

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



209167



อิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน  
บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

ศนตรีทวี ไกรวิชิต

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทาลัยรามคำแหง  
เป็นส่วนหนึ่งของวารสารศึกษาค้นคว้าหลักสูตรปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การศึกษาระดับไป)

ปีการศึกษา 2554



อิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน  
บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)



คนตร์ทวี ไทรวิจิตร

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)  
ปีการศึกษา 2554  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

THE INFLUENCE OF CAUSAL FACTORS ON THE PERFORMANCE  
OF PERSONNEL AT TOT PUBLIC COMPANY LIMITED

DONTAWEE TRAIWICHIT

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





209167

อิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน และพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน



In applying the structural equation model (SEM) to the data collected, the analysis of the researcher showed that the quality of the work life of the personnel under study positively influenced job satisfaction, organizational commitment, good organizational membership behaviors and performance. The organizational commitment of the personnel under study positively influenced good organizational membership behaviors. Subsequently, good organizational membership behaviors positively influenced the performance of the personnel under study.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของรองศาสตราจารย์ ดร. มนต์รี พิริยะกุล ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประยงค์ มีใจชื่อ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาเสียสละเวลาในการให้คำปรึกษาที่มีคุณค่า และช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานวิจัย ครั้งนี้จนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ทวีสิทธิ์ ไทรวิจิตร หัวหน้าภาควิชาการ-ปกครองท้องถิ่น คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย คุณจารุลด ตุลยกิจจา รองนายกสมาคมผู้ค้าอัญมณีไทย และเครื่องประดับ ลำดับที่ 8 สมาคมผู้ค้าอัญมณีไทยและเครื่องประดับ และคุณอดิศร อิศรางกูร ณ อยุธยา ผู้จัดการโครงการงาน บางกอกเจมส์ แอนด์ จิวเวลรีเฟร์ สมาคมผู้ค้าอัญมณีไทยและเครื่องประดับ ที่เสียสละเวลาในการให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขคุณภาพเครื่องมือของการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณคุณบิดา มารดา ครอบครัวและญาติมิตรในพระคุณอันยิ่งใหญ่ของพวกท่าน ขอขอบคุณบุคลากรของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทุกท่าน ที่เสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม ทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จด้วยดี ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ในกลุ่มที่ทำงานวิทยานิพนธ์รุ่นเดียวกันที่คอยช่วยเหลือ และให้กำลังใจกันมาโดยตลอด

ท้ายนี้ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่เป็นแหล่งความรู้ให้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าความรู้และขอบคุณบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยในขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ

ดนตรีทวี ไทรวิจิตร

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(8)
สารบัญตาราง.....	(12)
สารบัญภาพประกอบ.....	(13)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามวิจัย.....	5
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).....	11
วิสัยทัศน์และพันธกิจ.....	13
บทบาทและความสำคัญของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).....	13
ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย.....	20
ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบิร์ก.....	20
ทบทวนวรรณกรรม.....	24
คุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	24
ความพึงพอใจในงาน.....	34

บทที่	หน้า
องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน.....	35
ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน .....	36
ความผูกพันต่อองค์กร .....	49
พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร .....	57
ผลการปฏิบัติงาน .....	65
ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	66
วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	67
ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน.....	68
การประเมินผลการปฏิบัติงาน .....	70
กรอบแนวคิดของการวิจัย .....	72
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	73
รูปแบบการวิจัย.....	73
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	73
วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง .....	74
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	74
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	75
การทดสอบและวิเคราะห์เครื่องมือ .....	77
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ.....	80
การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	89
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	90
ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	90
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ที่โอที จำกัด (มหาชน) .....	92
ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ที่โอที จำกัด (มหาชน).....	102
ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	104

บทที่	หน้า
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	110
สรุปผลการวิจัย.....	110
การอภิปรายผลการวิจัย.....	114
ข้อเสนอแนะ.....	130
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป.....	133
ภาคผนวก	
ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ	
ตาราง IOC.....	134
ข เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	144
บรรณานุกรม .....	155
ประวัติผู้เขียน.....	168