

การศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตำแหน่งผู้จัดการร้านในธุรกิจร้านกาแฟและเบเกอรี่

สุวนีย์ มาโนชญ์พิบูล

คณะวิทยาการจัดการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

บทนำ

เพื่อขยายธุรกิจ และรองรับการเปลี่ยนแปลงของวิถีชีวิตคนเมือง บริษัท X จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรใหญ่ที่มีธุรกิจหลากหลายประเภท หนึ่งในนั้นคือ ธุรกิจร้านกาแฟและเบเกอรี่ ที่มีสาขามากมาย มีแนวโน้มการเติบโตและขยายสาขาอย่างต่อเนื่อง และคาดว่าธุรกิจร้านกาแฟดังกล่าวจะสามารถช่วยสนับสนุนให้ธุรกิจหลักดำเนินการต่อไปได้ตามเป้าหมายขององค์กร แม้ธุรกิจจะมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง แต่ในทางกลับกันธุรกิจร้านกาแฟดังกล่าวประสบกับปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะตำแหน่งผู้จัดการประจำร้านขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เนื่องจากไม่ได้รับ “ค่าตอบแทน” ที่เหมาะสม รวมถึงปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน จึงเป็นที่มาที่ผู้วิจัยให้ความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับผู้จัดการร้าน ในธุรกิจร้านกาแฟและเบเกอรี่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตำแหน่งผู้จัดการร้านกาแฟและเบเกอรี่
2. เพื่อศึกษาหาแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตำแหน่งผู้จัดการร้านกาแฟและเบเกอรี่

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง :

1. เชิงปริมาณ : พนักงานตำแหน่งผู้จัดการร้านจำนวน 300 คน
2. เชิงคุณภาพ : ผู้บริหารระดับสูงในธุรกิจกาแฟและเบเกอรี่ จำนวน 8 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย :

ตัวแปรต้น
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับผู้จัดการร้าน

ตัวแปรตาม
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย :

1. แบบสอบถาม จำนวน 3 ตอน จำนวนทั้งหมด 70 ข้อ
2. แบบสัมภาษณ์ โดยใช้คำถามแบบปลายเปิด จำนวน 6 ข้อ และเครื่องบันทึกเสียงบทสนทนา

การเก็บรวบรวมข้อมูล :

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับผู้จัดการร้านกาแฟและเบเกอรี่ โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามผ่านการประชุมผู้จัดการร้าน ทำการแจก เก็บแบบสอบถาม และรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วน แล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ
2. การสนทนาร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการสร้างแรงจูงใจ โดยมีกรณีศึกษาบทสนทนาด้วยเครื่องบันทึกเสียงและมีผู้ดำเนินการให้ข้อมูล รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม นำไปสรุปเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจ

การวิเคราะห์ข้อมูล :

1. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ดังนี้ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)
2. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการถอดเทปบทสนทนา แล้วนำวิเคราะห์เนื้อหาคำตอบ แยกตามปัจจัยด้านต่างๆ

ผลการวิจัย

ปัจจัยจูงใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในหน้าที่ ($\bar{X} = 4.43, S.D. = 0.58$) รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.32, S.D. = 0.60$) ในส่วนปัจจัยจูงใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.48, S.D. = 0.60$) รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X} = 4.31, S.D. = 0.69$) และน้อยที่สุด คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.85, S.D. = 0.93$)

ตารางที่ 1
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		
	β	t	P
ปัจจัยจูงใจ			
ด้านความสำเร็จในหน้าที่ (X_1)	0.157	2.487	0.01*
ด้านการยอมรับนับถือ (X_2)	-0.069	-1.134	0.26
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (X_3)	-0.047	-0.874	0.38
ด้านความรับผิดชอบ (X_4)	0.167	2.380	0.02*
ด้านความก้าวหน้า (X_5)	-0.032	-0.713	0.48
ปัจจัยค่าจูง			
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_6)	0.067	1.357	0.18
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_7)	0.071	1.315	0.19
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (X_8)	0.160	3.533	0.00*

ตารางที่ 1
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		
	β	t	P
ปัจจัยค่าจูง (ต่อ)			
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (X_9)	0.151	4.157	0.00*
ด้านความมั่นคงในการทำงาน (X_{10})	0.143	2.846	0.01*
ด้านความสมดุลชีวิตและครอบครัว (X_{11})	0.234	7.144	0.00*

