

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแฟ : กรณีศึกษาร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่

A study of motivation affecting the efficiency of barista: case study of Starbucks Coffee.

ณัฐ รั๊กเหล่า¹ และ ดร.ประพันธ์ วงศ์บางโพ²

บทคัดย่อ

การศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแฟ : กรณีศึกษาร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่ มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแฟ 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของนักชงกาแฟ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแฟ เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามแรงจูงใจของนักชงกาแฟ และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของนักชงกาแฟ

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี การศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด มีสถานภาพโสด รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001-30,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานในอาชีพนักชงกาแฟ 3-5 ปี เป็นส่วนใหญ่ แรงจูงใจของนักชงกาแฟอยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแฟร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่อยู่ในระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์อิทธิพลของ แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแฟ : กรณีศึกษาร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่ สรุปได้ว่า แรงจูงใจด้านความต้องการดำรงชีวิตอยู่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแฟ และแรงจูงใจด้านความต้องการความสัมพันธ์ แรงจูงใจด้านความต้องการเจริญเติบโต ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแฟ โดยเมื่อแรงจูงใจด้านความต้องการดำรงชีวิตอยู่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแฟ เพิ่มขึ้น 0.122 หน่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : แรงจูงใจ, นักชงกาแฟ, ประสิทธิภาพในการทำงาน

¹ นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต Visionary Leaders รุ่นที่ 21 สาขา วิชาการจัดการ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้รับผิดชอบบทความ

² อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

A study of motivation affecting the efficiency of barista: case study of Starbucks Coffee. The objectives are: 1) study the motivation and work efficiency of barista 2) compare working efficiency according to different personal factors of barista and 3) study the Influence of motivation on the efficiency of barista. The tools used to collect data are divided into 3 parts: the general information questionnaire barista motivation questionnaire and questionnaire about the efficiency of barista.

The results showed that more female than male. Age between 21-30 years old, most bachelor's degree, single status, monthly income in the range 15,001-30,000 baht and most of them have 3-5 years of experience working in a barista. The motivation of the barista at high level. And the efficiency of the barista at highest level.

Analysis of the influence of motivation and efficiency of barista: A case study of Starbucks Coffee. There was positive correlation between motivation of existence need and efficiency of the barista. When the demand for existence need increased by 1 unit, the productivity of the barista increased by 0.122 units with a statistically significant level of 0.05.

Keyword : motivation, efficiency, barista

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แม้ว่าในปัจจุบันมีการทดแทนแรงงานคนด้วยการทำงานเครื่องจักรมากขึ้นก็ตาม แต่ในงานที่มีการให้บริการนั้นยังคงมีความต้องการแรงงานฝีมือเพื่อให้บริการที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว และมีความเป็นธรรมชาติอยู่อีกมาก เนื่องจากงานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยความละเอียดอ่อน ไม่ได้มีหลักเกณฑ์การบริการที่แน่นอนตายตัว จึงต้องอาศัยความพึงพอใจ ความประทับใจของลูกค้าเป็นหลัก

ร้านกาแฟสดถือเป็นธุรกิจการให้บริการอย่างหนึ่ง กิจการร้านกาแฟจึงต้องมีการให้บริการที่ประกอบไปด้วยความสามารถเฉพาะบุคคลเพื่อให้งานบริการที่ออกมาเป็นไปได้อย่างดีเยี่ยม โดยเฉพาะอย่างยิ่งหัวใจหลักในร้านกาแฟ คือ นักชงกาแฟ ที่ต้องฝึกทักษะการชงกาแฟด้วยเทคนิคต่างๆ จนชำนาญ มีความสามารถในการเลือกเมล็ดกาแฟที่จะนำมาใช้ในการชงที่ส่งผลต่อรสชาติที่แตกต่างกันออกไป แล้วก็ต้องสามารถจดจำความ

