

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชน บริษัทโทรคมนาคม ในเขตตำบลโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมา

The work motivation factor affecting to work efficiency of employees in telecommunication company, Khok Kruat District, Nakhonratchasima province

ปณต ดอกดวง¹ อาจารย์ ดร. สุรพัฒน์ มังคะลี²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชน บริษัทโทรคมนาคม ในเขตตำบลโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานเอกชน บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่งตำบลโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 306 คน โดยใช้แบบสอบถามในเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, T-Test, F-Test (One-way ANOVA), การทดสอบถดถอยพหุคูณ Multiple linear regression ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-29 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี ตำแหน่งพนักงานสัญญาจ้าง และพบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านสถานะของอาชีพ ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

คำสำคัญ: แรงจูงใจ, ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

The Objective of this research was to study the work motivation factor affecting to work efficiency of employees in telecommunication company, Khok Kruat District, Nakhonratchasima province. Data was collected from 306 employees, using questionnaires. Statistical methods used, Percentage, Mean, Standard deviation, Independent Samples T-test, F-test (One-Way ANOVA) and Multiple Linear Regression.

1. The results were found that most respondents were female, between 20-29 years old, Graduated with bachelor's degree level, were single, had below 1 year of work experience and were temporary contract employees. It was found that different gender, ages, education level, marital status, periods of work experience and position had no different effect to work performance efficiency

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. The work motivation factor including motivation factor and hygiene factor were positively correlated with work efficiency had statistical significance 0.05, motivation factor including Responsibility, Achievement, Meaningfulness of the work, Recognition, Growth and hygiene factor including Status, Command Style, Relation with Supervisor and peers, Salary and Benefit.

Keywords: *Motivation, Motivation factor, Hygiene factor, Work efficiency*

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่ ยุคไทยแลนด์ 4.0 หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า อุตสาหกรรม 4.0 ซึ่งเป็นยุคของการยกระดับอุตสาหกรรมภายในประเทศโดยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาพัฒนาตั้งแต่กระบวนการด้านการผลิตจนถึงด้านการให้บริการลูกค้า จึงส่งผลให้ทุกองค์กรต้องเริ่มมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงาน เพื่อให้สามารถแข่งขันกับเวทีระดับโลกได้ และกลยุทธ์ที่หลายองค์กรให้ความสนใจ คือ การบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์

ในหน่วยงานทั่วไปทุกแห่งนั้น แทบจะกล่าวได้ว่า งานแรกๆ ที่ผู้บริหารต้องทำคือ กระตุ้นให้ทุกคนทำงานอย่างดีที่สุด ส่วนคนทำงานก็เพื่อตอบสนองความต้องการของตนด้วยเหตุผลต่างๆ เป็นต้นว่า เพื่อผลตอบแทนเป็นเงินซึ่งจะสามารถนำไปซื้อสิ่งต่างๆ ได้ หรือเพื่อสิ่งอื่นซึ่งไม่อาจสัมผัสได้ เช่น ความพอใจหรือยอมรับนับถือ “การพยายามให้ผลตอบแทนการทำงานของคนตามความต้องการของเขา และต้องประสานความต้องการของคนทำงานให้เข้ากับความต้องการของหน่วยงานด้วย เพื่อให้บังเกิดผลงานที่ดีที่สุดยอดตามเป้าหมายของการทำงาน” การตอบแทนการทำงานของ คนด้วยเงินหรือสิ่งของที่เขาพอใจนั้น อาจเป็นสิ่งที่กระทำไม่ได้ไม่ยากนัก แต่การตอบแทนด้วยสิ่งอื่นที่นอกเหนือไปจากเงินหรือสิ่งของนั้นไม่ใช่ของง่ายที่จะกระทำ เพราะต้องเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายอย่างที่ประกอบขึ้นเป็นความพอใจแต่ละคน เป็นต้นว่า อิทธิพลจากสภาพความเป็นอยู่ การอบรมเลี้ยงดู การศึกษา และสิ่งแวดล้อมอื่นที่มีผลให้ความคิด ค่านิยม ทศนคติ ความสนใจ ฯลฯ ของแต่ละคนต่างกันไป จะมากหรือน้อยก็ตาม เพราะบางคนแม้จะอยู่ในบรรยากาศ หรือสภาพแวดล้อมที่เหมือนกัน หรือแม้จะอาศัยสิ่งจูงใจอย่างเดียวกันก็ตาม อาจมีผลของการกระทำที่ไม่เหมือนกัน (อ้างใน พวงเพชร วัชรอยู่, 2537, หน้า1) เนื่องจากบุคคลมีความต้องการที่ไม่เหมือนกัน และความต้องการของบุคคลก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา องค์กรจึงต้องจำเป็นต้องมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและจัดสรรสถาน ประกอบที่หลากหลายรูปแบบ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ ผลที่ลัพท์ที่ได้คือการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตามตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้

แรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมหรือการกระทำนั้นๆ ทำให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่น เต็มใจทำงาน ตั้งใจในการทำงานและเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมาย (อ้างใน ธัญพร สุวรรณคาม 2559, หน้า 13)

บริษัทแอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นบริษัทโทรคมนาคมด้านเครือข่ายมือถือขนาดใหญ่และมีการให้บริการข้อมูลการใช้บริการเครือข่ายผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งมีพนักงานจำนวนมากคอยให้บริการลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง การให้บริการของพนักงานยังถือเป็นเรื่องสำคัญของบริษัท ถึงแม้ว่าปัจจุบันจะมีการนำปัญญาประดิษฐ์หรือเทคโนโลยีหุ่นยนต์ที่สามารถตอบลูกค้าและแก้ไขปัญหาได้เช่นเดียวกับมนุษย์ แต่สิ่งที่ยุ่ยนต์แตกต่างและยังไม่สามารถทำได้เหมือนกับมนุษย์ คือ การให้บริการด้วยใจ เนื่องจากมนุษย์มีความรู้สึกนึกคิดและมีความเห็นอกเห็นใจมากกว่าหุ่นยนต์นั่นเอง แต่อย่างไรก็ตามด้วยปัจจัยหลายอย่าง บริษัทก็ยังพบปัญหาอัตราการหมุนเวียนพนักงานค่อนข้างสูง ซึ่งปัญหา

ส่วนใหญ่เกิดจากความเครียดและความกดดันในการทำงาน เนื่องจากนโยบายของบริษัทจะต้องมีการเพิ่มยอดขายที่เพิ่มสูงขึ้นในทุกๆปี รวมทั้งพนักงานที่ให้บริการจะต้องได้รับการประเมินคะแนนพึงพอใจจากผู้ให้บริการระดับดีเยี่ยมในทุกๆการให้บริการ ทำให้พนักงานเกิดกดดันในการทำงาน ซึ่งความกดดันนี้จะทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงานและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสุดท้ายพนักงานก็ต้องลาออกจากบริษัทไป ปัญหาที่ตามคือการสูญเสียพนักงานที่มีศักยภาพและความสามารถ และต้องเสียต้นทุนในการฝึกอบรมพนักงานใหม่จำนวนมาก ทางบริษัทและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จึงเห็นความสำคัญและต้องการจะแก้ไขปัญหานี้เพื่อรักษาพนักงานที่มีอยู่ให้ดีที่สุด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชน บริษัทโทรคมนาคม ในเขตตำบลโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาไว้วางแผนปรับปรุงปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานด้านต่างๆ รวมทั้งสร้างความพึงพอใจในการทำงานเพื่อให้พนักงานทำประโยชน์ให้แก่องค์กรสูงสุดและสามารถอยู่กับองค์กรได้อย่างยาวนาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจของพนักงานเอกชน บริษัทโทรคมนาคม ในเขตตำบลโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชน บริษัทโทรคมนาคม ในเขตตำบลโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชน บริษัทโทรคมนาคม ในเขตตำบลโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมา

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ในความหมายทางจิตวิทยา แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง ความต้องการแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นความพยายามของบุคคลให้เจริญก้าวหน้า (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2547, หน้า 111) ซึ่งความหมายแรงจูงใจในการทำงาน มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Durbin and Ireland (1993 อ้างในธนัญพร สุวรรณคาม, 2559, หน้า 12) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน คือ กระบวนการที่ถูกใช้เพื่อขับเคลื่อนและสนับสนุนพฤติกรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายขององค์กร

ธนัญพร สุวรรณคาม (2559, หน้า 13) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมหรือการกระทำนั้นๆ ทำให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่น เต็มใจทำงาน ตั้งใจในการทำงานและเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมาย

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory)

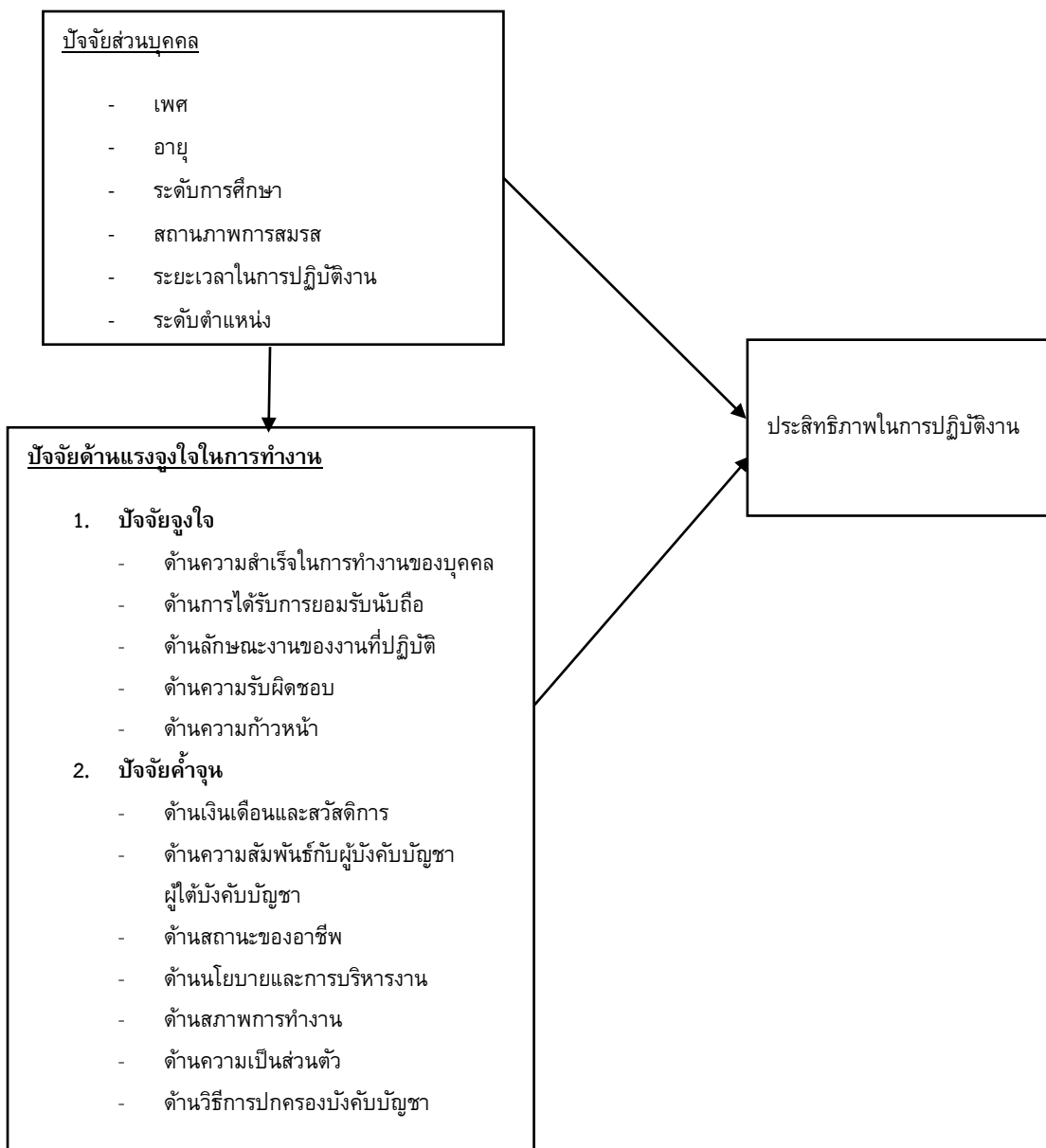
Herzberg และคณะ (1959 อ้างในพรภักดิ์ รุ่งมงคลทรัพย์, 2556, หน้า 14-16) ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 2 ปัจจัย คือ

