

บทคัดย่อ

174473

ชื่อเรื่องคุณฉันทิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา
อุตสาหกรรมบริการด้านโทรคมนาคมและการสื่อสารไทย
ชื่อผู้เขียน นายประยงค์ มีใจชื่อ
ชื่อปริญญา ปรัชญาคุณฉันทิพนธ์
ปีการศึกษา 2548

คณะกรรมการที่ปรึกษาคุณฉันทิพนธ์

1. รองศาสตราจารย์วิชัย ชนรังสีกุล ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์กุสุมา เวชชบูล
3. อาจารย์ ดร. สุรัชย์ ตรีวัชรณกิจ

คุณฉันทิพนธ์ฉบับนี้เป็นการศึกษาเพื่อค้นหาตัวแปรหลักที่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยตระหนักถึงความสำคัญของผลการปฏิบัติงานพนักงานว่าเป็นจุดเริ่มต้นของ “การสร้างเครือข่ายคุณภาพ” ที่จะส่งผลกระทบต่อผลงานรวมของฝ่ายผลงานรวมของกิจการ ผลงานรวมในอุตสาหกรรม และระบบเศรษฐกิจของประเทศ ตามลำดับ ในงานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาถึงผลกระทบของตัวแปรจำนวน 8 ตัวแปรคือ สภาพภายในองค์กร ปัจจัยสนับสนุนการทำงานภายในองค์กร โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พื้นฐานส่วนบุคคล ความสามารถในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันกับงาน การวิเคราะห์เชิงปริมาณใช้ Path Analysis ซึ่งอาศัยการวิเคราะห์ถดถอยพหุเป็นพื้นฐานในการหาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแปรในกรอบแนวความคิด

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์รวมของตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัวแปรเป็นความสัมพันธ์เชิงบวกกับตัวแปรตาม คือ ผลการปฏิบัติงาน และสามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้ประมาณร้อยละ 21 จากนั้นได้นำตัวแปรทั้งหมดในกรอบแนวความคิดมาทำการจัดกลุ่มโดยอาศัยการวิเคราะห์ Factor Analysis เพื่อดูการรวมกลุ่มของ

174473

ตัวแปร ปรากฏว่ามีการแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่ม 1 เป็นตัวแปรระดับองค์กร ได้แก่ สภาพภายในองค์กร ปัจจัยสนับสนุนการทำงานภายในองค์กร และ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน กลุ่ม 2 เป็นตัวแปรระดับบุคคล ได้แก่ ความสามารถในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับงาน แรงจูงใจในการทำงาน และพื้นฐานส่วนบุคคล เมื่อทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบ Stepwise Regression Analysis เพื่อคัดเลือกตัวแปรหลักที่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ปรากฏว่าได้ตัวแปรหลักเป็นตัวแปรระดับบุคคล 5 ตัวแปร คือ ความสามารถในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับงาน แรงจูงใจในการทำงาน และพื้นฐานส่วนบุคคล ตามลำดับ ในลำดับสุดท้ายจึงได้นำตัวแปรหลักทั้ง 5 ตัวแปรมาสร้างเป็น “ตัวแบบจำลองผลการปฏิบัติงานของพนักงาน” ในอุตสาหกรรมบริการด้านโทรคมนาคมและการสื่อสารไทย

It is found that the mutual relationship of all 8 factors is positively related to employee job performance, and can approximately explain the variance of employee job performance at 21 percent.

All variables in the conceptual framework are taken into the use of a factor analysis to study their grouping. From the study, two groups of factors are found. One is regarded as an organization-level factor, consisting of an internal work environment, supportive working factors, and promotion opportunity, and the other a person-level factor, consisting of work competency, job satisfaction, job commitment, work motivation, and personal backgrounds. From the stepwise regression analysis to determine main factors affecting employee job performance, five person-level factors are found: work competency, job satisfaction, job commitment, work motivation, and personal backgrounds, respectively. “The model of employee job performance” in the Thai telecommunications industry is finally created from those main five person-level factors.