

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



246687



บัญชีที่มีผลต่อการชำระค่าสมาชิก : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

สุชีลา ลีพิทยา

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)

ปีการศึกษา 2554

๒๕๐๒๕๑๔๔๒



246687

ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระรักษาบุคลากร: ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



สุชีวา ลีวิทยา

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)
ปีการศึกษา 2554
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

FACTORS AFFECTING PERSONNEL RETENTION: A CASE STUDY
OF PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY EMPLOYEES

SUSHEWA LEEWITAYA

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
(GENERAL MANAGEMENT)

2011

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อการชำระรักษาบุคลากร: ศึกษาเฉพาะกรณี
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ชื่อผู้เขียน นางสาวสุชีวา ลีวิทยา

สาขาวิชา การจัดการทั่วไป

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ธีระเดช รวิ้มงคล

ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์วิชัย สุรเชิดเกียรติ

นางสยมพร บุญ-หลง

มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมล พุพิพิธ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ประภา วิศาลกิจ)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์จรินทร์ เจริญศรีวัฒนกุล)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ธีระเดช รวิ้มงคล)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์วิชัย สุรเชิดเกียรติ)

.....กรรมการ

(นางสยมพร บุญ-หลง)

โดยวิธีการของ LSD ผลการศึกษาพบว่า

246687

1. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีเงินเดือน 25,000 บาท ขึ้นไป ตำแหน่งเป็นพนักงานวิชาชีพ จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีอายุงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป

2. การชำระรักษาบุคลากรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการชำระรักษาบุคลากร ประกอบด้วย ด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ ด้านส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง

3. การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความแตกต่าง พบว่า อายุ เงินเดือน ประสบการณ์ของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการชำระรักษาบุคลากรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตำแหน่ง ระดับการศึกษา ของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการชำระรักษาบุคลากรที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยด้านผลตอบแทน ปัจจัยด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ มีความสัมพันธ์กับการชำระรักษาบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ข้อเสนอแนะ คือ ถ้าองค์กรต้องการรักษาให้พนักงาน ที่มีความรู้ความสามารถ ให้คงอยู่ในองค์กรของเราให้นาน องค์กรควรให้ความสำคัญกับพนักงานในเรื่องของสวัสดิการต่าง ๆ รวมไปถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้พนักงานให้อยู่ในองค์กรของเราต่อไป

The sample population consisted of 400 personnel employed by the Provincial Electricity Authority in four regions and at its Headquarters. Data were collected using a questionnaire couched at the level of reliability of 0.96.

Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of percentage (%), mean (\bar{X}), and standard deviation (SD). The researcher also used the F test and the chi-squared (χ^2) techniques in addition to the least significant difference (LSD) multiple comparison method.

Findings are as follows:

1. The personnel under study were found to be forty years of age or older, with a monthly salary of 25,000 baht or more, and holding positions as professional employees. They were holders of a bachelor's degree and had more than fifteen years of work experience.

2. Overall, the retention of the personnel under study was at a moderate level. The factors affecting the retention of personnel at a high level consisted of duties and responsibilities, having opportunities for career advancement, and being afforded the chance to actualize one's potentialities. The factors at a moderate level were work environment and remuneration.

3. Hypothesis testing was conducted and correlations were found between differences in the demographical characteristics of age, salary, and work experience of the personnel under study and concomitant differences in opinions regarding retention at the statistically significant level of .05. However, differences in the demographical characteristics of position and

educational level were not paralleled by corresponding difference in opinions in respect to retention at the statistically significant level of 0.05.

4. Using hypothesis testing to determine relationships, the researcher found that the factors of remuneration, duties and responsibilities, opportunities for career advancement, and being afforded the chance to actualize one's potentialities were correlated with the retention of the personnel under study at the statistically significant level of 0.05.

5. Recommendations are as follows:

If an organization is desirous of retaining knowledgeable and capable personnel for long periods, then it should pay attention to the personnel in respect to the matter of welfare, as well as work environment. Paying heed to personnel in this fashion would pay dividends by enhancing morale and encouraging them to remain in the organization.

