

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



248202



ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติของพนักงานการประปานครหลวง

อนุชิต ขลุ่ยนาค

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)
ปีการศึกษา 2554



ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการประสานครหลวง



อนุชิต ขลุ่ยนาค

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)

ปีการศึกษา ๒๕๕๔

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

FACTORS AFFECTING THE PERFORMANCE OF METROPOLITAN
WATERWORKS AUTHORITY EMPLOYEES

ANUCHIT KHLUINAK

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 ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการประปา-
นครหลวง

ชื่อผู้เขียน นายอนุชิต ขลุ่ยนาค

สาขาวิชา การจัดการทั่วไป

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประยงค์ มีใจชื้อ

ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์สุขจิตต์ ณ นคร

รองศาสตราจารย์จรีพร ศรีทอง

มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

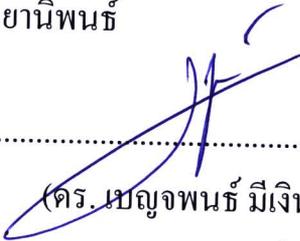


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมล พุพิพิช)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ


(ดร. เปญจพงษ์ มีเงิน)

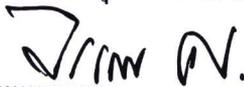
.....กรรมการ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประยงค์ มีใจชื้อ)

.....กรรมการ


(รองศาสตราจารย์สุขจิตต์ ณ นคร)

.....กรรมการ


(รองศาสตราจารย์จรีพร ศรีทอง)

248202

การวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรอิสระในแต่ละด้าน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลใน
องค์การ พื้นฐานส่วนบุคคลในการทำงาน การบังคับบัญชา ผลตอบแทนในการทำงาน
บรรยากาศองค์การ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และสภาพแวดล้อมทางกายภาพของ
สถานที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ABSTRACT

Thesis Title Factors Affecting the Performance of Metropolitan
Waterworks Authority Employees
Student's Name Mr. Anuchit Khluinak
Degree Sought Master of Business Administration
Field of Study General Management
Academic Year 2011

Advisory Committee

1. Asst. Prof. Dr. Prayong Meechaisue Chairperson
2. Assoc. Prof. Sookjit Na nakorn
3. Assoc. Prof. Jareeporn Srithong

248202

In this thesis, the researcher investigates factors affecting the performance of employees at the Headquarters of the Metropolitan Waterworks Authority (MWA). The researcher also ascertains the order of importance of the factors affecting the performance of the employees under study.

In this survey research investigation, the method used by the researcher was quantitative in nature. The sample population consisted of 460 employees at the MWA Headquarters. The instrument of research used to collect data was a questionnaire.

Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of percentage, mean and standard deviation. In order

to test the relationships between independent and dependent variables, the researcher utilized the cross tabulation (cross-tab) technique. Hypothesis testing was conducted using the chi-squared (χ^2) method in consonance with utilizing statistical significance as a benchmark.

Findings are as follows:

The factors of interpersonal relationships in the organization, individual working background, the chain of command, work remuneration, the organizational climate, opportunities for career advancement, and the physical environment of the workplace affected the performance of the employees under study, respectively.

