ด้านความเป็นปัจเจกหรือกลุ่ม ด้านความเป็นชายหรือหญิง ด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ด้านการมองระยะยาวหรือระยะสั้น และด้านความยืดหยุ่นหรือการจำกัด

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ระดับที่บุคคลหรือองค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ได้แก่ ด้านผลลัพธ์การทำงาน ด้านพฤติกรรมการทำงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ด้านความสามารถในการปรับตัว ด้านความทุ่มเทและความพยายามทำงานอย่างต่อเนื่อง ด้านความสัมพันธ์ในทีม และด้านการบริหารเวลาและทรัพยากร

การทบทวนวรรณกรรม

ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ระดับที่บุคคลหรือองค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ (Kim, & Lee, 2021) ซึ่งการประเมินประสิทธิภาพการทำงานสามารถแบ่งออกเป็นหลายองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้ 1. ผลลัพธ์การทำงาน 2. พฤติกรรมการทำงาน 3. ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม 4. ความสามารถในการปรับตัว 5. ความทุ่มเทและความพยายามทำงาน 6. ความสัมพันธ์ในทีม 7. การบริหารเวลาและทรัพยากร

แรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยสามารถมองในเชิงโครงสร้างที่แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่ ด้านแรงจูงใจภายใน ด้านแรงจูงใจภายนอก และด้านเป้าหมายและความต้องการ ทั้งหมดนี้เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่กระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมหรือดำเนินกิจกรรมใดๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือความต้องการส่วนตัวและองค์กร (Ryan & Deci, 2020) 1. แรงจูงใจภายในเป็นพลังที่ขับเคลื่อนจากความพึงพอใจภายใน เช่น ความสนุกสนาน ความท้าทาย หรือความภาคภูมิใจในความสำเร็จของตนเอง บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในสูงมักทำงานด้วยความกระตือรือร้นและมีความสุขในกระบวนการทำงานมากกว่าผลลัพธ์เพียงอย่างเดียว (Deci & Ryan, 2020) 2. แรงจูงใจภายนอกเกิดจากสิ่งกระตุ้นภายนอก เช่น เงินเดือน สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่ง หรือรางวัลจากองค์กร สิ่งเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มความพยายามของบุคคลเพื่อบรรลุผลสำเร็จในงาน แต่หากขาดแรงจูงใจภายใน อาจนำไปสู่ความพึงพอใจที่ไม่ยั่งยืน (Hsu & Hsieh, 2021) 3. การมีเป้าหมายและความต้องการ เช่น การได้รับการยอมรับจากผู้อื่นหรือความสำเร็จส่วนตัว สามารถเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้ เป้าหมายที่ชัดเจนยังช่วยกำหนดแนวทางการทำงานและสร้างแรงกระตุ้นในระยะยาว (Locke & Latham, 2019)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความผูกพันของพนักงานในธุรกิจบริการพบว่า แรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกส่งผลโดยตรงต่อความผูกพันกับองค์กร ซึ่งความผูกพันนี้ นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจในงาน (Chai & Choi, 2021) การเข้าใจความแตกต่างของแรงจูงใจในบริบทต่างๆ เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานในองค์กร (Ariely & Wertenbroch, 2020) ดังนั้น การพัฒนาแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอก รวมถึงการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและส่งเสริมความสำเร็จอย่างยั่งยืนในองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยครอบคลุมคุณค่าร่วมกัน ความเชื่อ มาตรฐาน และบรรทัดฐานที่กำหนดพฤติกรรมและแนวทางในการดำเนินงานของพนักงาน (Hofstede, Hofstede, & Minkov, 2022) การสร้างวัฒนธรรมที่แข็งแกร่งและเหมาะสมสามารถส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความสามัคคีในองค์กรได้เป็นอย่างดี Hofstede, Hofstede, & Minkov (2022) สรุปวัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 6 มิติหลักที่มีผลต่อการทำงานในองค์กร ดังนี้ 1. ความห่างเหินทางอำนาจ องค์กรที่มีความห่างเหินทางอำนาจต่ำส่งเสริมการสื่อสารและการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น 2. ความเป็นปัจเจกหรือกลุ่ม วัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม ช่วยสร้างความร่วมมือและความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร 3. ความเป็นชายหรือหญิง