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจากคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งประกอบด้วย รองศาสตราจารย์ธีระเดช ธีวมังคล รองศาสตราจารย์วิชัย สุรเชิดเกียรติ นางสุขุมพร บุญ-หลง ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางในการจัดทำ ตลอดจนเสียสละเวลา และแก้ไขตรวจสอบอย่างละเอียดทุกชั้นตอนจนเสร็จสมบูรณ์รวมถึง รองศาสตราจารย์ ประภา วิศาลกิจ และรองศาสตราจารย์จรินทร์ เจริญศรีวัฒนกุล คณะกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ นายก้องเกียรติ ทองรัตนะ หัวหน้าแผนก ระบบข้อมูลบุคคล ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาที่ให้ความกรุณาและให้คำปรึกษามาโดยตลอด รวมทั้งขอขอบพระคุณพี่น้องและเพื่อนพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมถึง อีกหลายท่านที่มีได้กล่าวถึงไว้ ณ ที่นี้ ที่ได้มีส่วนร่วมในการเป็นกำลังใจ ให้ข้อคิดเห็นและช่วยเหลือในระหว่างการดำเนินงานวิจัยนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ญาติมิตร และคณาจารย์ ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยจนกระทั่งทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี รวมทั้งผู้ที่เป็นกำลังใจและแรงใจให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา ขอให้ผู้มีพระคุณ ที่ให้การช่วยเหลือในการวิจัยครั้งนี้ จงมีแต่ความสุข ความเจริญรุ่งเรืองยิ่ง ๆ ขึ้นไป

สุชีวา ลีวิทยา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(9)
สารบัญตาราง	(12)
สารบัญภาพประกอบ.....	(14)
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการธำรงรักษาบุคลากร	16
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	54
กรอบแนวความคิด	59
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	60
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	60
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	62
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	63

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	64
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	64
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	66
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการชำระรักษาบุคลากร	70
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระรักษาบุคลากรของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค.....	78
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน	82
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ	92
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	93
สรุปผลการวิจัย.....	94
อภิปรายผล	96
ข้อเสนอแนะ.....	100
ภาคผนวก	
ก คณะกรรมการแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ	102
ข การทดสอบหาค่า IOC และค่าความเชื่อมั่น	106
ค แบบสอบถาม	117
บรรณานุกรม	126
ประวัติผู้เขียน	130

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีความต้องการสามทฤษฎี.....	44
2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
3 จำนวนและร้อยละด้านอายุของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	67
4 จำนวนและร้อยละด้านเงินเดือนของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	67
5 จำนวนและร้อยละด้านตำแหน่งของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	68
6 จำนวนและร้อยละด้านระดับการศึกษาของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค	69
7 จำนวนและร้อยละด้านอายุงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	69
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการชำระรักษา บุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	70
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการชำระรักษาบุคลากรของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	78
10 การหาความแตกต่างระหว่างอายุของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กับการชำระรักษาบุคลากร.....	83
11 การเปรียบเทียบรายคู่ของอายุพนักงานที่แตกต่างกันกับการชำระรักษา บุคลากรที่แตกต่างกันของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	84
12 การหาความแตกต่างระหว่างเงินเดือนของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคกับการชำระรักษาบุคลากร.....	84
13 การเปรียบเทียบรายคู่ของเงินเดือนพนักงานที่แตกต่างกันกับ การชำระรักษาบุคลากรที่แตกต่างกันของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค	85
14 การหาความแตกต่างระหว่างตำแหน่งของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคกับการชำระรักษาบุคลากร.....	86

ตาราง	หน้า
15 การหาความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับการชำระรักษาบุคลากร.....	86
16 การหาความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคกับการชำระรักษาบุคลากร	87
17 การเปรียบเทียบรายคู่ของประสิทธิภาพพนักงานที่แตกต่างกัน กับการชำระรักษาบุคลากรที่แตกต่างกันของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค.....	88
18 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านผลตอบแทนกับการชำระรักษา บุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	89
19 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับการชำระรักษาบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	89
20 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านหน้าที่และความรับผิดชอบกับ การชำระรักษาบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	90
21 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ กับการชำระรักษาบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	91
22 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพกับ การชำระรักษาบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	91

สารบัญภาพประกอบ

ภาพ	หน้า
1 กระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์	15
2 ลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของ Maslow	39
3 ทฤษฎี ERG และ Elderfer (ERG theory).....	41
4 ทฤษฎีความต้องการของ Need theories.....	42
5 ขั้นตอนของทฤษฎีความคาดหวัง.....	46
6 แนวคิดทฤษฎีเสมอภาค	48
7 ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายในการจูงใจของ Locke.....	51
8 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาวิจัย	59