ต้องการของลูกค้าแต่ละท่านเพื่อให้ลูกค้ายินดีกลับมาซื้อซ้ำอยู่เรื่อยๆ นอกจากนั้นยังต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการร้านในเบื้องต้น ตั้งแต่ขั้นตอนรับคำสั่ง คิดค่าใช้จ่าย รับเงินและอาจต้องตัดสต็อกสินค้าเพื่อรายงานภาพรวมการขายอีกด้วย ซึ่งการทำงานที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงที่สุดของตำแหน่งงานนักชงกาแฟนั้น จะต้องประกอบไปด้วยรายละเอียดการดำเนินงานกิจกรรมภาพรวมตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงจบงานในแต่ละวัน และหากร้านมีการสลับกะการทำงาน จะต้องทำรายงานทั้งหมดนี้ ส่งมอบต่อให้กับนักชงกาแฟคนถัดไปที่จะมาดำเนินการต่อ

แต่ในธุรกิจมักพบว่าเมื่อพนักงานมีการทำงานไประยะหนึ่ง พนักงานจะเริ่มมีแรงจูงใจในการทำงานที่ลดลง จนอาจส่งผลไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน ผลงานจะตกต่ำลง มีการลาออกที่สูงขึ้น หรือเกิดเป็นปัญหาในที่ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ไม่เว้นแม้แต่ธุรกิจร้านกาแฟ ที่นักชงกาแฟถือเป็นหัวใจสำคัญอย่างหนึ่งของร้านที่จะช่วยให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการซ้ำ ธุรกิจร้านกาแฟจึงมีความจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับกลุ่มนักชงกาแฟเป็นอย่างมาก เพื่อให้สร้างบริการที่มีคุณภาพสูงเป็นที่ประทับใจกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ หากนักชงกาแฟ ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเริ่มผลิตเครื่องดื่มได้ช้าลง หรืออาจไม่ยอมปิดงานที่ลูกค้าสั่ง ในบางครั้งจะมีการขาดงานที่ทำให้ร้านไม่สามารถเปิดได้เนื่องจากไม่มีนักชงกาแฟ หรืออาจไม่สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้า ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่ไม่มีคุณภาพ จนถึงการไม่ยอมส่งต่อรายงานสต็อก รายงานบัญชีจากเครื่อง POS ให้กับนักชงกาแฟในกะถัดไป เป็นต้น

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแฟ : กรณีศึกษาร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่ และนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักชงกาแฟ เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแฟ
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของนักชงกาแฟ
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแฟ

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแฟ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแฟ ซึ่งตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้ 1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และแรงจูงใจตามทฤษฎี ERG ของเคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (1992 อ้างถึงใน ฉัญธุ์พัชร ลาภบำรุงวงศ์, 2562) 2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแฟ ตามทฤษฎีพีเตอร์สันและพราวแมน (1953 อ้างถึงใน บุรณิ สุริยไชย, 2561)

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักชงกาแฟร้านกาแฟสตาร์บัคส์คอฟฟี่ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตามข้อมูลจากเว็บไซต์ brandbuffet ปี 2563 (WP brandbuffet, 2563 : ออนไลน์) มีจำนวนทั้งสิ้น 4,300 คนและกลุ่มตัวอย่าง คือ นักชงกาแฟร้านกาแฟสตาร์บัคส์คอฟฟี่ ที่ทำการคำนวณจากสูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (1970 อ้างถึงในวชิระ กันภัย, 2559) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 366 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาตั้งแต่เมษายน ถึง กรกฎาคม พ.ศ. 2565 เป็นระยะเวลา 3 เดือน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ความสำคัญของแรงจูงใจ

แรงจูงใจที่ดี จะส่งผลทำให้พนักงานในหน่วยงานหรือองค์กร สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่เป็นไปตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้ แรงจูงใจสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. แรงจูงใจที่เป็นกลไกไปกระตุ้นความคิดของบุคคลและนำไปสู่การกระทำ
2. แรงจูงใจที่เป็นแรงขับทำให้บุคคลสามารถกระทำสิ่งหนึ่งได้อย่างมีทิศทาง

แนวคิดและแรงจูงใจตามทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ

ผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ คือ มาสโลว์ ที่มุ่งเน้นเรื่องของแรงจูงใจที่เกิดขึ้นตามความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งจะเพิ่มขึ้นตามลำดับความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง และเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่ต้องการได้รับแรงจูงใจนั้นอีก แต่จะไปเกิดเป็นแรงจูงใจอื่นๆ ขึ้นมาแทน แบ่งได้เป็น 5 รูปแบบของความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ 1) ความต้องการด้านร่างกาย หมายถึง การต้องการผลตอบแทนที่เหมาะสมตามความสามารถของตน เพื่อให้บุคคลสามารถหาซื้อหรือดำรงชีพตามสมรรถภาพได้ 2) ความต้องการความปลอดภัย หมายถึง การมีสถานที่ทำงานที่ได้มาตรฐาน ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของบุคคล หรือหากอยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัยก็จะมีอุปกรณ์เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่เหมาะสมจัดไว้ให้อย่างครบถ้วน 3) ความต้องการด้านสังคม หมายถึง การที่บุคคลมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นในที่ทำงาน มีการสนับสนุนให้เกิดการทำงานอย่างเป็นมิตร 4) ความต้องการการยกย่องนับถือ หมายถึง การที่หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลได้แสดงออกทางความคิดเห็น การแสดงออกทางความสามารถของตนเอง 5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสใช้ความสามารถและความชำนาญที่มีมาแสดงออกในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ

ทฤษฎีการจูงใจ ERG

นักธุรกิจ ลากบารุงวงส์ (2562) ได้ทำการศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้มีการสรุปรายละเอียดเรื่องของทฤษฎีการจูงใจ ERG ว่ามีการพัฒนาขึ้นโดย Alderfer ในปี 1972 ซึ่งทำการศึกษาหาแรงจูงใจในการตอบสนองความต้องการของพนักงานในการทำงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

1. ความต้องการอยู่รอด (Existence) ที่มีความหมายถึง การตอบสนองต่อความต้องการทางด้านร่างกาย การดำรงชีวิต และความสะดวกสบาย
2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relationship) ที่มีความหมายถึง การมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นและมีความพึงพอใจในเรื่องของมิตรภาพ เพื่อนร่วมงาน
3. ความต้องการการเจริญเติบโต (Growth) มีความหมายถึง ความพึงพอใจในความสมบูรณ์ของสิ่งที่บุคคลต้องการสูงสุด

และข้อสำคัญของทฤษฎี ERG ที่มีความแตกต่างจากทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ คือ ความต้องการในแต่ละด้านของทฤษฎี ERG สามารถได้รับพร้อมกันมากกว่า 1 รูปแบบได้ และไม่จำเป็นต้องได้รับเป็นลำดับขั้น แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ไรอันและสมิทซ์ (1954 อ้างถึงใน คาริน ปฏิเมธีภรณ์, 2556) ให้ความหมายของการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพว่าเป็นความสัมพันธ์แง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นจะเป็นการพิจารณาเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับ ประกอบด้วย 1) ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย หมายถึง การใช้ต้นทุนต่ำกว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น หรือมีการบริหารจัดการต้นทุนเพื่อการทำงานอย่างคุ้มค่า 2) ประสิทธิภาพในแง่มุมมองของกระบวนการบริหาร หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม ทำงานให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง เป็นไปตามระบบ 3) ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ หมายถึงการทำงานที่มีผลกำไร ทำงานทันต่อเวลาในการส่งมอบงาน และการทำงานอย่างมีคุณภาพตามที่กำหนดไว้

ลักษณะของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

1. มีวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน
2. ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าต่อปัญหา
3. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน
4. ความร่วมมือ
5. กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม
6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม คือ การที่ผู้นำทีมสามารถชี้ประเด็นสำคัญ
7. การตรวจสอบและทบทวนผลงาน
8. การพัฒนาตนเอง

