

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์
จังหวัดลำปาง

FACTORS INFLUENCING THE EFFECTIVENESS IN WORKING OPERATION
OF THE EMPLOYEES OF TELEPHONE AUTHORITY,
LAMPANG PROVINCE



นางสาวสุดธิดา แก้วปลั่ง

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
พ.ศ. 2545

ลิขสิทธิ์ของโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ
โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)

ปริญญา

บริหารธุรกิจ

บริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร

สาขาวิชา

ภาควิชา

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์
จังหวัดลำปาง

FACTORS INFLUENCING THE EFFECTIVENESS IN WORKING OPERATION
OF THE EMPLOYEES OF TELEPHONE AUTHORITY, LAMPANG PROVINCE

นามผู้วิจัย นางสาวสุดริดา แก้วปลั่ง

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภร เกตุวรารณณ์)
วันที่ 25 เดือน มิ.ย. พ.ศ. 45

กรรมการที่ปรึกษา

.....
(อาจารย์ฉัตรลดา วงศ์สถาน)
วันที่ 25 เดือน มิ.ย. พ.ศ. 45

กรรมการที่ปรึกษา

.....
(อาจารย์โสภณ พองเพชร)
วันที่ 28 เดือน มิ.ย. พ.ศ. 45

หัวหน้าภาควิชา

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จงกล แสงอาสภวิริยะ)
วันที่ 28 เดือน มิ.ย. พ.ศ. 45

โครงการบัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....
(อาจารย์สรานัญ เพิ่มพูล)

ประธานกรรมการโครงการบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 7 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2545

บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง

โดย

นางสาวสุดธิดา แก้วปลั่ง

มกราคม 2545

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภร เกตุวราภรณ์

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง 2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล รวบรวมข้อมูลจำนวน 115 ชุด ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพทั่วไปของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 115 คน เป็นเพศชาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 57.39 และเป็นเพศหญิง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 42.61 ส่วนใหญ่มีอายุในระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.48 สถานภาพการสมรสแล้ว 67 คน คิดเป็นร้อยละ 58.26 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี 67 คน คิดเป็นร้อยละ 58.26 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.04 มีระดับตำแหน่งงานในระดับสายงานด้านช่าง 57 คน คิดเป็นร้อยละ 49.57 มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 14,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.87

ระดับความสำคัญของปัจจัยจุดใจที่มีใ้ตัวเงินที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า 1) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) และรายได้ 2) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือได้แก่ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) สถานภาพและรายได้ 3) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงานได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ 4) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) สถานภาพ และรายได้ 5) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรับผิดชอบได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและรายได้ 6) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) สถานภาพและรายได้ และ 7) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และรายได้

ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาควรให้ความยุติธรรมในการพิจารณาเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการส่งเสริมความก้าวหน้าในงาน โดยการศึกษาต่อ การฝึกอบรมของหน่วยงาน การดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน และให้คำชี้แนะช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ส่วนในระบบงานควรมีการจัดลำดับขั้นตอนการบริหารให้มีความคล่องตัว มีการกระจายอำนาจการบริหารให้แก่หัวหน้าแผนกในแต่ละแผนกรับผิดชอบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และความเร็วในการปฏิบัติงาน ส่วนในการจัดเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานควรมีให้เพียงพอกับจำนวนของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน

ABSTRACT

Abstract of special problem submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in Business Administration

**FACTORS INFLUENCING THE EFFECTIVENESS IN WORKING OPERATION
OF THE EMPLOYEES OF TELEPHONE AUTHORITY,
LAMPANG PROVINCE**

By

SU DTIDA KEOWPUNG

JANUARY 2002

Chairman: Assistant Professor Suporn Ketwaraporn
Department / Faculty: Department of Agricultural Business Administration
And Marketing, Faculty of Agricultural Business

This research aimed to 1) study personal characteristics of the employees of Telephone Authority, Lampang Province 2) study factors influencing effectiveness in their working operation and 3) study the relationship between personal characteristics and factors influencing the effectiveness in working of the employees.

