

แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

บริษัท ให้บริการด้าน IT

MOTIVATION AFFECTING EMPLOYEE PERFORMANCE

IT SERVICE COMPANY

หนึ่งนุช สังฆธรรม

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ให้บริการด้าน IT (2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ให้บริการด้าน IT (3) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัท ให้บริการด้าน IT (4) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัท ให้บริการด้าน IT จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (5) เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ให้บริการด้าน IT กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บริษัท ให้บริการด้าน IT ในเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ t-test, One-Way ANOVA และ Multiple Regression Analysis

ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน บริษัท ให้บริการด้าน IT ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน โดยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แตกต่างกันและปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพ รายได้ ระดับการศึกษาและอายุงานที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ให้บริการด้าน IT พบว่าแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ให้บริการด้าน IT อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการทำงาน , ประสิทธิภาพในการทำงาน

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study personal factors of employees of IT service companies, (2) to study motivation for work of employees of IT service companies, (3) to study work efficiency of employees of IT service companies, (4) to compare the work efficiency of employees of IT service companies classified by personal factors and (5) to study motivation affecting employee performance of IT service companies. The sample in the research were employees of IT service companies in Bangkok. The data collection tools in this research were questionnaires. Statistics using for data analysis were t-test, One-Way ANOVA and Multiple Regression Analysis.

The study found that employees of IT services companies with different personal factors have different work efficiency. It was found that personal factors different genders had no difference in work efficiency and personal factors of age, status, income, level of education and years of work had significant differences in work efficiency as a statistical significance at 0.05. A study of work motivation that affects work efficiency of employees IT service companies find that work motivation affects work efficiency of employees of IT service companies as a statistical significance at 0.05.

Keywords : Work Motivation, Work Efficiency

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท IT ซึ่งให้บริการอินเทอร์เน็ตในเชิงพาณิชย์ โดยบริการของบริษัท เช่น Infrastructure as a Service ซึ่งประกอบไปด้วย Cloud Service, Data Center และ Internet Access และ บริการ Business Platform ทั้งนี้จากบริการที่หลากหลายส่งผลให้กลุ่มบริษัท IT มีการขยายแพลตฟอร์มการให้บริการที่เพิ่มขึ้น เพื่อรองรับการเติบโตในโลกดิจิทัลที่มากขึ้นในอนาคต การศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญสูงในกลุ่มบริษัท IT เนื่องจากพนักงานที่มีแรงจูงใจสูงจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการคิดค้นนวัตกรรมและการทำงาน รวมถึงคุณภาพของผลงานที่ส่งมอบให้กับลูกค้าได้ดีขึ้น โดยเฉพาะในบริษัทที่ให้บริการด้าน IT ที่ต้องการพนักงานที่มีความสามารถและเป็นผู้เชี่ยวชาญในสายงาน เพื่อให้บริการลูกค้าได้ดีที่สุด

ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท IT นี้สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การขาดแคลนแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากพนักงานอาจรู้สึกไม่ได้รับการพิจารณาหรือประเมินผลงานอย่างเที่ยงธรรม
2. การขาดความชัดเจนในเป้าหมายและความสำคัญของงาน เนื่องจากพนักงานอาจไม่มีความชัดเจนในเป้าหมายและตำแหน่งหน้าที่ของตนเองในองค์กร ทำให้พนักงานไม่มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์และความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ
3. การขาดแคลนการพัฒนาและโอกาสในการเติบโต เนื่องจากการไม่ได้รับการพัฒนาหรือส่งเสริมทักษะและความสามารถอาจทำให้พนักงานรู้สึกไม่มีโอกาสในการเติบโตในหน้าที่การงาน
4. การขาดความรู้สึกสำคัญในการทำงาน เนื่องจากพนักงานอาจรู้สึกว่างานที่ทำไม่มีความสำคัญหรือไม่ได้ช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ ซึ่งอาจทำให้พนักงานรู้สึกไม่ได้รับการยกย่องหรือมีความสำคัญในงานที่รับผิดชอบ
5. การเลือกใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม เนื่องจากบางครั้งองค์กรอาจเลือกใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมกับงานที่พนักงานต้องทำ ซึ่งอาจทำให้พนักงานรู้สึกไม่สะดวกในการทำงานหรือไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. การขาดการสนับสนุนและการสื่อสาร เนื่องจากบริษัทอาจไม่ได้ให้การสนับสนุนและการสื่อสารที่ชัดเจนและเพียงพอให้กับพนักงาน เช่น ไม่มีการจัดการฝึกอบรมหรือการส่งเสริมพัฒนาทักษะ หรือการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายขององค์กร ซึ่งอาจทำให้พนักงานรู้สึกว่าไม่ได้รับการดูแลหรือสนับสนุนอย่างเพียงพอ

ในการวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทให้บริการด้าน IT เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานด้านการสร้างแรงจูงใจซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องเลือกใช้และวางแผนการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมเพื่อส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความสำเร็จของบริษัทในอนาคตได้ อีกทั้งยังเป็นวิธีการที่จะช่วยรักษาบุคลากรที่มีความสามารถและประสบการณ์การทำงานให้คงอยู่กับบริษัทตลอดไป เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจดิจิทัล และเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัทให้บริการด้าน IT
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทให้บริการด้าน IT
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทให้บริการด้าน IT

4. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทให้บริการด้าน IT จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทให้บริการด้าน IT

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทให้บริการด้าน IT แตกต่างกัน

2. แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทให้บริการด้าน IT

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษารุ่งนี้มุ่งเน้น การศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ที่ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ (1) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (3) ความรับผิดชอบ (4) ความก้าวหน้าในอนาคต และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ (1) ค่าตอบแทน (2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (3) ความมั่นคงในการทำงาน (4) นโยบายและการบริหารงาน (5) สภาพแวดล้อมการทำงาน

ขอบเขตด้านประชากร คือ พนักงาน บริษัทให้บริการด้าน IT ในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา สำหรับพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ บริษัทให้บริการด้าน IT ในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตระยะเวลาการดำเนินการวิจัย ระหว่างเดือน เมษายน - กรกฎาคม 2566

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีแรงจูงใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเดอริกเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's dual factor theory) (1959) เฟรดเดอริกเฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg) เป็นนักจิตวิทยาผู้คิดค้นทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในหลายองค์กร โดยชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ "Motivation-maintenance" หรือ "Dual factor theory" หรือ "The motivation hygiene theory" ข้อสมมติฐานตามทฤษฎีนี้ Herzberg เชื่อว่าการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดผลลัพธ์ที่ดีมีผลมาจากความพึงพอใจของคนหรือผู้ปฏิบัติงาน เพราะหากคนเกิดความพึงพอใจมากเท่าไรย่อมส่งผลต่อการลงมือปฏิบัติที่ดี มีความกระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์และผลของงานที่ได้จะดียิ่งขึ้น กรณีตรงกันข้ามหากเกิดความไม่พอใจในงานแล้ว ย่อม