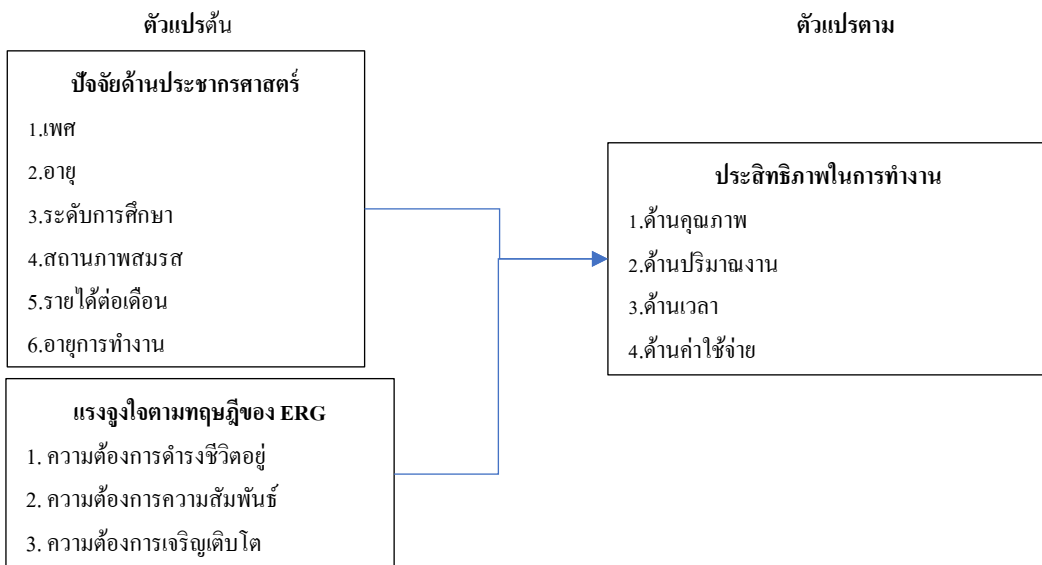
9. ความสัมพันธ์ที่ีระหว่างกลุ่ม
10. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน
11. การติดต่อสื่อสาร

การประเมินผลการปฏิบัติงาน

แนวคิดการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจาก Peterson and Plowman (1989 อ้างถึงใน สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์, 2558) ให้ความหมายถึงคำว่าประสิทธิภาพในการทำงานเป็นการบริหารงานด้านธุรกิจ ด้วยการลดต้นทุนในการผลิต ที่ยังคงไว้ซึ่งคุณภาพ มีประสิทธิผล ที่คำนึงถึงข้อผูกพันทางการเงินที่ตนมีอยู่ มีรายละเอียด ดังนี้

1. คุณภาพของงาน หมายถึง คุณภาพของงานต้องประณีตเรียบร้อย ครบถ้วนสมบูรณ์ ตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด เป็นผลงานที่สำเร็จให้ความพึงพอใจกับผู้ที่ได้รับ
2. ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณงานที่มีความสมดุลกับแรงงาน รวมไปถึงวัสดุอุปกรณ์เพื่อการผลิตให้ได้ตามปริมาณที่ต้องการ จำนวนผลงานที่สำเร็จต้องตรงเวลา และใกล้เคียงกับปริมาณที่คาดการณ์ไว้
3. เวลา หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งระยะเวลานี้ต้องมีการกำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมในการดำเนินงานจริง ตามความยากง่ายของงาน
4. ค่าใช้จ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายในส่วนการดำเนินงานทั้งหมดของการทำงาน ต้องมีความเหมาะสมกับเนื้องาน ด้วยการลงทุนให้น้อยที่สุดเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของนักชงกาแฟ : กรณีศึกษาร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแฟ : กรณีศึกษาร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร คือ นักชงกาแฟร้านกาแฟสตาร์บัคส์คอฟฟี่ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตามข้อมูลจากเว็บไซต์ brandbuffet ปี 2563 (WP brandbuffet, 2563 : ออนไลน์) มีจำนวนทั้งสิ้น 4,300 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง คือ นักชงกาแฟร้านกาแฟสตาร์บัคส์คอฟฟี่ ที่ทำการคำนวณจากสูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 366 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับแรงจูงใจของนักชงกาแฟ 3 ด้าน ประกอบด้วย (1) ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (2) ความต้องการความสัมพันธ์ (3) ความต้องการเจริญเติบโต

