

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

การประปานครหลวง ก่อตั้งขึ้นในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยได้ประกาศพระบรมราชโองการทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้กรมสุขาภิบาลจัดการที่จะนำน้ำมาใช้ในพระนครตามแบบอย่างที่เหมาะสมแก่ภูมิประเทศ ซึ่งในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว นอกจากจะเป็นยุคแห่งการพัฒนาความเจริญแล้ว ยังเริ่มต้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของราษฎรอีกด้วย เนื่องจากในสมัยนั้นราษฎรได้อาศัยน้ำฝนหรือน้ำในแม่น้ำลำคลอง ใช้ในการอุปโภคและบริโภคในบางฤดูน้ำจะกร่อยและสกปรก บางครั้งมีเห็ดพิษหรือโรคระบาด ประชาชนล้มตายเป็นจำนวนมาก จึงทรงโปรดเกล้าฯ ให้ตั้งโรงงานขึ้นที่ข้างพระบรมมหาราชวัง เพื่อแจกอาหารและน้ำที่สะอาดให้ประชาชนได้ดื่มกินและหลังจากที่ได้ตั้งกรมสุขาภิบาลขึ้นแล้ว เมื่อ พ.ศ. 2448 จึงมีพระราชดำริให้กรมสุขาภิบาลดำเนินการสำรวจหาวิธีการจัดหาน้ำสะอาดสำหรับประชาชนในพระนคร นายเดอ ลา โรเตียร์ (De La Rotier) ซึ่งเป็นวิศวกรชาวฝรั่งเศสที่เข้ามารับราชการเป็นช่างสุขาภิบาลในสมัยนั้น ได้เสนอให้เอาน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยาที่น้ำเค็มเข้าไม่ถึงมาใช้ ซึ่งสะดวกและไม่ต้องลงทุนมาก ในที่สุดจึงร่วมมือกับกรมคลองพิจารณาขุดคลองรับน้ำจากเชียงราก แขวงเมืองปทุมธานี นำน้ำมาใช้ในพระนครตามแบบอย่างที่เหมาะสมแก่ภูมิประเทศ กิจการที่นำน้ำมาใช้ในพระนครนี้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ เรียกตามภาษาสันสกฤตว่า การประปา (การประปานครหลวง, 2550, หน้า 26)

การประปานครหลวง เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการประปา พ.ศ. 2510 และแก้ไขเพิ่มเติม มีอำนาจหน้าที่ตาม พ.ร.บ. การประปา พ.ศ. 2510 คือ ดำเนินการจัดหาแหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบเพื่อใช้ในการประปา ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาในเขตท้องที่

กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ และควบคุมมาตรฐานเกี่ยวกับระบบประปาเอกชนในเขตท้องที่ดังกล่าว รวมถึงดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกันหรือเป็นประโยชน์แก่การประปา และคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐและประชาชน ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ 2,396 ตารางกิโลเมตร (การประปานครหลวง, 2553, หน้า 93, 114-115)

การดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบัน สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรง รวดเร็วและมีความผันผวนอยู่ตลอดเวลา องค์กรจะสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในยุคโลกาภิวัตน์ได้นั้น จำเป็นต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เพื่อความสามารถในการแข่งขันและความอยู่รอดขององค์กร ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร อันประกอบด้วย สังคมและวัฒนธรรม ลักษณะทางประชากร การเมืองและกฎหมาย วิทยาการ เทคโนโลยีหรือนวัตกรรม การค้าระหว่างประเทศ สภาพเศรษฐกิจ ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ ผลงานใหม่ การให้บริการระบบใหม่ ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด แต่สิ่งเหล่านี้จะไม่เกิดขึ้นเลย หากเราขาดทรัพยากรมนุษย์ ที่ดีและมีคุณภาพ มาช่วยในการคิด พัฒนา วางแผน จัดการและควบคุมการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้

เป้าหมายสูงสุดของการบริหารงานคือ การนำเอาทรัพยากรอันประกอบไปด้วย คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ในบรรดาปัจจัยเหล่านี้ต้องยอมรับว่า ทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งเพราะทรัพยากรมนุษย์ ไม่เพียงแต่เป็นทรัพยากรพื้นฐานทางการบริหารเท่านั้น แต่ทรัพยากรมนุษย์ยังเป็นสินทรัพย์ (asset) ที่มีคุณค่า มีเกียรติภูมิและมีความสำคัญสูงสุดขององค์กร เพราะทรัพยากรมนุษย์จะทำหน้าที่บริหารทรัพยากรอื่น ๆ จนกระทั่งกลายเป็นผลผลิต ซึ่งอาจอยู่ในรูปของสินค้าหรือบริการ ขึ้นอยู่กับประเภทและวัตถุประสงค์ขององค์กร (สุนันทา เลานันท์, 2546, หน้า 1; ฌ็อง-ฌัก กูว์เซอแรน, 2545, หน้า 14) ดังนั้น องค์กรใดที่สามารถได้มา พัฒนา และธำรงรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และคุณสมบัติที่เหมาะสม องค์กรนั้นย่อมมีศักยภาพที่จะปฏิบัติงาน

ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กร ได้แสดงศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละรายนั้น ถือได้ว่าเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่เบื้องหลังของผู้ปฏิบัติงานได้ เช่น ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์และระดับสติปัญญา (ประยงค์ มีใจซื่อ, 2548, หน้า 2) และเนื่องจากในสถานที่ทำงานแต่ละแห่งมีปัจจัยแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน เช่น ลักษณะทางประชากรศาสตร์ แสง สี เสียง อุณหภูมิในที่ทำงาน หรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร จึงทำให้ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งทางบวกและทางลบแก่องค์กรได้ หากเราทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแล้ว ก็จะทำให้เราสามารถลดอัตราการสูญเสียอันเนื่องมาจากการทำงาน เช่น การขาดงาน การลาพัก การลาป่วย ทั้งที่มีและไม่มีใบรับรองแพทย์ และอาจรวมไปถึง การเข้า-ออก ของพนักงานได้ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร

ปีงบประมาณ 2553 สภาพเศรษฐกิจของประเทศไทยเริ่มฟื้นตัวอย่างชัดเจน มีอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปีงบประมาณ 2552 ส่งผลดีและช่วยผลักดันให้ผลการดำเนินงานของการประปานครหลวงโดยรวมดีขึ้น ประกอบกับการประปานครหลวง มีระบบการบริหารจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การบริหารจัดการให้มีอัตราน้ำสูญเสียในปริมาณที่ต่ำลง การประปานครหลวง จึงสามารถควบคุมต้นทุนหลักในการดำเนินการขององค์กรได้ ทำให้การประปานครหลวง มีรายได้จากการดำเนินงาน 17,351.2 ล้านบาท สูงกว่าปีงบประมาณ 2552 ถึง 568.3 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.38 ซึ่งเกิดจากรายได้จากการขายน้ำ อันเป็นรายได้หลักขององค์กร ที่มีอัตราการเติบโตสูงกว่าปีก่อน ตามการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจและมีจำนวนผู้ใช้น้ำรายใหม่ที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ การประปานครหลวง ยังเพิ่มสมรรถนะขององค์กร โดยการรับจ้างเหมางานจากภาครัฐและภาคเอกชน เช่น การรับจ้างวางท่อน้ำประปาหมู่บ้านจัดสรร ซึ่งถือเป็นรายได้เสริมจากการปรับแผนกลยุทธ์ เพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขันและการทำงาน ขององค์กร ส่งผลให้ในปีงบประมาณ 2553 การประปานครหลวงมีกำไรสุทธิจากการ

ดำเนินงาน จำนวน 5,641.43 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 1,139.80 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 25.32 (การประมาณครหลวง, 2553, หน้า 79-80)

ตาราง 1

สถิติและการดำเนินงาน

รายการ	หน่วย	ปีงบประมาณ				
		2549	2550	2551	2552	2553
1. สินทรัพย์รวม	ล้านบาท	56,572.3	57,059.9	58,260.2	56,285.3	57,710.2
2. รายได้รวม	ล้านบาท	15,823.9	16,362.7	16,807.5	16,782.9	17,351.2
3. ค่าใช้จ่ายรวม	ล้านบาท	10,438.4	10,883.1	12,276.2	12,281.3	11,709.8
4. กำไรสุทธิ	ล้านบาท	4,931.8	5,003.2	4,531.3	4,501.6	5,641.4
5. จำนวนพนักงาน	คน	4,274	4,157	4,083	4,081	4,076
6. พื้นที่ให้บริการ	ตร.กม.	2,049.0	2,139.2	2,250.5	2,329.3	2,396.0
7. เงินรายได้นำส่งรัฐ	ล้านบาท	2,154.2	2,192.0	2,006.0	1,995.8	2,523.0

ที่มา. จาก รายงานประจำปี การประมาณครหลวง ปีงบประมาณ 2553 (หน้า 114-121), โดย การประมาณครหลวง, 2553, การประมาณครหลวง: ผู้แต่ง.

ความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงทางสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ที่มีความรุนแรงและรวดเร็วมากขึ้น จึงส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการพัฒนาการและความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านนวัตกรรมการทำงาน ทำให้องค์กรต้องมีการปรับแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานเพื่อให้มีความสามารถในการแข่งขันกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน เพื่อให้้องค์กรสามารถเนินกิจการอยู่รอดและเจริญเติบโต ซึ่งการดำเนินงานในปัจจุบัน หากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและตรงกับความ-

ต้องการของลูกค้านั้น ถือได้ว่าการประสบผลสำเร็จและมีความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน และหากสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้รับบริการ โดยใช้ทรัพยากรปัจจัยนำเข้าน้อยแต่ได้ผลลัพธ์กลับคืนมามากที่สุด ถือได้ว่าผลการปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน อันเป็นตัวชี้วัด ผลการปฏิบัติงานหรือศักยภาพในการทำงานของพนักงาน ที่ส่งผลถึงผลการดำเนินงานขององค์กรด้วย

ตลอดระยะเวลาของการดำเนินกิจการการให้บริการน้ำประปาแก่ประชาชน การประสานครหลวง ได้พัฒนาศักยภาพของพนักงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานสามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่มีความผันผวนอยู่ตลอดเวลา และเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในขณะเดียวกัน การประสานครหลวง ก็ได้มีการเปลี่ยนแปลงในด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยมีการบรรจุพนักงานใหม่เป็นจำนวนมาก เพื่อทดแทนตำแหน่งอัตรากำลังที่ว่างลง เนื่องจากการเกษียณอายุการทำงาน และการเติบโตขององค์กร โดยในช่วงปีงบประมาณ 2551-2555 ผู้บริหารและพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานของการประสานครหลวง จะมีการเกษียณอายุการทำงานจำนวนมากถึง 1,256 คน (แผนกำลังคน ปีงบประมาณ 2551-2555) จึงทำให้องค์กรต้องมีการเตรียมความพร้อมในการจัดทำแผนทดแทนตำแหน่งงาน-ยุทธศาสตร์ที่มีความสำคัญต่อองค์กร เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โดยพิจารณาคัดเลือกจากพนักงานที่มีความรู้และสามารถพิเศษ (talent) ให้ได้รับการฝึกอบรมและเพิ่มพูนความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อทดแทนตำแหน่งอัตราที่มีความสำคัญต่อองค์กร รวมถึงดำเนินโครงการส่งผ่านองค์ความรู้ โดยให้ผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน สอนงานแก่พนักงานรุ่นหลัง และมีการบริหารจัดการความรู้ โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้เสนอแนะแนวทางในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน และมีส่วนร่วมทางการบริหารจัดการเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร อันจะทำให้พนักงานเกิดความรัก ความผูกพันและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งกระทำโดยการคัดเลือกองค์ความรู้และแนวทางในการทำงาน ที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร จัดเก็บเข้าระบบคลังความรู้เพื่อให้พนักงานการประสานครหลวงได้ศึกษารวมถึงมีการสนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มการเรียนรู้ (COPs: Community of Practice)

เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน และมีการคัดเลือกองค์ความรู้ดีเด่น นอกจากนี้ยังมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ในหลักสูตรต่าง ๆ แก่พนักงานทุกระดับ และส่งเสริมให้พนักงานนำหลักธรรมาภิบาล คือ ระบบการกำกับและควบคุมกิจการที่ดีสำหรับรัฐวิสาหกิจ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างเสริมวัฒนธรรมขององค์กรและสนับสนุนให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองมากที่สุด โดยได้กำหนดหัวข้อธรรมาภิบาลเป็นหัวข้อหนึ่งในหลักสูตรการอบรมพนักงานและในการเลื่อนระดับ รวมทั้งเป็นส่วนหนึ่งของข้อสอบในการคัดเลือกพนักงานใหม่ของการประปานครหลวง (การประปานครหลวง, 2553, หน้า 51) เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในฐานะที่เป็นทุนมนุษย์ (human capital) เพื่อไปสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร และรองรับการให้บริการด้านน้ำประปาแก่ผู้ใช้น้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับที่น่าพอใจทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ด้วยวิธีการที่จะเรียนรู้ไปด้วยกันทั้งองค์กรและนำความรู้ไปพัฒนางาน สนับสนุนต่อความสำเร็จตามภารกิจหลักขององค์กร