The population of the research is employees of Telephone Authority, Lampang. 115 questionnaires are used as a research tool for collecting data. The data was then analyzed by using SPSS Program for Window.

According to the result of the research, it was found that 57.39% of the sampling (66 persons) were male, while 42.61% (49 persons) were female. Most of them (63.48%) were between 31 – 40 years old. In terms of marital status, 58.26% or 67 persons were married. More than half of the samplings (58.26% or 67 persons) received bachelor degree. It was also found that 53.04% of the samplings has 5 – 10 years of working experience, and 57 of them (49.57%) held positions in mechanic field/line. Less

than half of them (40.87%) received between 10,001 – 14,000 Bht. as their monthly income.

In terms of the level of importance of influential factors which is not money that influences the effectiveness of working operation, it was found that factors on progression in their career, being accepted and respect, security and safety in working, responsibility, working environment, and personal relationship were affected that of the employees in a high level; It was also found that the factors of policy and administration had medium level of influence toward effectiveness of working operation of the employees.

In terms of the relationship between their personal characteristics and the factors influencing the effectiveness of working, it was discovered that 1) personal characteristics that were related to progression of the career were age, educational level, working experience, working position (field of work) and income 2) personal characteristics that were related to acceptability and respectability were working experience, working position (field of work), status and income. 3) personal characteristics that were related to security and safety in working were age, educational level, status and income. 4) personal characteristics that were related to policy and administration were sex, age, educational level, working experience, working position (field of work), status and income 5) personal characteristics that were related to responsibility were age, educational level, working experience and income. 6) personal characteristics that were related to working environment were age, educational level, working experience, working position (field of work), status, and income 7) personal characteristics that were related to personal relationship were age, educational level, working experience and income.

There are some suggestions that might be beneficial in gaining effectiveness in working derived from this research. Those suggestions were; in working operation, the person who has authority should be fair in considering and giving their employees opportunities to be successful and progressive in their career by furthering their education, job training by organization, organizing a tour of inspection. These could

be done to provide experience in working as well as skills in their career. Advice is needed for employees when problems relating working operation derive. In terms of working system, working steps or process should be arranged systematically to make the operation run smoothly. In terms of administration, each head of department should be empowered for their responsibility in order to make the operation effective and faster. In terms of equipment and tools, they should be arranged and distributed to be enough and be in accordance to the need of employees who operate the work.



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้จะไม่สามารถสำเร็จลงได้หากปราศจากความช่วยเหลือจาก คณะกรรมการที่ปรึกษา ซึ่งประกอบด้วยผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภร เกตุวราภรณ์ อาจารย์ฉัตรดา วงศ์สถาน และอาจารย์ไฉฉน พองเพชร ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะช่วยเหลือและให้กำลังใจแก่ ผู้ศึกษามาโดยตลอด

ในการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาผู้ศึกษายังได้รับความช่วยเหลือจากพนักงาน โทรศัพท์จังหวัดลำปางในการให้ข้อมูล นอกจากนี้ยังมีอีกหลายท่านที่ไม่ได้กล่าวนาม โดยเฉพาะ มารดา พี่และเพื่อนที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ผู้ศึกษาในเรื่องต่างๆ จึงขอขอบคุณทุกท่านในโอกาสนี้ ด้วย

สุดธิดา แก้วปลั่ง
มกราคม 2545



สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
Abstract	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(8)
สารบัญเรื่อง	(9)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(16)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	6
ทฤษฎีการจูงใจ	7
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	14
สถานที่ดำเนินการวิจัย	14
ประชากร	14
ตัวแปรและการวัด	15
เครื่องมือที่ใช้ในการวัด	15
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	16
การวิเคราะห์ข้อมูล	17
ระยะเวลาในการวิจัย	18

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	19
ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง จังหวัดลำปาง	19
ตอนที่ 2 ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง	23
ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	31
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	80
สรุป	80
ข้อเสนอแนะ	82
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	83
บรรณานุกรม	84
ภาคผนวก	85
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	86
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	92