องค์กรที่สนับสนุนคุณค่าที่สมดุลระหว่างความสำเร็จและความสัมพันธ์ จะช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมความสุขและประสิทธิภาพของพนักงาน 4. การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน การสร้างความชัดเจนในเป้าหมายและกระบวนการทำงาน ช่วยลดความกังวลของพนักงานและเพิ่มความมั่นใจในการทำงาน 5. การมองระยะยาวหรือระยะสั้น องค์กรที่มีวิสัยทัศน์ระยะยาวจะช่วยให้พนักงานมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองและสร้างผลลัพธ์ที่ยั่งยืน 6. ความยืดหยุ่นหรือการจำกัด การสนับสนุนให้พนักงานมีสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ช่วยเพิ่มความพึงพอใจและแรงจูงใจ

การศึกษาของ Hofstede, Hofstede, & Minkov (2022) พบว่าองค์กรที่ส่งเสริมวัฒนธรรมการร่วมมือและการสนับสนุนพนักงานจะมีประสิทธิภาพการทำงานสูงกว่าองค์กรที่มีโครงสร้างเคร่งครัดและเป็นทางการ นอกจากนี้ Liu, Zhang, & Wang (2022) ยังระบุว่าในภาคบริการความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงาน การศึกษาล่าสุดของ Zhang & Li (2024) ชี้ให้เห็นว่าการวัดวัฒนธรรมองค์กรด้วยกรอบวิเคราะห์ของ Hofstede สามารถช่วยทำนายประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างแม่นยำ โดยเฉพาะในองค์กรที่กำลังเผชิญกับการขยายตัวหรือการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กรที่ยืดหยุ่นและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงมีบทบาทสำคัญในการรักษาประสิทธิภาพการทำงานในระยะยาว

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในงานวิจัยนี้คือพนักงานร้านสะดวกซื้อในจังหวัดนครพนมซึ่งเป็นประชากรที่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ใช้สูตร W.G.Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 385 คน การวิจัยครั้งนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 278 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มแบบง่าย จากร้านสะดวกซื้อที่ถูกเลือกเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากร

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วนซึ่งประเมินด้วยมาตราส่วน Likert 5 จุด (1 = ไม่เห็นด้วยเลย, 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ประกอบด้วย แรงจูงใจ 15 ข้อ, วัฒนธรรมองค์กร 23 ข้อ และประสิทธิภาพการทำงาน 21 ข้อ และคำถามปัจจัยส่วนบุคคล ทำการทดสอบค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) เพื่อประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของ แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้ออยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 จากนั้นทดสอบความเชื่อถือได้และความถูกต้องของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองเก็บข้อมูลกับพนักงานร้านสะดวกซื้อในจังหวัดสกลนครที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นจำนวน 30 ชุด ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) โดยภาพรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.967 ซึ่งค่ามากกว่า 0.80 (Bryman, 1996) แสดงถึงความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่วัดตัวแปรได้ในระดับที่ดี

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากพนักงานร้านสะดวกซื้อในร้านที่ถูกเลือก โดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง รวบรวมแบบสอบถามที่ตอบกลับและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลหลังจากได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาด้วยตัวเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการทำงาน ความแตกต่างของเพศ ระดับการศึกษา และอายุงาน ต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้วยสถิติ ทดสอบค่าที่ One sample t-test และ Independent sample t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และหาความสัมพันธ์ของตัวแปรแรงจูงใจ วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple linear regression analysis)

ผลการวิจัย

การแจกแจงข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานพบว่าไม่ปกติ จึงแบ่งกลุ่มตามค่ามัธยฐาน โดยกลุ่มที่มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำมีคะแนนต่ำกว่า 4.2875 และกลุ่มที่มีประสิทธิภาพการทำงานสูงมีคะแนนสูงกว่า 4.2875

H1: พนักงานร้านสะดวกซื้อมีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับสูง

H_0 : ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานต่ำกว่าระดับสูง

H_1 : ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานมีค่าระดับสูง

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบ One t-test ของประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	\bar{x}	S.D.	P
ระดับประสิทธิภาพสูง 4.2875	4.20	0.584	0.019

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อมีประสิทธิภาพการทำงานโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 4.20 จึงยอมรับสมมติฐาน H_1 : ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานมีค่าระดับสูง