1. **ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)** เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนที่ชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เพราะปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในบุคคลได้ด้วย ได้แก่ (1) ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (2)ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (3)ด้านลักษณะงานของงานที่ปฏิบัติ (4)ด้านความรับผิดชอบ (5)ด้านความก้าวหน้า

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร จะเกิดความไม่ชอบขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ (1)ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ (2)ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา (3)ด้านสถานะของอาชีพ (4)ด้านนโยบายและการบริหารงาน (5)ด้านสภาพการทำงาน (6)ด้านความเป็นส่วนตัว (7)ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีการดำเนินงาน

ประชากรใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานเอกชน บริษัทโทรคมนาคม ในเขตตำบลโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 1,080 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ เดือนมกราคม พ.ศ.2562) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานเอกชน บริษัทโทรคมนาคม ในเขตตำบลโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 306 คน ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ Yamane (อ้างใน สุทรหนู ศรีไสย์, 2551, หน้า 38) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนหรือผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว คำนวณตามสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1080}{1 + (1080 \times 0.05^2)}$$

$$n = 291.89$$

โดย n = จำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนของประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

(โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.05)

จากการคำนวณ จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 291 คน สํารองเพิ่มกรณีเก็บแบบสอบถามไม่ครบหรือแบบสอบถามไม่สมบูรณ์อีก จึงเพิ่มกลุ่มอย่างเป็น จำนวน 306 คน และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) (อดุลย์ ทองจำรุญ, 2556, หน้า 62) โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง ในบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง ตำบลโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมา เพื่อหาสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง ดังสูตร

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่าง} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางแสดงกลุ่มประชากรทั้งหมดและประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ฝ่าย/ทีม	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ทีม Convergence	327	93
ทีม Multi	432	122
ทีม OJT-CD	287	81
ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	9	3
ฝ่ายสรรหาว่าจ้างและสวัสดิการ	5	1
ฝ่ายธุรการ	5	1
ฝ่ายคุณภาพการให้บริการ	13	4
ฝ่าย Incom	2	1
รวมทั้งหมด	1080	306

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลประชากรศาสตร์ของพนักงานเอกชน บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง ตำบลโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพการสมรส, ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน, ระดับตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งแบ่งเป็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์กำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินทั้งหมด 5 ระดับ ตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale)

เกณฑ์ในการวัดแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณ ด้านเวลา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์กำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินทั้งหมด 5 ระดับ ตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale)

เกณฑ์ในการวัดแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามที่เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นต่างๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์การวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเอกชน บริษัทโทรคมนาคม ในเขตตำบลโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมา โดยคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อสรุปปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเอกชน บริษัทโทรคมนาคม ในเขตตำบลโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมา ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยการคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชน บริษัทโทรคมนาคม ในเขตตำบลโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมา ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยการคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชน บริษัทโทรคมนาคม ในเขตตำบลโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมา เพื่อทดสอบหาความแตกต่าง ด้วยการทดสอบค่าเฉลี่ยแบบที (t-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