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง เพื่อให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานพนักงานและเพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ก็เพราะว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายบุคคลย่อมมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของฝ่าย ผลการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายย่อมมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมของกิจการ ผลการปฏิบัติงานโดยรวมของแต่ละกิจการย่อมมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานภายในของแต่ละอุตสาหกรรม และผลการปฏิบัติงานภายในแต่ละอุตสาหกรรมย่อมมีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ (ประยงค์ มีใจซื่อ, 2548, หน้า 4) นอกจากนี้ผลการวิจัยยังจะเป็นตัวแบบสำหรับผู้ที่สนใจศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยสามารถปรับประยุกต์ศึกษาทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนได้ รวมถึงช่วยให้ผู้บริหารหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ใช้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน การพัฒนาองค์กรและการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่
2. เพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่

สมมติฐานของการวิจัย

1. พื้นฐานส่วนบุคคลในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่
2. สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่
3. การบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่
4. บรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่
5. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่
6. ผลตอบแทนในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่
7. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ มีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร ประชากรที่ใช้การศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานการประปานครหลวง ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ เลขที่ 400 ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 2,081 คน (ส่วนบริหารค่าตอบแทน กองบริหารงานบุคคล ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2554)
2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานการประปานครหลวง ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร คำนวณขนาดตัวอย่างประชากร โดยวิธีของยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ มีระดับความคลาดเคลื่อนสูงสุดไม่เกิน 5 เปอร์เซนต์
3. ขอบเขตด้านตัวแปร
 - 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 3.1.1 พื้นฐานส่วนบุคคลในการทำงาน
 - 3.1.2 สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงาน
 - 3.1.3 การบังคับบัญชา
 - 3.1.4 บรรยากาศองค์การ
 - 3.1.5 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
 - 3.1.6 ผลตอบแทนในการทำงาน
 - 3.1.7 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ
 - 3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานการประปานครหลวง ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่
2. ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยแวดล้อมทั้งที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงและปัจจัยที่มีส่วนจูงใจและสนับสนุนให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็น

ตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความเต็มใจ เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3. พื้นฐานส่วนบุคคลในการทำงาน หมายถึง ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล เป็นองค์ประกอบภายในที่ส่งผลต่อการทำงาน ประกอบด้วย พื้นฐานการศึกษา ค่านิยมในการทำงาน ทักษะคติในการทำงาน และประสบการณ์การทำงาน

4. สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะอาคาร สภาพห้องทำงาน การออกแบบห้องทำงาน ระดับเสียง สี แสง และอุณหภูมิ

5. การบังคับบัญชา หมายถึง รูปแบบการบริหารจัดการขององค์กร สายการบังคับบัญชา รูปแบบการให้อำนาจแก่บุคคลในการดำเนินงานได้สำเร็จ

6. บรรยากาศขององค์กร หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกแต่ละคนในองค์กรที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์กรเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการทำงานของพนักงาน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของแนวคิดประชาธิปไตยหรือแม้กระทั่งรูปแบบของการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จและการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน

7. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง โอกาสในการศึกษาต่อและการฝึกอบรมเพิ่มเติม

8. ผลตอบแทนในการทำงาน หมายถึง ผลตอบแทนที่เป็นเงินและผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน การจัดสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล ที่องค์กรมีให้ เช่น วันหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี

9. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ การสื่อสารกันระหว่างบุคคลภายในองค์กร เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

10. ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะ เป็นระยะเวลา แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ ให้เป็นผลสำเร็จและถูกต้อง

11. ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามความมุ่งหวัง ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายและเป้าหมายเฉพาะ

12. ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการกระทำของบุคคลตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงควมมีศักยภาพ ความรู้ความสามารถจากการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ด้านวิชาการ (*theoretical contribution*)

ตัวแบบ (model) ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้สนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน สามารถนำไปเป็นตัวแบบและประยุกต์เพื่อศึกษาถึงผลการปฏิบัติงานทั้งในหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชนได้

ประโยชน์ด้านการนำไปประยุกต์ใช้ (*practical contribution*)

1. เมื่อได้ทราบว่า ตัวแปรเรื่องพื้นฐานส่วนบุคคลในการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงาน การบังคับบัญชา บรรยากาศองค์กร โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ผลตอบแทนในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ผู้บริหารสามารถที่จะเพิ่มผลการปฏิบัติงานได้โดยเข้าไปปรับปรุงตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ให้มีสภาพดีขึ้นและผลการปฏิบัติงานก็จะเพิ่มขึ้น

2. เมื่อผู้บริหารทราบว่าตัวแปรใด มีความสำคัญมากที่สุดต่อผลการปฏิบัติงานแล้วก็นำผลของการวิจัยไปปรับปรุงตัวแปรที่เกี่ยวข้อง เพื่อยกระดับและเพิ่มคุณภาพผลงานให้มีมาตรฐานสูงขึ้น และเพื่อเพิ่มปริมาณงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ผู้บริหารกำหนดไว้