$R = 0.843$ $R^2 = 0.711$ Adjust $R^2 = 0.700$, *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
จากตารางที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถสร้างเป็นสมการถดถอย ได้ดังนี้

$$Y = 0.157(X_1) + 0.167(X_2) + 0.160(X_3) + 0.151(X_4) + 0.143(X_{10}) + 0.234(X_{11})$$

นำข้อมูลข้างต้นไปหาแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยใช้การสนทนากลุ่ม ระหว่างผู้บริหารระดับสูงจำนวน 8 คน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ปรับปรุงเรื่องการบริหารจัดการงานภายในเวลา และลดการทำงานล่วงเวลา เพิ่มวันหยุดพิเศษให้แก่พนักงาน จัดสรรอัตราค่าจ้างให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน การสื่อสารให้พนักงานทราบถึง รายได้ นโยบาย การเติบโตของธุรกิจขององค์กร รวมถึงการวางแผนการเติบโตในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง
2. สนับสนุนด้านความรู้และทักษะต่างๆที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน รวมถึงมอบหมายงานที่ท้าทายตามความสามารถให้แก่พนักงาน
3. จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์เพื่อลดช่องว่างระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน หรือ การหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนไปทำงานสาขาเพื่อพูดคุยกับพนักงานเพื่อทราบถึงความต้องการและปัญหาต่าง ๆ ควบคู่ไปกับการชมเชยเมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย รวมถึงการให้กำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
4. พิจารณาค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบและค่าครองชีพในปัจจุบัน รวมถึงเพิ่มรายได้พิเศษในตำแหน่งที่ต้องใช้ทักษะในการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้มีรถรับส่งพนักงานตามจุดสำคัญต่างๆ หรือการมอบของขวัญหรือส่วนลดให้แก่พนักงานในโอกาสพิเศษต่างๆ

การอภิปรายผล

1. ด้านความสมดุลชีวิตและครอบครัว ผลการวิจัยพบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานในระดับผู้จัดการร้านส่วนใหญ่ต้องประสบกับปัญหาการทำงานที่ไม่เป็นเวลา รวมถึงวันหยุดที่ไม่เพียงพอต่อการพักผ่อนหรืออยู่ร่วมกับครอบครัว สอดคล้องกับ ยลมาลัย บุญสาร (2564) พบว่าปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับมาก
2. ด้านความรับผิดชอบ ผลการวิจัยพบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ เพราะพนักงานทุกคนต่างต้องการได้รับมอบหมายรับผิดชอบงานที่ได้แสดงถึงความรับผิดชอบของตนเอง ฉะนั้น เมื่อมีอิสระในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัศมี อีสลาม (2560) พบว่าปัจจัยจูงใจภายในมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบในงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยยะสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผลการวิจัยพบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด เนื่องจากพนักงานต้องการการยอมรับและการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา รวมถึงการได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติงานเมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรค สอดคล้องกับ ไชยทัต นิวาสะบุตร (2560) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร โดยปัจจัยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
4. ด้านความสำเร็จในหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด เนื่องจากพนักงานมีความต้องการในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อสามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Fernando Adam Hainim, Candra Hidayat (2019) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในหน้าที่ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงมาก และเป็นปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานมากที่สุด และสอดคล้องกับ
5. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ผลการวิจัยพบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด เนื่องจากพนักงานมองว่าการได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน รวมถึงสวัสดิการที่ตอบโจทย์ความต้องการพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Faisal N. Al-Madi (2017) พบว่า ค่าแรงที่ดี มีความสำคัญต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
6. ด้านความมั่นคงในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานย่อมต้องการปฏิบัติงานในบริษัทที่มั่นคง มีความเสี่ยงน้อยต่อการปิดกิจการหรือเลิกจ้างพนักงาน สอดคล้องกับ งานวิจัยของ จรินทร์พี พักอ่อน (2564) พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจประกอบด้วย ความมั่นคงในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด

รายการอ้างอิง

- จรินทร์พี พักอ่อน. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ไชยทัต นิวาสะบุตร. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร [สารนิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยสยาม]. มหาวิทยาลัยสยาม.
- ยลมาลัย บุญสาร, อรุณรุ่ง วงศ์กังวาน, บัณฑิต ผังนิรันดร์, ปราณ ศรีทรกุล และณัฐพงษ์ เตชะรัตนเสถียร. (2564). แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความคงอยู่ในองค์กรของลูกจ้างเหมาระหว่าง การประปานครหลวง สายงานรองผู้ว่าการ (ผลิตและส่งน้ำ). วารสารสยามวิชาการ. ปีที่ 22 เล่มที่ 2 (ฉบับที่ 39), 59-77.
- รัศมี อีสลาม. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : พนักงานส่วนงานภาคพื้นดิน สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ [วิทยานิพนธ์ปริญญาเอก, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์]. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Faisal N. Al-Madi, Husam Assal. (2017). The Impact of Employee Motivation on Organizational Commitment. European Journal of Business and Management. (Vol. 9), 134-145.
- Fernando Adam Hainim, Candra Hidayat. (2019). Analysis of The Effect of Work Motivation on Performance of Employees in Media Café. Tourism Research Journal. (Vol. 3), 100-115.