In analyzing independent variables in each aspect, the researcher found that interpersonal relationships in the organization, individual working background, the chain of command, work remuneration, organizational climate, career advancement, and the physical environment of the workplace were correlated with the work performance of the employees under study at a statistically significant level.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประยงค์ มีใจซื่อ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์สุขจิตต์ ณ นคร รองศาสตราจารย์จรีพร ศรีทอง กรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ พร้อมด้วย อาจารย์ ดร. เบญจพันธ์ มีเงิน ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ตลอดเวลาในการให้คำปรึกษา คำแนะนำพร้อมทั้งให้ข้อแนะนำต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ อย่างยิ่ง ผู้วิจัยรู้สึกประทับใจและซาบซึ้งใจในความเมตตาและความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ คุณณลัท ทวิชศรี วิทยากร 3 ส่วนกลาง ฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง ระบบผลิตและจำหน่าย การประนครหลวง กัลยาณมิตรของผู้วิจัย ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ นำแบบสอบถามเข้าเก็บข้อมูลด้วยความวิริยะอุตสาหะยิ่ง พร้อมทั้งคอยอำนวยความสะดวกและให้ความช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ให้แก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา วิทยานิพนธ์เล่มนี้จะไม่สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้เลย หากปราศจากความร่วมมือจาก กัลยาณมิตรท่านนี้ ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณ คุณณลัท ทวิชศรี มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ตลอดจนครอบครัวของผู้วิจัยทุกคนและ ขอขอบคุณ คุณบุญธรรม สัมพันธ์ เป็นกำลังใจ ให้ผู้วิจัยมีความอดทนต่ออุปสรรคและ ปัญหาต่าง ๆ ทั้งในเรื่องเรียนและการดำเนินชีวิตของผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์พัชรี พลางค์ รองศาสตราจารย์สุมารีย์ อิงคนารถ อาจารย์ ดร. แก้วกัลยา อภัยบัณฑิตกุล และคณาจารย์ภาควิชาภาษาอังกฤษและ ภาษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุนทุนการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาแก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณ อาจารย์แพท พี่อ้อย พี่เล็ก พี่เบงค์ พี่แจ้ว พี่ปู้ พี่จา และเพื่อน ๆ M.B.A. ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการทำวิทยานิพนธ์แก่ผู้วิจัย เสมอมา ผู้วิจัยขอระลึกถึงด้วยความขอบคุณอย่างยิ่ง

อนุชิต ขลุ่ยนาค

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(8)
สารบัญตาราง.....	(12)
สารบัญภาพประกอบ.....	(14)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมา.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	7
สมมติฐานของการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	11
พื้นฐานส่วนบุคคลในการทำงาน.....	11
สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงาน.....	19
การบังคับบัญชา.....	23
บรรยากาศองค์การ.....	26
โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน.....	30
ผลตอบแทนในการทำงาน.....	36
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ.....	42
ผลการปฏิบัติงาน.....	45

บทที่	หน้า
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	52
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	54
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	54
แหล่งที่มาของข้อมูล.....	55
ขอบเขตของการวิจัย.....	55
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	56
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	59
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	61
การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	61
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
การสร้างมาตรวัด/นियามปฏิบัติการ.....	65
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	73
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร อิสระรายตัวแปร.....	75
การทดสอบสมมติฐาน.....	89
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง.....	98
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	100
สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย.....	109
5 การอภิปรายผล สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	110
การอภิปรายผล.....	110
สรุปผลการวิจัย.....	124
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	126
ข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคต.....	127

บทที่	หน้า
ภาคผนวก	
ก แบบสอบถาม.....	128
ข ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	140
บรรณานุกรม.....	144
ประวัติผู้เขียน.....	160

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	สถิติและการดำเนินงาน.....	4
2	รายละเอียดข้อดีร่ากำลังพนักงานการประปานครหลวง.....	56
3	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในแต่ละส่วน.....	62
4	ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	73
5	ตัวแปรด้านพื้นฐานส่วนบุคคลในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	76
6	ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	77
7	ตัวแปรด้านการบังคับบัญชาที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ..	79
8	ตัวแปรด้านบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	80
9	ตัวแปรด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	82
10	ตัวแปรด้านผลตอบแทนในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	83
11	ตัวแปรด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	85
12	ตัวแปรด้านผลการปฏิบัติงาน.....	87
13	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรแต่ละด้าน.....	88
14	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านพื้นฐานส่วนบุคคลในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	90
15	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	91

ตาราง	หน้า
16 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านการบังคับบัญชา กับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	92
17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านบรรยากาศองค์การ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	93
18 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านโอกาสก้าวหน้าใน การทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	94
19 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านผลตอบแทนในการ ทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	95
20 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลในองค์การกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	96

สารบัญภาพประกอบ

ภาพ		หน้า
1	แสดงทฤษฎีความเสมอภาคของ Adams (Adams's equity theory).....	25
2	แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	52
3	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม.....	97
4	แสดงลำดับปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	108
5	แสดงแบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	125