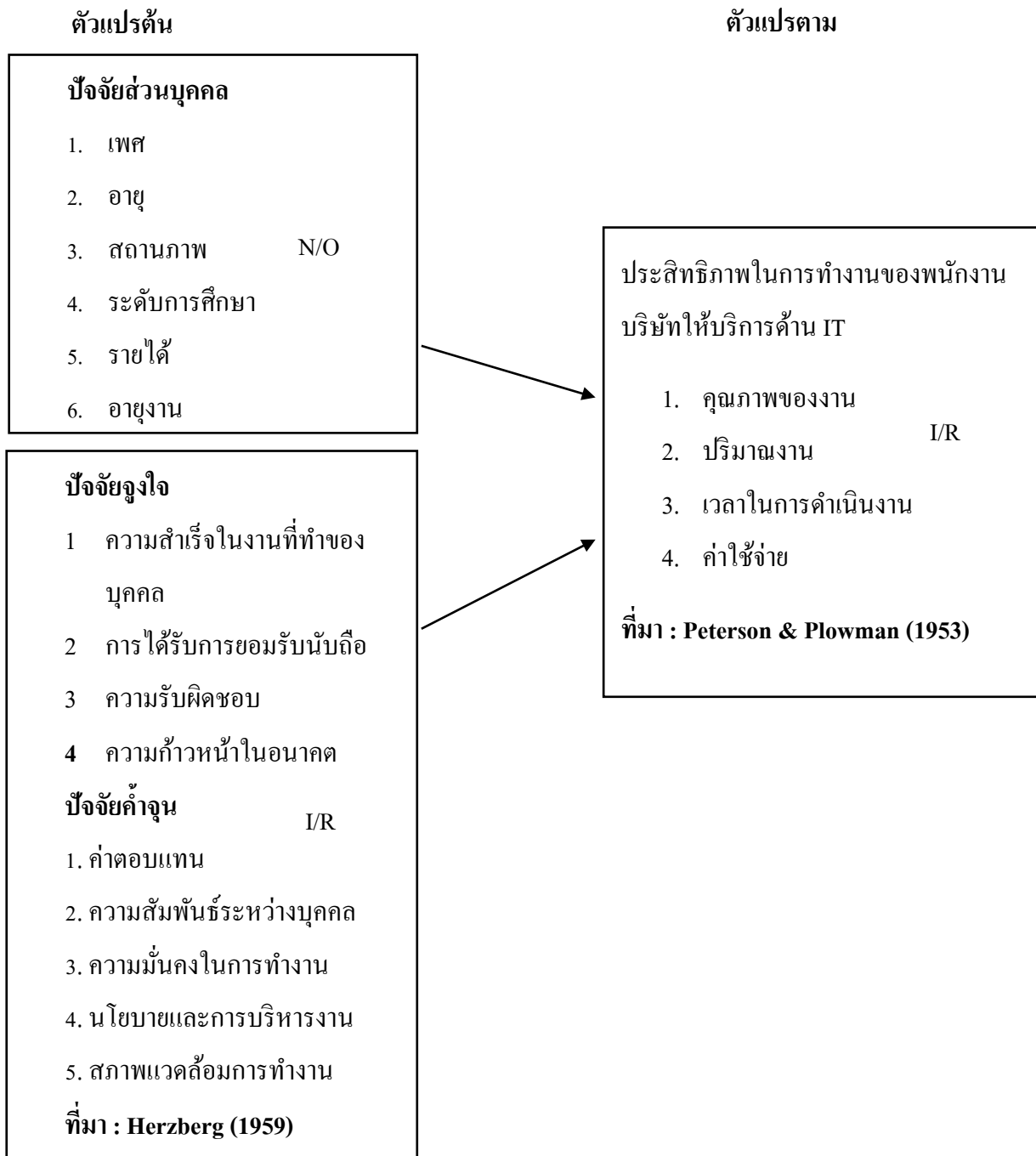
ก่อให้เกิดผลเสียและทำให้คนไม่สนใจ ไม่กระตือรือร้น ผลผลิตก็ต่ำลง หน้าที่ของผู้บริหารก็คือ จะต้องสรรหาวิธีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ เพื่อจะให้งานบรรลุเป้าหมายและก่อให้เกิดผลผลิตของงานสูงขึ้น Herzberg กล่าวว่า มีปัจจัยอยู่ 2 ปัจจัย ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นหรือแรงผลักดันให้คนมีความกระตือรือร้นอยากทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) และปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุข-อนามัย (Hygiene factors)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ปีเตอร์สัน (Peterson) และ โพลแมน (Plowman) (1953) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน ไว้ดังนี้คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความคุณภาพของงานสูง โดยผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าและเกิดความพึงพอใจสูงสุดทั้ง 2 ฝ่าย
2. ปริมาณงาน (Quantity) ที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในกำหนดเวลาที่ถูกต้อง เหมาะสมกับหลักการและทันสมัย
4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Cost) โดยค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับลักษณะงานและวิธีการปฏิบัติงาน กล่าวคือจะต้องเกิดค่าใช้จ่ายดำเนินงานที่น้อยที่สุดและได้ผลกำไรมากที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัทให้บริการด้าน IT ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้มาโดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มหลายชั้นตอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้สูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลแรงจูงใจในการทำงาน และ 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยใช้มาตรวัดของ Likert Scale มาเป็นเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการวัดระดับความคิดเห็น โดย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบสำนวนภาษา ความสมบูรณ์ และความเที่ยงตรงของเนื้อหา และนำแบบสอบถามทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 39 ราย โดยวัดค่าความน่าเชื่อถือวิธี Cronbach (Cronbach's alpha coefficient) ในภาพรวมเท่ากับ 0.96 สามารถวัดค่าความน่าเชื่อถือในแต่ละด้านได้ดังนี้ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน เท่ากับ 0.95 ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เท่ากับ 0.91