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของนักชงกาแฟ 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านคุณภาพ (2) ด้านปริมาณงาน (3) ด้านเวลา (4) ด้านค่าใช้จ่าย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาทฤษฎีแนวคิดจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างแบบสอบถามโดยศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) ด้วยการใช้ค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.7
4. นำแบบสอบถามไปตรวจสอบคุณภาพด้วยการนำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม หาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Alpha Cronbach Coefficient) เท่ากับ 0.953

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของนักชงกาแฟ : กรณีศึกษาร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่ จะทดสอบสมมติฐานด้านเพศ ด้วยการใช้สถิติ T-test ส่วนด้านอื่นๆ ที่มีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มจะทดสอบสมมติฐาน ด้วยการใช้สถิติ F-test (One-Way Analysis of Variance)

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแฟ : กรณีศึกษาร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่ จะทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ถดถอย (Multiple Regression) สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 21-30 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด และมีสถานภาพโสด รายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในช่วง 15,001-30,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานในอาชีพนักชงกาแฟ 3-5 ปี เป็นส่วนใหญ่

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจของนักชงกาแฟร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่

แรงจูงใจของนักชงกาแฟร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่ ในภาพรวม มีระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 (± 0.52) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจสูงที่สุด คือ ด้านความต้องการความสัมพันธ์ เท่ากับ 4.30 (± 0.42) อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจน้อยที่สุด คือ ด้านความต้องการดำรงชีวิตอยู่ เท่ากับ 3.44 (± 0.54) อยู่ในระดับมาก

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของนักชงกาแฟร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่

ประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแฟร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (± 0.47) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การทำงานในด้านคุณภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 (± 0.35) อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การทำงานในด้านเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (± 0.52) อยู่ในระดับมาก

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของนักชงกาแฟ : กรณีศึกษาร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่ ได้ว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแฟ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแฟในภาพรวม แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแฟ ด้านค่าใช้จ่าย และประสบการณ์ในการทำงานในอาชีพ

นักชงกาแพที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแพในภาพรวม และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในอาชีพนักชงกาแพที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแพ ด้านปริมาณงาน

ตาราง 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณและค่าอัตราส่วนวิกฤต

ตัวพยากรณ์	R square	Adjusted R square	F	Sig
สมการผลการวิเคราะห์	0.068	0.061	8.871	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 ตัวแปรต้นเรื่องแรงจูงใจของนักชงกาแพ สามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ของตัวแปรตาม เรื่องประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแพ เท่ากับร้อยละ 6.80 และมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 หมายความว่า มีตัวแปรต้นเรื่องแรงจูงใจของนักชงกาแพอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่อตัวแปรตามเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแพ

ตาราง 3 สัมประสิทธิ์ถดถอย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย

ตัวพยากรณ์	B	Beta	t	Sig
ค่าคงที่	3.738		21.925	.000
แรงจูงใจด้านความต้องการดำรงชีวิตอยู่	.122	.226	4.237	.000*
แรงจูงใจด้านความต้องการความสัมพันธ์	.065	.094	1.787	.075
แรงจูงใจด้านความต้องการเจริญเติบโต	-.005	-.010	-.181	.857

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 แรงจูงใจของนักชงกาแพทั้ง 1 ด้าน มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 คือ แรงจูงใจด้านความต้องการดำรงชีวิตอยู่ ซึ่งหมายความว่า แรงจูงใจด้านความต้องการดำรงชีวิตอยู่ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแพโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมี 2 ด้าน มีค่า Sig มากกว่า 0.05 คือ แรงจูงใจด้านความต้องการความสัมพันธ์ และแรงจูงใจด้านความต้องการเจริญเติบโต ซึ่งหมายความว่า แรงจูงใจทั้ง 2 ด้านไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแพ

$$\text{แทนค่าในสมการ} \quad Y = 3.738 + 0.122X_1$$

จากสมการที่ Y สรุปได้ว่า แรงจูงใจด้านความต้องการดำรงชีวิตอยู่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแพ และแรงจูงใจด้านความต้องการความสัมพันธ์ แรงจูงใจด้านความต้องการเจริญเติบโต ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแพ

โดยเมื่อแรงจูงใจด้านความต้องการดำรงชีวิตอยู่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแฟ เพิ่มขึ้น 0.122 หน่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ในการทำงานในอาชีพนักชงกาแฟ 3-5 ปี เป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากการเป็นนักชงกาแฟของร้านจำเป็นต้องเริ่มต้นจากการเป็นพนักงานให้บริการทั่วไปในร้านก่อน ซึ่งจะต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ และฝึกฝนทักษะเป็นระยะเวลาหลายปี จึงจะทำให้สามารถมาเป็นพนักงานรับหน้าที่ในการชงกาแฟหลักของร้านได้ ดังนั้น ผู้ที่เป็นนักชงกาแฟ จึงมีประสบการณ์ในการทำงานในร้านมาแล้วหลายปี

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจของนักชงกาแฟร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่

ผลการศึกษาระดับของแรงจูงใจของนักชงกาแฟร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจทั้ง 3 ด้านของพนักงาน ได้แก่ (1) ความต้องการอยู่รอด ได้ถูกตอบสนองด้วยปัจจัยทางวัตถุ เช่น การได้รับอาหาร ที่อยู่อาศัย เงินค่าจ้างที่เหมาะสมในการใช้ชีวิต ตามที่ สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2544 อ้างถึงใน ฌรัฐทร เป้งวันปลูก, 2560) ได้ทำการสรุปแนวคิดไว้ ซึ่งร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่ มีการจัดจุดน้ำดื่มสำหรับพนักงานเอาไว้ให้ เพื่อให้พนักงานมาพักหลังจากช่วงเวลาที่ย่างค่วนได้ ทั้งยังมีการสร้างความปลอดภัยให้กับทรัพย์สินของพนักงานด้วยการจัดหาตู้ล็อกเกอร์ส่วนตัวให้กับพนักงานทุกคน (2) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ ได้ถูกตอบสนองจากการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และ (3) ความต้องการการเจริญเติบโต ได้รับการตอบสนองจากการมีโอกาสได้เรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ตามที่ สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2544 อ้างถึงใน ฌรัฐทร เป้งวันปลูก, 2560) ได้ทำการสรุปแนวคิดไว้ ซึ่งในร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่ พนักงานจะมีโอกาสได้ชงกาแฟเครื่องคิมใหม่ๆ จากคำสั่งของลูกค้าอยู่เสมอ มีโอกาสได้เรียนรู้เทคนิคการเก็บรักษากาแฟ และการเรียนรู้วัตถุดิบที่ใช้ในการทำเครื่องดื่มที่มีคุณภาพสูง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของนักชงกาแฟร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่

ประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแฟร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการเป็นนักชงกาแฟ จำเป็นต้องมีความประณีตเรียบร้อย ตามมาตรฐานที่ร้านสตาร์บัคส์คอฟฟี่กำหนด ทั้งยังมีการกำหนดระยะเวลาในการชงกาแฟให้อยู่ในระยะเวลาที่เหมาะสม และมีสัดส่วนเฉพาะในการผสมสูตรต่างๆ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของนักชงกาแฟทางด้านคุณภาพ เวลา และปริมาณ มีมาตรฐานที่จำเป็นต้องผ่านอย่างชัดเจนตามลักษณะของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ตามที่ รดา มณีพรายพรรณ (2549 อ้าง

ถึงใน คาริน ปฎิเมธีภรณ์, 2556) สรุปลพฤติกรรมการทำงานที่ดีหรือการแสดงออกในการทำงานที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพไว้

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากพฤติกรรมการทำงานที่ดีหรือการแสดงออกในการทำงานที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพ รดา มณีพรายพรรณ (2549 อ้างถึงใน คาริน ปฎิเมธีภรณ์, 2556) ประกอบไปด้วย มีวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน ความเปิดเผยต่อกัน และการเผชิญหน้าต่อปัญหา การสนับสนุน ความไว้วางใจต่อกัน และการพัฒนาตนเอง ซึ่งเมื่อสามารถเข้าใจแนวทางการทำงานของแต่ละหน่วยงาน ประกอบกับมีลักษณะการทำงานที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน ปัจจัยส่วนบุคคลเรื่องเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาจะไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอีกต่อไป

ประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน เนื่องจากผู้ที่มีการประสบการณ์ทำงานมาก จะมีความอดทน และแก้ไขสถานการณ์ระหว่างการให้บริการได้ดี เพราะผ่านการเรียนรู้จากประสบการณ์มาแล้ว

รายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่าย เนื่องจากคนที่ได้รับรายได้สูงขึ้น พนักงานจำเป็นต้องรักษาระดับของเงินเดือนนั้นไว้ด้วยการตั้งใจทำงานผ่านการบริหารค่าต้นทุนในการทำงานให้ได้ดีที่สุด

แรงจูงใจด้านความต้องการดำรงชีวิตอยู่ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นไปตามทฤษฎี ERG และสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการแรงจูงใจของมาสโลว์ที่กำหนดว่า แรงจูงใจพื้นฐานที่บุคคลต้องการได้รับคือ แรงจูงใจที่เกิดขึ้นเพื่อให้สามารถดำรงชีพได้ เมื่อนำมาปรับใช้กับเรื่องของการทำงานจะหมายถึง ต้องการผลตอบแทนที่เหมาะสมตามความสามารถของคนที่อยู่ในรูปของตัวเงิน และไม่ใช้ตัวเงิน เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าครองชีพ การจัดหาบ้านดื่ม อาหาร มาให้กับบุคคลได้ในเวลาทำงาน

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า แรงจูงใจด้านความต้องการดำรงชีวิตอยู่ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นหน่วยงานควรพัฒนาแนวทางของการจัดสรรสวัสดิการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับการดำรงชีวิตในที่ทำงาน ให้กับพนักงาน เช่น จัดหาอาหารสำหรับผู้ที่มาเข้างานกะเช้าและกะดึก การจัดหาสวัสดิการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่มีคุณภาพดีกว่าเดิม การให้พนักงานเข้าร่วมเป็นหุ้นส่วนของร้าน เป็นต้น เพื่อรักษาให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

2. จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน หน่วยงานควรศึกษาแนวทางการรักษานักงานให้คงอยู่กับหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว นอกจากนี้ผู้ที่มีการประสพการณ์จะมีความเชี่ยวชาญ และมีประสิทธิภาพทำงานที่สูงกว่าพนักงานฝึกหัดใหม่ เช่น การส่งเสริมให้อบรมพัฒนาทักษะเพิ่มเติมในด้านการชงกาแฟ การมอบหมายที่มีความท้าทายมากยิ่งขึ้น เช่น การช่วยคิดเมนูใหม่ให้กับร้านในทุกๆ ช่วงเวลาเทศกาล

3. จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า รายได้ต่อเดือนมีผลในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่าย หน่วยงานจึงควรพัฒนารูปแบบการให้สวัสดิการเงินเดือนที่มีความเหมาะสมกับทักษะของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น โดยอาจจัดการสอบเพื่อวัดมาตรฐานการให้บริการ การผลิตกาแฟ เพื่อให้เกิดการแข่งขันพัฒนาฝีมือ และมีเงินเดือนหรือเงินรางวัลเป็นการตอบแทน เพื่อส่งเสริมให้ภาพรวมของพนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ณัฐวัตร เป็่วันปลูก (2560). ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการ สังกัดกองพันทหารราบกรมทหารราบที่ 7. คั่นคว่ำอิสระ วิทยาลัยบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

อารีรัตน์ ศรีวิพันธุ์ (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในกลุ่มโรงเรียนพานทอง 2 สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 2. สารนิพนธ์ วิทยาลัยศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง. คั่นคว่ำอิสระ วิทยาลัยบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วชิระ กันภัย (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ วิทยาลัยศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พัชรินทร์ กลายสุวรรณ (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไฮเวย์ จำกัด. สารนิพนธ์ วิทยาลัยรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชลดา อักษรศิริวิทยา (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. สารนิพนธ์ วิทยาลัยศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.