H2: พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

เปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีเพศต่างกัน

H_0 : พนักงานร้านสะดวกซื้อที่เพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานร้านสะดวกซื้อที่เพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการทำงาน	เพศ				T	P
	ชาย (67)		หญิง (211)			
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. ผลลัพธ์การทำงาน	4.16	.589	4.28	.537	-1.55	.121
2. พฤติกรรมการทำงาน	4.25	.693	4.52	.667	.675	.500
3. ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม	4.23	.788	4.17	.814	.546	.586
4. ความสามารถในการปรับตัว	4.37	.715	4.16	.785	1.41	.158
5. ความทุ่มเทและความพยายามทำงาน	4.19	.913	4.05	.909	1.10	.272
6. ความสัมพันธ์ในทีม	4.10	1.015	3.91	.119	1.24	.213
7. การบริหารเวลาและทรัพยากร	4.54	.553	4.44	.741	1.03	.303
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	4.27	.562	4.18	.591	1.021	.308

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test พบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลมีเพศต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันในทุกด้าน นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน H2 คือ พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่เพศแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันโดยสามารถจำแนกผลของปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ผลลัพธ์การทำงานมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .121 พฤติกรรมการทำงานมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .500 ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .586 ความสามารถในการปรับตัวมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .158 ความทุ่มเทและความพยายามทำงานมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .272 ความทุ่มเทและความพยายามทำงานมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .272 ความสัมพันธ์ในทีมมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .213 การบริหารเวลาและทรัพยากรมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .303 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่เพศแตกต่างกันมีผลลัพธ์การทำงานไม่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน มีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน มีความสามารถในการปรับตัวไม่แตกต่างกัน มีความทุ่มเทและความพยายามทำงานไม่แตกต่างกัน ความสัมพันธ์ในทีมไม่แตกต่างกัน และ มีการบริหารเวลาและทรัพยากรไม่แตกต่างกัน

เปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานตามระดับการศึกษา

H₀: พนักงานร้านสะดวกซื้อที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H₁: พนักงานร้านสะดวกซื้อที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่าง

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับการศึกษา	\bar{x}	S.D.	T	P
1. ผลลัพธ์การทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.19	0.555	-1.145	0.253
	ปริญญาตรี	4.28	0.550		
2. พฤติกรรมการทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.29	0.713	1.446	0.149
	ปริญญาตรี	4.16	0.710		
3. ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.29	0.782	1.387	0.167
	ปริญญาตรี	4.14	0.816		
4. ความสามารถในการปรับตัว	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.45	0.672	2.889	0.004*
	ปริญญาตรี	4.18	0.726		
5. ความทุ่มเทและความพยายามทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	0.421	1.021	2.557	0.011*
	ปริญญาตรี	3.85	1.113		
6. ความสัมพันธ์ในที่ม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.62	0.606	2.518	0.012*
	ปริญญาตรี	4.39	0.731		
7. การบริหารเวลาและทรัพยากร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.28	0.731	2.381	0.018*
	ปริญญาตรี	4.28	0.852		
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.33	0.925	2.527	0.012
	ปริญญาตรี	4.14	0.551		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้านความสามารถในการปรับตัว ด้านความทุ่มเทและความพยายามทำงาน ด้านความสัมพันธ์ในที่มและด้านการบริหารเวลาและทรัพยากร นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H2 คือ พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกผลของปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ผลลัพธ์การทำงานมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.253 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H₀) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลลัพธ์การทำงานไม่แตกต่างกัน

2. พฤติกรรมการทำงานมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.149 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

3. ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.167 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน

4. ความสามารถในการปรับตัวมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความสามารถในการปรับตัวแตกต่างกัน

5. ความทุ่มเทและความพยายามทำงานมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความทุ่มเทและความพยายามทำงานแตกต่างกัน

6. ความสัมพันธ์ในทีมมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความสัมพันธ์ในทีมแตกต่างกัน

7. การบริหารเวลาและทรัพยากรมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการบริหารเวลาและทรัพยากรแตกต่างกัน

เปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามอายุงาน

H_0 : พนักงานร้านสะดวกซื้อที่อายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานร้านสะดวกซื้อที่อายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามอายุงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	อายุงาน	\bar{x}	S.D.	F	P
1. ผลลัพธ์การทำงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	4.28	.662	.491	.689
	1-3 ปี	4.26	.529		
	4-6 ปี	4.17	.545		
	6 ปีขึ้นไป	4.41	.687		
2. พฤติกรรมการทำงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	4.14	.678	.268	.848
	1-3 ปี	4.20	.727		
	4-6 ปี	4.28	.685		
	6 ปีขึ้นไป	4.16	.838		
3. ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม	ต่ำกว่า 1 ปี	4.25	.846	.143	.934
	1-3 ปี	4.17	.800		
	4-6 ปี	4.21	.822		
	6 ปีขึ้นไป	4.08	.876		
4. ความสามารถในการปรับตัว	ต่ำกว่า 1 ปี	4.28	.991	.186	.906
	1-3 ปี	4.25	.901		
	4-6 ปี	4.34	.918		
	6 ปีขึ้นไป	4.25	.787		
5. ความทุ่มเทและความพยายามทำงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	3.88	.678	.089	.966
	1-3 ปี	3.96	.727		
	4-6 ปี	4.06	.685		
	6 ปีขึ้นไป	3.75	.838		
6. ความสัมพันธ์ในทีม	ต่ำกว่า 1 ปี	4.42	.807	.246	.864
	1-3 ปี	4.44	.710		
	4-6 ปี	4.57	.567		
	6 ปีขึ้นไป	4.50	.638		
7. การบริหารเวลาและทรัพยากร	ต่ำกว่า 1 ปี	4.42	.807	.454	.715
	1-3 ปี	4.44	.710		
	4-6 ปี	4.57	.567		
	6 ปีขึ้นไป	4.50	.638		
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	ต่ำกว่า 1 ปี	4.18	.620	.126	.945
	1-3 ปี	4.20	.585		
	4-6 ปี	4.25	.560		
	6 ปีขึ้นไป	4.15	.639		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามอายุงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One - Way ANOVA หรือ F-test) พบว่าพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลมีอายุงานต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันในทุกด้าน มีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .945 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ

ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีอายุงานแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกผลของปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ผลลัพธ์การทำงานมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.689 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่ระดับอายุงานแตกต่างกันมีผลลัพธ์การทำงานไม่แตกต่างกัน

2. พฤติกรรมการทำงานมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.848 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่อายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

3. ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.934 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่อายุงานแตกต่างกันมีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน

4. ความสามารถในการปรับตัวมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.906 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่อายุงานแตกต่างกันมีความสามารถในการปรับตัวไม่แตกต่างกัน

5. ความทุ่มเทและความพยายามทำงานมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .966 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่อายุงานแตกต่างกันมีความทุ่มเทและความพยายามทำงานไม่แตกต่างกัน

6. ความสัมพันธ์ในทีมมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .864 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่อายุงานแตกต่างกันมีความสัมพันธ์ในทีมไม่แตกต่างกัน

7. การบริหารเวลาและทรัพยากรมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .715 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานร้านสะดวกซื้อที่อายุงานแตกต่างกันมีการบริหารเวลาและทรัพยากรไม่แตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

H3: แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

H_0 : แรงจูงใจไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (ค่า β ของแรงจูงใจ = 0)

H_1 : แรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (ค่า β ของแรงจูงใจ \neq 0)

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบแบบจำลองถดถอยเชิงเส้นระหว่างแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงาน

	โมเดล	Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients	t	Sig.
		β	Std. Error	B		
1	ค่าคงที่	-.016	.025		-0.651	.515
	แรงจูงใจ	0.208	.060	0.206	3.495	0.00*
	ด้านแรงจูงใจภายใน	.028	.092	.029	.310	.757
	ด้านแรงจูงใจภายนอก	.341	.115	.397	2.956	.003*
	ด้านเป้าหมายและความต้องการ	-.187	.080	-.234	-2.346	.020*

R=0.206, R Square=0.042, Adjusted R Square= 0.039, F Change = 12.218, Sig.= .001

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple linear regression analysis) พบว่าแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานศูนย์ (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจด้านแรงจูงใจภายนอกและด้านเป้าหมายและความต้องการของพนักงานร้านสะดวกซื้อส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยเมื่อแรงจูงใจเพิ่มขึ้น 1.00 หน่วยประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น 0.208 หน่วย โดยส่วนเป้าหมายและความต้องการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ขณะที่แรงจูงใจภายในไม่มีผล

โดยสามารถจำแนกผลของปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานเป็นรายด้าน ได้ดังนี้ แรงจูงใจภายในไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ($B = 0.028$, $p = 0.757$) ขณะที่แรงจูงใจภายนอกส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ($B = 0.341$, $p = 0.003$) และเป้าหมายและความต้องการส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ($B = -0.187$, $p = 0.020$) ระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าโมเดลมีความสำคัญในทางสถิติ โดยแรงจูงใจภายนอกและเป้าหมายและความต้องการสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการทำนายได้ร้อยละ 4.2 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

ประสิทธิภาพการทำงาน = $-0.016 + 0.341$ (แรงจูงใจภายนอก) $- 0.187$ (เป้าหมายและความต้องการ)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