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม 1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ 2) วิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทให้บริการด้าน IT โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3) วิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เพื่อทดสอบอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทให้บริการด้าน IT

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.0 ส่วนที่เหลือเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 49.0 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.8 มีสถานะโสด คิดเป็นร้อยละ 52.8 และสถานะการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.6 นอกจากนี้ยังพบว่า มีอายุงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.7 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่อเดือน 60,001-80,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.7

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยจูงใจ			
1. ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล	4.29	0.364	มากที่สุด
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	4.29	0.365	มากที่สุด
3. ความรับผิดชอบ	4.38	0.373	มากที่สุด
4. ความก้าวหน้าในอนาคต	4.22	0.437	มากที่สุด
รวมปัจจัยจูงใจ	4.30	0.281	มากที่สุด
แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยค้ำจุน			
1. ค่าตอบแทน	4.33	0.457	มากที่สุด
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.35	0.404	มากที่สุด
3. ความมั่นคงในการทำงาน	4.44	0.425	มากที่สุด
4. นโยบายและการบริหารงาน	4.32	0.374	มากที่สุด
5. สภาพแวดล้อมการทำงาน	4.28	0.377	มากที่สุด
รวมปัจจัยค้ำจุน	4.34	0.292	มากที่สุด
ภาพรวมแรงจูงใจในการทำงาน	4.32	0.262	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32, SD = 0.262$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของแต่ละปัจจัย พบว่า 1. ปัจจัยจูงใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30, SD = 0.281$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.38, SD = 0.373$) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.29, SD = 0.365$) และด้านความก้าวหน้าในอนาคต ($\bar{X} = 4.22, SD = 0.437$) ตามลำดับ 2. ปัจจัยค้ำจุนโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34, SD = 0.292$) หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X} = 4.44, SD = 0.425$) รองลงมาด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{X} = 4.35, SD = 0.404$) ด้านค่าตอบแทน ($\bar{X} = 4.33, SD = 0.457$) ด้าน นโยบายและการบริหารงาน ($\bar{X} = 4.32, SD = 0.374$) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 4.28, SD = 0.377$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทให้บริการด้าน IT

ตัวแปรทำนาย	B	Std. Error	β	t	Sig.
(Constant)	1.49	0.16		9.07*	0.00
ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล(A ₁)	0.10	0.03	0.14	3.28*	0.00
การได้รับการยอมรับนับถือ (A ₂)	0.11	0.03	0.16	3.35*	0.00
ความรับผิดชอบ (A ₃)	0.02	0.03	0.03	0.79	0.43
ความก้าวหน้าในอนาคต (A ₄)	0.12	0.03	0.22	4.59*	0.00
ค่าตอบแทน (B ₁)	0.05	0.03	0.10	1.97*	0.05
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (B ₂)	0.05	0.03	0.08	1.80	0.07
ความมั่นคงในการทำงาน (B ₃)	0.04	0.03	0.07	1.63	0.10
นโยบายและการบริหารงาน (B ₄)	0.04	0.03	0.06	1.21	0.23
สภาพแวดล้อมการทำงาน (B ₅)	0.11	0.03	0.17	3.94*	0.00