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละ ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง	20
2	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	24
3	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	25
4	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	26
5	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	27
6	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความรับผิดชอบที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	28
7	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	29
8	ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	30
9	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ	31
10	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	32
11	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	33
12	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านนโยบาย และการบริหารงาน	34
13	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านความรับผิดชอบ	35

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	36
15 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	37
16 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ	38
17 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	39
18 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	40
19 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงาน	41
20 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความรับผิดชอบ	42
21 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	43
22 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	44
23 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ	45
24 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	46
25 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	47
26 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงาน	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
27 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความรับผิดชอบ	49
28 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	50
29 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	51
30 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ	52
31 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	53
32 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	54
33 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงาน	55
34 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความรับผิดชอบ	56
35 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	57
36 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	58
37 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ	59
38 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	60
39 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
40 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงาน	62
41 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความรับผิดชอบ	63
42 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	64
43 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	65
44 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ	66
45 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	67
46 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	68
47 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงาน	69
48 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความรับผิดชอบ	70
49 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	71
50 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	72
51 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือนและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ	73
52 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือนและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
53	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือนและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	75
54	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือนและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงาน	76
55	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือนและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความรับผิดชอบ	77
56	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือนและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	78
57	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือนและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	79

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

13



บทที่ 1
บทนำ
(INTRODUCTION)

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ.2497 มีฐานะเป็นนิติบุคคล สังกัดกระทรวงคมนาคมมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดดำเนินการและนำมาซึ่งความเจริญของกิจการโทรศัพท์เพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชน และดำเนินธุรกิจอันเกี่ยวกับกิจการโทรศัพท์และธุรกิจอื่นที่ต่อเนื่องใกล้เคียงกันหรือซึ่งเป็นประโยชน์แก่กิจการโทรศัพท์ โดยได้รับสิทธิและหน้าที่ต่างๆ ที่บรรดากฎหมายให้ไว้แก่กรมไปรษณีย์โทรเลข ในส่วนที่ว่าด้วยการโทรศัพท์ (พระราชบัญญัติองค์การโทรศัพท์ พ.ศ. 2497 มาตรา 6 มาตรา 16) องค์การโทรศัพท์ฯ จึงเป็นผู้มีอำนาจในการดำเนินธุรกิจโทรศัพท์ในประเทศไทยแต่เพียงผู้เดียวมาเป็นเวลากว่า 45 ปี ในอดีตที่ผ่านมา องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโทรคมนาคมด้วยดีตลอดมา ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจโทรคมนาคม ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันเสรี การพัฒนาของเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ดังนั้นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจึงต้องหา วิธีการใหม่ๆ เพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงนั้น ธุรกิจจึงจะอยู่รอดหรือประสบความสำเร็จต่อไปได้ การเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ในช่วงเวลานี้ที่เราต้องให้ความสำคัญอย่างมากที่สุดก็คือ การเปิดเสรีตลาดโทรคมนาคมของประเทศ เพราะนั่นหมายถึงการที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะต้องมีคู่แข่งทางธุรกิจ ลูกค้านขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยอาจหันไปใช้บริการของผู้ประกอบการรายอื่น (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2543: 2)

การเปิดเสรีนั้นแม้ว่าจะเป็นปัจจัยที่บังคับให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยต้องแปรสภาพและปรับเปลี่ยนองค์กรก็ตาม แต่ไม่ใช่ว่าถ้าไม่มีปัจจัยนี้แล้วองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จะดำรงคงอยู่เหมือนเดิมได้โดยไม่มี การเปลี่ยนแปลงใดๆ ในเมื่อโลกนี้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นนับวันยิ่งรวดเร็วขึ้น บ่อยขึ้น สาเหตุหนึ่งเป็นเพราะว่า ปัจจุบันโลกเราอยู่ในยุคข้อมูลข่าวสาร อันจัดเป็นยุคโลกาภิวัตน์ที่คนทั่วโลกติดต่อสื่อสารกันได้สะดวกรวดเร็วด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ ส่งผลให้ทุกคนทราบข่าวสารความเป็นไปต่างๆ ของโลกได้โดยใกล้ชิดทันเหตุการณ์ สามารถเปรียบเทียบทั้งคุณภาพ และความหลากหลาย