H4: วัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

H_0 : วัฒนธรรมองค์กรไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (ค่า β ของแรงจูงใจ = 0)

H_1 : วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (ค่า β ของแรงจูงใจ $\neq 0$)

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบ Linear regression ระหว่างปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิภาพการทำงาน

	โมเดล	Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
		β	Std. Error	B	t	Sig.
1	ค่าคงที่	-.953	.808		-1.179	.240
	ความห่างเหินทางอำนาจ	.470	.085	.318	5.555	.000*
	ความเป็นปัจเจกหรือกลุ่ม	.033	.058	.032	.564	.573
	ความเป็นชายหรือหญิง	.721	.181	.220	3.993	.000*
	การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	.119	.045	.147	2.646	.009*
	การมองระยะยาวหรือระยะสั้น	-.013	.048	-.016	-.277	.782
	ความยืดหยุ่นหรือการจำกัด	-.045	.044	-.059	-1.005	.316

R=0.451, R Square=0.204, Adjusted R Square= 0.186, F Change = 11.556, Sig.= .000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์วัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple linear regression analysis) พบว่า วัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานศูนย์ (H_1) หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กรด้านความห่างเหินทางอำนาจ ด้านความเป็นชายเป็นหญิง ด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนของพนักงานร้านสะดวกซื้อส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ส่วนด้านความเป็นปัจเจกหรือกลุ่ม ด้านการมองระยะยาวหรือระยะสั้น และด้านความยืดหยุ่นหรือการจำกัดไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

โดยสามารถจำแนกผลของปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรเป็นรายด้าน ได้ดังนี้ ความห่างเหินอำนาจ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน (B = 0.470, p = 0.000) ขณะที่ความเป็นปัจเจกหรือกลุ่ม ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (B = 0.033, p = 0.573) ความเป็นชายหรือหญิงส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน (B = 0.721, p = 0.000) การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน (B = 0.119, p = 0.009) การมองระยะยาวหรือระยะสั้นไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (B = -0.013, p = 0.782) และการยืดหยุ่นหรือการจำกัดไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (B = 0.045, p = 0.316) ระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าโมเดลมีความสำคัญในทางสถิติ โดยความห่างเหินอำนาจ ความเป็นชายหรือหญิง และการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน สามารถอธิบายประสิทธิภาพในการทำนายได้ร้อยละ 20.4 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

ประสิทธิภาพการทำงาน = $-0.953 + 0.470$ (ความห่างเหินอำนาจ) + 0.721 (ความเป็นชายหรือหญิง) + 0.119 (การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน)

ตารางที่ 7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐาน 1 พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับสูง	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐาน 2 พนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐาน 3 แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐาน 4 ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ	ยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผล

แรงจูงใจและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในจังหวัดนครพนมซึ่งผู้วิจัยสามารถนำผลการวิจัยมาสรุปสมมติฐานได้ดังนี้

ผลวิจัยปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 ซึ่งให้เห็นว่าพนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีประสิทธิภาพสูงตามที่คาดหวัง โดยประสิทธิภาพที่สูงดังกล่าวอาจมาจากหลายปัจจัย เช่น ความพร้อมในการทำงาน ทักษะที่ได้รับการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง และการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งช่วยส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Smith, Brown, & Clarke, (2020) ที่ระบุว่าแรงจูงใจจากองค์กร เช่น การให้รางวัลหรือการสนับสนุนจากผู้บริหาร มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมค้าปลีก และอีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee, Chang, & Wong, (2021) ซึ่งเน้นว่าการอบรมพนักงานและระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพในร้านสะดวกซื้อสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างยั่งยืน

ผลการวิจัยเกี่ยวกับสมมติฐานที่ 2 พบว่าพนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพการทำงานสูงกว่าผู้ที่จบการศึกษาปริญญาตรี ขณะที่เพศและอายุงานไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wang & Zhang (2021) ที่ระบุว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าในอุตสาหกรรมบริการมักมีความกระตือรือร้นและยึดหยุ่นมากกว่าส่งผลให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ในขณะที่งานวิจัยของ Lee & Patel (2020) และ Chen, Zhao & Wu (2023) พบว่าเพศและอายุงานไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในงานบริการและร้านค้าปลีก ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการพิจารณาปัจจัยที่นอกเหนือจากระดับการศึกษาในการประเมินและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยเฉพาะในบริบทของร้านสะดวกซื้อที่ความสามารถในการปรับตัวและความตั้งใจในงานมีบทบาทสำคัญมากกว่าใบปริญญา ผลลัพธ์นี้สามารถนำไปใช้ในการออกแบบกระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานให้สอดคล้องกับลักษณะงาน รวมถึงการพัฒนา นโยบายการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นการเพิ่มความ