5. การวิเคราะห์แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชน บริษัทโทรคมนาคม ในเขตตำบลโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมา เพื่อหาความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานเอกชน บริษัทโทรคมนาคม ที่ปฏิบัติงานในเขตตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-29 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี ตำแหน่งพนักงานสัญญาจ้าง หน่วยงานที่สังกัดพนักงานทีม Multi Skill

ส่วนที่ 2 ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชน บริษัทโทรคมนาคม ในเขตตำบลโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

1. แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ พนักงานเห็นด้วยมากที่สุดในด้านความสำเร็จในงาน รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้า และด้านการได้รับความยอมรับนับถือตามลำดับ
2. แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุน พนักงานเห็นด้วยมากที่สุดในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา รองลงมา คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านสถานะของอาชีพ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชน บริษัทโทรคมนาคม ในเขตตำบลโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมา มากที่สุดในด้านจริยธรรมและความโปร่งใส รองลงมา คือ ด้านการจัดการเครือข่ายสัมพันธ์ ด้านความรักในองค์กรอยู่ใน ด้านความเอาใจใส่ในลูกค้าและประชาชน ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน ด้านการร่วมมือประสานงานเป็นทีม และด้านความเชี่ยวชาญในงานธุรกิจการค้า นโยบายรัฐ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชน บริษัทโทรคมนาคม ในเขตตำบลโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมา สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานพนักงานเอกชน บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง ตำบลโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมา พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทางบริษัทมีนโยบายและการบริหารงานที่เท่าเทียมกันทุกคน บริษัทมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนโดยการประเมินผลจาก

ความสามารถในการทำงานรายบุคคล อีกทั้งคุณสมบัติพนักงานทุกคนจะต้องจบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จึงทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) พบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนจิรา รอนไพริน (2558) พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญสถิติที่ 0.05

2. ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเอกชน บริษัทโทรคมนาคม ในเขตตำบลโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมา พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบริษัท พนักงานที่เริ่มงานใหม่ทุกคน จะได้เข้าสู่กระบวนการฝึกอบรมในภาคทฤษฎีก่อนปฏิบัติงานจริงและมีการสอนงานในขณะปฏิบัติงานซึ่งทางบริษัทมีโครงสร้างหลักสูตรที่ชัดเจน พนักงานทุกตำแหน่งจึงมีมาตรฐานการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานนั้นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์ พงศ์ (2558) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2561) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานไม่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยด้านค่าจ้าง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงคือด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าตามลำดับ เนื่องจากค่านิยมของบริษัทกำหนดไว้ว่า ปัญหาถูกก็เหมือนปัญหาของเรา พนักงานทุกคนจึงให้ความสำคัญและความใส่ใจดูแลลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งปัญหาการใช้งานของเครือข่าย เมื่อลูกค้าได้รับการแก้ไขปัญหาและเกิดความพึงพอใจสูงสุด นั่นถือว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท ส่วนปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด คือ ด้านสถานะของอาชีพ ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ตามลำดับ เนื่องจากลักษณะของงานบริการเป็นงานที่แสดงถึงภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท รวมทั้งการทำงานจะต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย เช่น ทักษะการฟังและจับประเด็นลูกค้า ทักษะการพูดโน้มน้าวใจลูกค้า ทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐาน และไหวพริบปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น ฉะนั้นความภาคภูมิใจในอาชีพจึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาริน ปฏิเมธีภรณ์ (2556) ผลการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็น ด้านลักษณะงานของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ สอดคล้องกับ ปัญญาพร จิตพิงศ์ (2559) จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์ พงศ์ (2558) พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างมีผลต่อประสิทธิภาพในการ

ทำงานและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จในงาน โดยเฉพาะพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี จะมีแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงานต่ำกว่าพนักงานกลุ่มอื่น ดังนั้นบริษัทจึงต้องให้ความสำคัญในด้านการจัดฝึกอบรมให้เหมาะสมตรงกับทักษะที่พนักงานควรได้รับการพัฒนา จากข้อเสนอแนะในแบบสอบถามพนักงานที่อายุงานต่ำกว่า 1 ปี เสนอความคิดว่าบริษัทควรเพิ่มระยะเวลาการฝึกอบรมและควรจัดสรรเครื่องมือสำนักงาน ได้แก่ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การทำงานให้เพียงพอต่อจำนวนพนักงานเพื่อประสิทธิภาพในเรียนรู้และการทำงานในอนาคต หัวหน้างานควรให้คำปรึกษาและสอนงานพนักงานใหม่เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้า มีระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก ดังนั้นบริษัทควรมีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพหรือมีการปรับเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเป้าหมายการทำงานให้แก่พนักงาน เนื่องจากบริษัทมีจำนวนพนักงานสัญญาจ้างจำนวนมาก และพนักงานจำนวนหลายคนที่ต้องการปรับเลื่อนตำแหน่งเป็นพนักงานประจำ เพราะพนักงานประจำจะได้รับสิทธิสวัสดิการที่เพิ่มมากขึ้น ได้รับการพิจารณาปรับฐานเงินเดือน โบนัสที่เพิ่มขึ้น และมีความมั่นคงในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร ลดอัตราการหมุนเวียนพนักงานภายในบริษัท

3. จากข้อเสนอแนะในแบบสอบถาม ส่วนที่ 4 พนักงานมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโรงอาหารและร้านอาหารเป็นจำนวนมาก เนื่องจากจำนวนร้านค้าและพื้นที่ห้องอาหารมีจำนวนไม่เพียงพอต่อพนักงาน รวมทั้งรสชาติอาหารที่ต้องปรับปรุง บริษัทจึงควรให้ความสำคัญและเข้ามาดูแลด้านปัจจัยพื้นฐานเพื่อป้องกันมิให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในสถานประกอบการ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านความเป็นส่วนตัว เนื่องจากปริมาณงานที่มีจำนวนมากส่งผลให้พนักงานต้องทำงานล่วงเวลาเป็นจำนวนหลายชั่วโมงและติดต่อกันหลายวัน ส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน บริษัทจึงควรบริหารจัดการในเรื่องของขั้นตอนการทำงาน ปริมาณงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ให้มีความสมดุล รวมทั้งกำหนดการของการจ่ายค่าล่วงเวลาหรือรายได้อื่นๆ อย่างชัดเจน

4. พนักงานมีระดับความคิดเห็นแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ดังนั้นบริษัทต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กร ให้องค์กรแห่งความช่วยเหลือ ความสามัคคี เพื่อช่วยส่งเสริมให้บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดำเนินไปด้วยดี นอกเหนือจากการทำงานร่วมกันบริษัทควรจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้มีกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในทีมงาน

บรรณานุกรม

เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ

ลูกจ้าง องค์กรคลังสินค้า. ค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- เจนจิราพร รอนไพริน. (2558). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขารัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว. ค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดาริน ปฏิเมธีภรณ์. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. ค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธัญพร สุวรรณคาม. (2559). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. ค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ. ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปัญญาพร ฐิติพงศ์. (2558). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พรภักดิ์ รุ่งมงคลทรัพย์. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอบีบี จำกัด. ค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พวงเพชร วัชรอยู่. (2537). แรงจูงใจกับการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพฯ. โอ.เอส.พรินต์ติ้ง เฮ้าส์.
- สุทนต์ ศรีไสย์. (2551). สถิติประยุกต์สำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพฯ. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อดุลย์ ทองจำรุณ. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเขตพื้นอำเภอแก่งศรีภูมิ. ค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.