ของสินค้าและบริการ ดังนั้นสินค้าและบริการใดที่ล้าหลังไม่มีการพัฒนาให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ก็จะเป็นที่นิยมทำให้ไม่สามารถดำรงธุรกิจได้ต่อไป

ฉะนั้นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจึงต้องมีการพัฒนาองค์กรเพื่อให้มีบริการเป็นเลิศ รวมทั้งมีเทคโนโลยีและคุณภาพสินค้าในระดับสากล เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพอใจสูงสุดเมื่อเปิดเสรีทางการค้า และมีผู้ให้บริการรายอื่นเข้ามาแข่งขัน ลูกค้าขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะยังคงพอใจและเลือกใช้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเป็นอันดับแรก ทำให้ธุรกิจของ ทศท. อยู่รอดต่อไปได้

ในการพัฒนาองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ข้างต้นนั้น นอกจากจะต้องมีการดำเนินการในส่วนนโยบายหลัก เช่น การกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยแล้ว ยังต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกคน โดยเฉพาะในส่วนของการพัฒนาตัวเองของพนักงานก่อน ซึ่งในการพัฒนาตนเองนั้นสามารถทำได้หลายวิธี แต่วิธีหนึ่งซึ่งจะมีผลกระทบต่อเป้าหมายที่ตั้งไว้มากก็คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความสำคัญของปัญหา (Significance of the Problem)

ในปัจจุบันองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีปัญหาและข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาไปสู่ความสำเร็จ ในด้านการบริการ การตลาด และการบริหาร เนื่องจากพนักงานยังยึดถือว่าเป็นรัฐวิสาหกิจ การดำเนินงานไม่ต้องการแข่งขัน เพราะผูกขาดด้านธุรกิจสื่อสารอยู่แล้ว ดังนั้นในการปฏิบัติงานของพนักงานจึงปฏิบัติงานไม่เต็มความสามารถ ไม่มีประสิทธิภาพและมีความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่า การที่จะพัฒนาองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการบริการ การตลาด และการบริหาร พนักงานจะต้องมีการพัฒนาตนเองในเรื่องประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญประการหนึ่งในเรื่องการพัฒนาตนเอง

ฉะนั้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจึงได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives of the Study)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected Results)

1. ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางในการนำไปใช้ แก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กร เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น
2. เป็นประโยชน์กับพนักงานของโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ว่าควรที่จะพัฒนาและปรับปรุงตนเองในด้านใดบ้าง จึงจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีขึ้น
3. ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือเป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจทั่วไป

ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย (Scope and Limitation of the Study)

ในการวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตและข้อจำกัดดังต่อไปนี้

1. ศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) สถานภาพ และรายได้
2. ศึกษาเฉพาะปัจจัยจุดที่ไม่ใช่ตัวเงิน ได้แก่ ความก้าวหน้าในงานที่ทำการได้รับการยอมรับนับถือ ความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน ความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. ศึกษาเฉพาะพนักงานของโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ดังนั้นจึงไม่สามารถนำผลการวิจัยไปใช้กับงานวิจัยอื่นได้

นิยามศัพท์

(Definition of Terms)

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

พนักงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่มีปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานภายในสังกัดโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ในจังหวัดลำปาง

ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานที่ทำให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้พร้อมทั้งทำให้ได้เปรียบในการแข่งขัน สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแบ่งเป็นลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง (สายงาน) สถานภาพ รายได้ และปัจจัยจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ความก้าวหน้าในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับนับถือ ความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงาน นโยบาย และการบริหารงาน ความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ความก้าวหน้าในงานที่ทำ หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมไม่ว่าในทางใดๆ หรือได้รับการฝึกอบรม

การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง ความพึงพอใจเมื่อได้รับการยกย่อง การชมเชย การแสดงความยินดี การยอมรับในความสามารถในขณะที่ปฏิบัติงาน และหลังจากปฏิบัติงานสำเร็จ

ความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร ตลอดจนความปลอดภัยจากอันตรายที่จะมีต่อชีวิตและทรัพย์สินของตน