กระตือรือร้นและความยืดหยุ่นของพนักงานทุกระดับการศึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมขององค์กร

ผลวิจัยเกี่ยวกับสมมติฐานที่ 3 พบว่าแรงจูงใจภายนอกส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ขณะที่แรงจูงใจจากเป้าหมายและความต้องการส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการทำงานและแรงจูงใจภายในไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Dörnyei et al., (2020) ระบุว่าแรงจูงใจภายนอก เช่น การให้รางวัลหรือการยอมรับ ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Deci, & Ryan (2021) พบว่าแรงจูงใจจากเป้าหมายอาจทำให้เกิดความเครียดและประสิทธิภาพลดลง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Van den Broeck, Vansteenkiste, & De Witte, (2022) ไม่พบผลกระทบจากแรงจูงใจภายในต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าแรงจูงใจภายนอก เช่น การให้รางวัลหรือการยอมรับจากผู้บริหาร มีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นให้พนักงานร้านสะดวกซื้อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน อย่างไรก็ตาม แรงจูงใจจากเป้าหมายและความต้องการที่มากเกินไปอาจสร้างความกดดันจนส่งผลเสียต่อการทำงาน ในขณะที่แรงจูงใจภายใน ซึ่งมักถูกมองว่าเป็นปัจจัยสำคัญในงานบางประเภท กลับไม่มีผลในบริบทนี้ ซึ่งอาจเนื่องมาจากลักษณะงานที่เน้นการปฏิบัติซ้ำและความต้องการแรงจูงใจจากภายนอกมากกว่า องค์กรสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการออกแบบระบบแรงจูงใจที่เหมาะสมสำหรับพนักงาน เช่น การเพิ่มโปรแกรมการให้รางวัลหรือการยอมรับสำหรับผลงานที่ดี และหลีกเลี่ยงการตั้งเป้าหมายที่เกินความเหมาะสมซึ่งอาจสร้างความเครียด นอกจากนี้ การฝึกอบรมผู้บริหารให้เข้าใจถึงความสำคัญของแรงจูงใจภายนอกจะช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการทีมที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของงานร้านสะดวกซื้อ

ผลวิจัยเกี่ยวกับสมมติฐานที่ 4 พบว่า ความห่างเหินทางอำนาจ ความเป็นชายหรือหญิง และการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hofstede, & Minkov (2020) ที่พบว่าความห่างเหินทางอำนาจสูงทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบและตัดสินใจดีขึ้นในองค์กรที่มีระเบียบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gupta, Kumar, & Singh, (2021) พบว่า สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมบทบาทเพศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chung, & Zhang (2022) ที่พบว่า การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนในองค์กรที่มีขั้นตอนชัดเจนสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในงาน ผลการวิจัยนี้สะท้อนถึงบทบาทของวัฒนธรรมองค์กรในร้านสะดวกซื้อ โดยความห่างเหินทางอำนาจที่เหมาะสมช่วยเสริมสร้างความชัดเจนในการตัดสินใจและความรับผิดชอบของพนักงาน ขณะที่การยอมรับบทบาทเพศในที่ทำงานสามารถเพิ่มความร่วมมือและประสิทธิภาพในทีม และการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนผ่านขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนช่วยลดความเครียดและข้อผิดพลาดของพนักงาน การทำความเข้าใจความเชื่อมโยงนี้สามารถช่วยให้องค์กรปรับปรุงแนวทางการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มผลลัพธ์ของพนักงาน องค์กรสามารถใช้ผลการวิจัยนี้ในการออกแบบโครงสร้างการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร เช่น การกำหนดลำดับขั้นที่ชัดเจนในความรับผิดชอบ การส่งเสริมความเสมอภาคและความเคารพในบทบาทเพศ รวมถึงการสร้างขั้นตอนการทำงานที่มีความโปร่งใสและเข้าใจง่าย นอกจากนี้ การฝึกอบรมพนักงานให้มีความคุ้นเคยกับกฎระเบียบและขั้นตอนต่าง ๆ จะช่วยลดความไม่แน่นอนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้งาน

พนักงานมีประสิทธิภาพสูง ดังนั้นผู้บริหารร้านสะดวกซื้อควรรักษามาตรฐานโดยการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน

1. มีระบบแรงจูงใจ เช่น โบนัสสำหรับการทำงานยอดเยี่ยม ระบบคะแนนสะสม หรือการมอบรางวัลพนักงานดีเด่น ซึ่งจะช่วยกระตุ้นการทำงานของพนักงาน
2. ส่งเสริมความเท่าเทียมในที่ทำงานและหลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติตามเพศหรือระยะเวลาการทำงาน เช่น การกำหนดเกณฑ์เลื่อนตำแหน่งหรือมอบหมายหน้าที่สำคัญโดยยึดตามความสามารถแทน
3. คัดเลือกพนักงานโดยเน้นที่ทัศนคติ ความยืดหยุ่น และความสามารถในการปรับตัวมากกว่าการเน้นระดับวุฒิการศึกษา
4. จัดโครงสร้างการทำงานที่ชัดเจน เช่น การกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการตัดสินใจในลำดับขั้น เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจ และ พัฒนาขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย พร้อมให้คำแนะนำที่ชัดเจนเพื่อลดข้อผิดพลาดและความเครียดของพนักงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้จำกัดเพียงพนักงานร้านสะดวกซื้อในจังหวัดนครพนมจำนวน 278 คน ซึ่งอาจมีข้อจำกัดในการสะท้อนภาพรวมของอุตสาหกรรมร้านสะดวกซื้อในภูมิภาคอื่น ๆ หรือในระดับประเทศ ดังนั้น ควรพิจารณาขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังพื้นที่ต่าง ๆ หรือเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมและมีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Ariely, D., & Wertenbroch, K. (2020). Self-control in the marketplace: The role of motivation in consumer behavior. *Journal of Consumer Research*, 47(4), 494-511.
- Bryman, A. (1996). *Quantitative data analysis with SPSS for Windows: A guide for social scientists*. Routledge.
- Chai, C., & Choi, S. (2021). Intrinsic and extrinsic motivation as predictors of employee commitment in service industries. *Journal of Service Research*, 24(1), 99-112.
- Chen, Y., Zhao, L., & Wu, M. (2023). The impact of gender and tenure on employee performance in retail businesses. *International Journal of Retail and Distribution Management*, 51(4), 512-528.
- Chou, C., & Huang, Y. (2021). Sustainable business development and employee performance: The role of motivation. *Business Strategy and the Environment*, 30(5), 312-327.
- Chung, Y., & Zhang, Q. (2022). Uncertainty avoidance and its impact on organizational

- performance: The role of clear procedures in enhancing work efficiency. **Journal of Organizational Behavior**, 43(7), 1223-1238.
<https://doi.org/10.1002/job.2596>.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2020). The significance of intrinsic motivation in human behavior. In M. P. Zanna (Ed.), **Advances in experimental social psychology**, 27, 1-60. Academic Press.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2021). The psychology of motivation in the workplace: A critical review. **Psychological Bulletin**, 147(3), 249-271.
- Dörnyei, Z., Csizér, K., & Magid, M. (2020). The role of external motivation in enhancing workplace performance: Rewards and recognition in focus. **Journal of Applied Psychology**, 105(4), 365-380. <https://doi.org/10.1037/apl0000456>.
- Fernandez, S., & Moldogaziev, T. (2019). The role of organizational culture in employee performance: A comparative study of public and private organizations. **Public Administration Review**, 79(6), 827-840.
- Gupta, N., Kumar, M., & Singh, R. (2021). Gender roles and performance: The role of organizational culture in shaping employee behavior. **Journal of Management Development**, 40(6), 45-59.
- Herzberg, F. (1959). **The Motivation to Work**. John Wiley & Sons.
- Hofstede, G., & Minkov, M. (2020). Cultural dimensions and their influence on organizational performance. **Journal of Cross-Cultural Psychology**, 51(1), 123-139.
- Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2022). **Cultures and organizations: Software of the mind (3rd ed.)**. McGraw-Hill.
- Hsu, C., & Hsieh, S. (2021). External motivation and employee performance: The role of rewards and recognition. **International Journal of Human Resource Management**, 32(5), 880-900.
- Jain, P., & Singh, R. (2023). Exploring sub-factors of organizational culture: A study on employee motivation and performance. **International Journal of Management Reviews**, 24(3), 209-224.
- Kim, H., & Park, S. (2019). The effects of job fatigue on employee performance in the retail sector. **Journal of Retail Management**, 34(2), 45-60.
- Kim, S., & Lee, J. (2021). Workplace performance and its impact on organizational goals: A multidimensional approach. **Journal of Business Research**, 78, 245-255.
- Kim, Y., & Park, H. (2023). Impact of motivation on employee performance: The role