R = 0.70 $R^2 = 0.49$ Adj $R^2 = 0.48$ F = 41.08 Sig. = 0.00 Durbin-Watson = 1.83

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่าแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทให้บริการด้าน IT ให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) = 0.70 สามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานได้ร้อยละ 49.0 (Adj $R^2 = 0.48$) ส่วนอีกร้อยละ 51.0 มีสาเหตุมาจากปัจจัยด้านอื่น สำหรับค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ ได้ค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.83 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ถือว่าตัวแปรมีความเป็นอิสระต่อกัน Autocorrelation จึงสรุปได้ว่าสมการนี้มีความเหมาะสมสำหรับใช้ในการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทให้บริการด้าน IT

ดังนั้น จึงสามารถสร้างสมการทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$Y_{\text{ประสิทธิภาพในการทำงาน}} = 1.49 + 0.10A_1 + 0.11A_2 + 0.02A_3 + 0.12A_4 + 0.05B_1 + 0.05B_2 + 0.04B_3 + 0.04B_4 + 0.11B_5$$

จากสมการข้างต้น $Y_{\text{ประสิทธิภาพในการทำงาน}}$ สรุปได้ว่าแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในอนาคต ด้านค่าตอบแทน และด้าน

สภาพแวดล้อมการทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทให้บริการด้าน IT สามารถสร้างสมการทำนายประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทให้บริการด้าน IT รูปแบบคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$Z_{\text{ประสิทธิภาพในการทำงาน}} = 0.14A_1 + 0.16A_2 + 0.03A_3 + 0.22A_4 + 0.10B_1 + 0.08B_2 + 0.07B_3 + 0.06B_4 + 0.17B_5$$

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทให้บริการด้าน IT พบว่า สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทให้บริการด้าน IT พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านอายุงาน และด้านรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทให้บริการด้าน IT ในภาพรวม และรายด้านจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการดำเนินงาน และด้านค่าใช้จ่าย ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยูเชียน จาง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อ่าพันเทคโนโลยี ผลการศึกษาพบว่า อายุ สถานภาพที่ต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อ่าพันเทคโนโลยี จำกัด แตกต่างกัน และผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทให้บริการด้าน IT ในภาพรวม และรายด้านจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงานด้านเวลาในการดำเนินงาน และด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประกายมาศ เพชรรอด (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอล .วาย.อินดัสตรีส์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน เพศแตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2. ผลการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทให้บริการด้าน IT พบว่า แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทให้บริการด้าน IT ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ 1.ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล 2. การได้รับการยอมรับนับถือ 3.ความก้าวหน้าในอนาคตการทำงาน 4.ด้านค่าตอบแทน 5.ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และปัจจัยก้าจุน ได้แก่ 1.ค่าตอบแทน 2.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3. ความมั่นคงในการทำงาน 4.นโยบายและการบริหารงาน 5.สภาพแวดล้อมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนก โดยปัจจัยแรงจูงใจทั้ง 9 ด้าน ต่างมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทให้บริการด้าน IT ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพที่ดีขึ้น และมีความสอดคล้องกับการ

งานวิจัยของ ประยูร ศรีอุดมกุล และสุมาลี รามัญญ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานประจำในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนล้อคประตูลอยน้ำแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรม สยาม อีสเทิร์น ซีบอร์ด ผลการศึกษาพบว่า อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น

3. ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทให้บริการด้าน IT พบว่า อิทธิพลของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทให้บริการด้าน IT ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านปริมาณงาน 2.ด้านคุณภาพของงาน 3.ด้านค่าใช้จ่าย และ 4.ด้านเวลาในการดำเนินงาน ตามลำดับ ด้านที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด คือ ด้านปริมาณงาน เนื่องจากหากปริมาณงานที่มากเกินไปอาจส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และอาจเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานได้ และมีความสอดคล้องกับ Murgianto, Siti Sulasmi และ Suhermin (2016) ได้ศึกษาเรื่อง The effect of commitment, competence, work satisfaction on motivation, and performance of employees at Integrated Service Office of East Java ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นเนื่องจากแรงจูงใจในการทำงานเป็นสื่อกลาง รวมถึงส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทให้บริการด้าน IT สามารถนำไปเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจหรือผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนนำไปศึกษาเพิ่มเติม ตามข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. บัณฑิตจำนส่งผลทางบวกต่อภาพรวมของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทให้บริการด้าน IT สูงกว่าปัจจัยจูงใจ และจากงานวิจัยพบว่า สิ่งที่ต้องควรให้ความสำคัญและนำมาพิจารณาเป็นลำดับแรก คือ ด้านค่าตอบแทน และสภาพแวดล้อมการทำงาน เนื่องจากค่าตอบแทนและสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เพราะเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้พนักงานเกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ ยิ่งพนักงานมีความพึงพอใจมากเท่าไรยิ่งจะส่งผลให้การทำงานมีคุณภาพที่ดี ช่วยให้เกิดการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีต่อองค์กร รวมถึงคุณภาพของผลงานที่ส่งมอบให้กับลูกค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และนำไปสู่ความมีชื่อเสียงและความสำเร็จของบริษัทในอนาคตได้ อีกทั้งเป็นวิธีการที่จะช่วยรักษานักวิชาการที่มีความสามารถและประสบการณ์การทำงานให้คงอยู่กับบริษัทตลอดไป เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจดิจิทัล ถือว่าเป็นการสร้างความสำเร็จได้เปรียบในการสร้างคนเพื่อพร้อมแข่งขันทางธุรกิจในอนาคต

2. ปัจจัยจูงใจส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทให้บริการด้าน IT น้อยกว่าปัจจัยค่าจ้าง หากพิจารณาถึงลงไป ในรายด้านพบว่า ด้านความก้าวหน้าในอนาคตอยู่ในระดับต่ำสุด เนื่องจากพนักงานอาจรู้สึกถึงการไม่ได้รับการพิจารณาหรือประเมินผลงานอย่างเที่ยงธรรมจากองค์กร รวมถึงการขาดการพัฒนาความรู้ ทักษะและ โอกาสในการเติบโต ดังนั้นอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทให้บริการด้าน IT น้อยลง ซึ่งองค์กรควรจัดระบบประเมินผลงานอย่างเที่ยงธรรม และมีการส่งเสริมพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่พนักงานเพิ่มเติมเพื่อเป็นแรงจูงใจให้เกิดความกระตือรือร้นหรือแรงผลักดันในการปฏิบัติงานให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงการสร้างแหล่งเรียนรู้ในองค์กรเพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่องด้วย

เอกสารอ้างอิง

- ประยูร ศรีอุดมกุล และสุมาลี รามัญญ. (2565). ความพึงพอใจในการทำงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานประจำในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนล้อรถจักรยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรม สยาม อีสเทิร์น ซีบอร์ด. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 16(45), 250-265.
- ชนภรณ์ พรรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- Khaled Al-Omari & Haneen Okasheh. (2017). The Influence of Work Environment on Job Performance: A Case Study of Engineering Company in Jordan. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12(24), 15544-15550.
- Nnaeto Japhet Olusadum & Ndo Juliet Anulika. (2018). Impact of Motivation on Employee Performance: A Study of Alvan Ikoku Federal College of Education. *Journal of Management and Strategy*, *Journal of Management and Strategy*, Sciedu Press, 9(1), 53-65.
- Murgianto, Siti Sulasmi & Suhermin. (2016). The effect of commitment, competence, work satisfaction on motivation, and performance of employees at Integrated Service Office of East Java. *International Journal of Advanced Research*, 3(-), 378-396.
- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). *สรุปผลสำมะโนอุตสาหกรรม จำนวนสถานประกอบการ จำแนกตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ภาค และจังหวัด พ.ศ. 2559*. ค้นเมื่อ 17 มิถุนายน 2566, จาก<http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/12.aspx>