นโยบาย และการบริหารงาน หมายถึง ความพึงพอใจต่อกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ แผนงาน และการดำเนินงานของโทรศัพท์จังหวัดลำปางที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง

ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานด้านต่างๆตามหน้าที่

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น การจัดสถานที่ ความเป็นระเบียบ แสง เสียง อากาศ สถานที่ตั้งของที่ทำงาน ความสะดวกในการติดต่อกับภายนอก รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเกี่ยวข้อง และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน



บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

(REVIEW OF RELATED LITERATURES)

การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น จะเป็นการศึกษาถึงแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือมีผลต่อการทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงมีแนวทางในการตรวจเอกสารไปในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ความหมายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ทฤษฎี
3. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Mager and Beach (1967 อ้างใน ธงชัย สันติวงษ์, 2540: 219) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งหรือมากกว่า หรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลุล่วงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง
2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข
3. ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไร หรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถรู้ลำดับ หรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา
4. ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือหรือเครื่องกลต่างๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

5. ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ความเข้าใจเป็นเรื่องสำคัญยิ่งสำหรับประสิทธิภาพการทำงาน

ทฤษฎีการจูงใจ

แรงจูงใจหรือความต้องการของคนงานในองค์กรนั้น เป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรทราบ เนื่องจากพฤติกรรมของคนจะถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจต่างๆ และแรงจูงใจเหล่านี้มีลักษณะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละคนด้วย ซึ่ง Maslow (1960: 122-144 อ้างใน เอ็ด สาระภูมิ, 2529: 10 - 11) ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ไว้คือ

1. ลักษณะความต้องการของมนุษย์

1.1 ความต้องการของมนุษย์เป็นไปตามลำดับชั้นความสำคัญ โดยเริ่มจากลำดับความต้องการชั้นต่ำไปสู่ความต้องการชั้นสูง

1.2 มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ดังนั้นจึงไม่มีวันบรรลุถึงความต้องการได้หมดสิ้น เพราะเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีความต้องการในสิ่งใหม่เข้ามาแทนที่เป็นเช่นนี้ต่อเนื่องไปไม่รู้จบสิ้น

1.3 เมื่อความต้องการอย่างหนึ่ง ได้รับการตอบสนองได้แล้วก็จะไม่จูงใจให้เกิดพฤติกรรมในสิ่งนั้นอีก แต่จะมีความต้องการสิ่งใหม่ ซึ่งมีระดับสูงขึ้นไปเข้ามาแทนที่ และเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในสิ่งนั้น

1.4 ความต้องการที่เกิดขึ้นอาศัยซึ่งกันและกัน มีลักษณะควบคู่กันคือ เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่หมดสิ้นไปก็มีความต้องการอีกอย่างเกิดขึ้นมา

2. ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) ลำดับชั้นตอนความต้องการของมนุษย์ มี 5 ระดับ คือ

2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ ความต้องการทั้งหมดของตนยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2.2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆที่จะเกิดกับร่างกาย ความเจ็บป่วย

และความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ หากพิจารณาจากทัศนะของฝ่ายบริหารแล้ว ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะหมายถึง การให้ความแน่นอน หรือการรับประกันต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน และการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงินแก่คนงานมากยิ่งขึ้น

2.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ เมื่อความต้องการทางด้านกายภาพ และความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมก็เริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ทั้งนี้เพราะคนมีนิสัยชอบอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มต้องการมีเพื่อน อาจเป็นเพื่อนบ้าน เพื่อนที่ทำงาน รวมถึงการสมัครใจเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรใดองค์กรหนึ่งก็ได้

2.4 ความต้องการที่ได้รับการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับสูง ที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ความสามารถ เป็นความต้องการที่จะให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญและความต้องการทางด้านสถานภาพ เป็นต้น