- of work engagement and job satisfaction. **Journal of Organizational Behavior**, 44(2), 123-136.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30(3), 607–610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>.
- Lee, S., & Patel, A. (2020). Gender, tenure, and work performance in the retail sector: A comparative analysis. **Journal of Retailing**, 59(2), 243-255.
- Lee, S., Chang, H., & Wong, K. (2021). Employee training and its impact on productivity in convenience stores. **Asia-Pacific Journal of Business Research**, 42(1), 89-103.
- Liu, W., Zhang, X., & Wang, H. (2022). The role of organizational culture in enhancing employee satisfaction and performance in service industries. **Journal of Service Management**, 33(1), 98-112.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2019). Goal setting theory: A motivational framework for organizational behavior. **Research in Organizational Behavior**, 39, 47-68.
- O'Reilly, C. A., & Chatman, J. A. (2020). Organizational culture and employee motivation: Bridging the gap in a changing economy. **Academy of Management Perspectives**, 34(2), 101-115.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2020). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. **American Psychologist**, 55(1), 68-78.
- Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2023). The role of organizational culture in achieving sustainable business success: Insights and future directions. **Journal of Applied Psychology**, 108(4), 545-558.
- Smith, J., Brown, L., & Miller, P. (2023). The role of employee participation and organizational culture in enhancing job performance. **Journal of Organizational Behavior**, 44(1), 63-75.
- Tavitiyaman, P., & Zhang, J. J. (2020). The impact of organizational culture on employee performance: Evidence from the retail industry. **International Journal of Retail & Distribution Management**, 48(3).
- The American Customer Satisfaction Index. (2024). **Convenience stores study: Final report**. Retrieved from https://theacsi.org/wp-content/uploads/2024/09/24oct_convenience-stores-STUDY_FINAL-REVISED-2.pdf.
- Van den Broeck, A., Vansteenkiste, M., & De Witte, H. (2022). The impact of intrinsic

- motivation on work performance: A meta-analysis. **Journal of Vocational Behavior**, 127, 103-115.
- Wang, Y., & Liu, F. (2021). The relationship between motivation and employee performance: A systematic review. **International Journal of Human Resource Management**, 32(1), 45-67.
- Wang, Y., & Zhang, L. (2021). Educational attainment and employee performance: The role of enthusiasm and adaptability in the service industry. **Service Industries Journal**, 41(5), 399-417.
<https://doi.org/10.1080/02642069.2021.1881234>.
- Zhang, Z., & Li, J. (2024). Predicting employee performance based on Hofstede's cultural dimensions: Evidence from growing businesses. **Journal of Business Research**, 156.
motivation on work performance: A meta-analysis. **Journal of Vocational Behavior**, 127, 103-115.
- Wang, Y., & Liu, F. (2021). The relationship between motivation and employee performance: A systematic review. **International Journal of Human Resource Management**, 32(1), 45-67.
- Wang, Y., & Zhang, L. (2021). Educational attainment and employee performance: The role of enthusiasm and adaptability in the service industry. **Service Industries Journal**, 41(5), 399-417.
<https://doi.org/10.1080/02642069.2021.1881234>.
- Zhang, Z., & Li, J. (2024). Predicting employee performance based on Hofstede's cultural dimensions: Evidence from growing businesses. **Journal of Business Research**, 156.

ประวัติแนบท้ายบทความ

	<p>Name and Surname: Kusuma Soythong Highest Education: Doctor of Philosophy (Business Administration and Digital Innovation) University or Agency: Nakhon Phanom University Field of Expertise: Business Management Address: 564 M. 11 That Phanom Subdistrict, That Phanom District, Nakhon Phanom Province 48110</p>
	<p>Name and Surname: Prasubsuk Soythong Highest Education: Master of Education University or Agency: Nakhon Phanom University Field of Expertise: Electrical engineer Address: 564 M. 11 That Phanom Subdistrict, That Phanom District, Nakhon Phanom Province 48110</p>
	<p>Name and Surname: Seksan Werasuk Highest Education: Doctor of Philosophy (Business Administration and Digital Innovation) University or Agency: Nakhon Si Thammarat Rajabhat University Field of Expertise: Marketing and Business Management Address: 1 M 4 Thangew Subdistrict, Mueang District, Nakhon Si Thammarat Province 80280</p>