2.5 ความต้องการที่ได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการที่พิจารณาถึงสมรรถนะที่เป็นไปได้ของตนเอง และการบรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการ เมื่อบุคคลหนึ่งบุคคลใดก็ตามมีการพิจารณาถึงบทบาทของเขาในชีวิตว่าจะเป็นอย่างไรมาก่อน บุคคลผู้นั้นจะผลักดันชีวิตของตนเอง ให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุดตามที่ได้คาดหมายไว้ อย่างไรก็ตามก็ย่อมขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของเขาเองด้วย

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) หรือทฤษฎีการจูงใจและธำรงรักษา (Motivation and Maintenance Theory) หรือ ทฤษฎีการจูงใจ - สุขอนามัย (Motivation Hygiene Theory)

Herzberg (1966 อ้างใน เสถียร เหลืองอร่าม, 2519: 75-76) ได้ทำการสำรวจเกี่ยวกับความพอใจและไม่พอใจในการทำงาน โดยสรุปว่า ความพอใจในการทำงานกับ แรงจูงใจในการทำงานนั้นแตกต่างกัน การที่บุคคลที่มีความพอใจในการทำงาน ไม่ได้หมายความว่าเขาจะต้องมีแรงจูงใจในการทำงานเสมอไป ความพอใจในการทำงานจะมีผลให้บุคคลทำงานโดยไม่คิดจะลาออกจากงานหรือนัดหยุดงาน แต่แรงจูงใจในการทำงานจะทำให้บุคคลทำงานด้วยความมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน (Motivator Factors) ได้แก่

- 1.1 ความสำเร็จในการทำงาน
- 1.2 การได้รับความยกย่องในผลงาน
- 1.3 ลักษณะของงานที่ทำ
- 1.4 ความรับผิดชอบในงาน
- 1.5 ความก้าวหน้าในงาน

สิ่งต่างๆเหล่านี้ จะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลทำงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ

2. ปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่มีใช้สิ่งจูงใจในการเพิ่มผลผลิต แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ การให้ความสนใจกับปัจจัยด้านสุขอนามัยเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็น แต่ยังไม่เพียงพอที่จะนำไปใช้ในการจูงใจ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- 2.1 ค่าจ้างเงินเดือน
- 2.2 นโยบายและการบริหารขององค์การ
- 2.3 การควบคุมดูแล
- 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ
- 2.5 สภาพการทำงาน
- 2.6 ความมั่นคงในงาน
- 2.7 สถานภาพในการทำงาน

Herzberg เสนอว่าผู้บริหารส่วนมากมักให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสุขอนามัย เช่น เมื่อเกิดปัญหาผู้ปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพในการทำงาน มักแก้ไขโดยการปรับปรุงสภาพในการทำงานหรือปรับปรุงเงินเดือนให้สูงขึ้น การปฏิบัติดังนี้เป็นการแก้ไขมิให้เกิดความพอใจในการทำงาน แต่มิได้เป็นการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ผู้บริหารควรเน้นถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น มอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบมากขึ้นหรือส่งเสริมความก้าวหน้าของคนงานจะเป็นการกระตุ้นให้คนทำงานได้ดีกว่าที่จะให้ทำงานในตำแหน่งเดิมแต่เพิ่มเงินเดือนให้ แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารต้องพยายามรักษาปัจจัยสุขอนามัยให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน

สิ่งจูงใจที่มีใช่ตัวเงิน

สิ่งจูงใจที่มีใช่ตัวเงิน (Non Financial Motivation) (दनय तेयनपुठ, 2539: 187-188) เป็นสิ่งจูงใจที่ผู้บริหารควรจะนำมาพิจารณาและใช้เป็นการจูงใจด้วย ดังนี้

1. ความก้าวหน้าในงานที่ทำ หมายถึง ความพึงพอใจต่อการที่ได้มีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้มีโอกาสเข้ารับการอบรม
2. ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง ความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงของชีวิต ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและอบอุ่นใจ ความมั่นคงปลอดภัยนี้ในอาชีพนี้มีความหมายกว้างมาก เช่น ในการทำงานก็ต้องการงานที่ถาวรมั่นคงปลอดภัยในอาชีพและครอบครัวแล้ว ก็จะมีแต่ความรู้สึกที่ว่าอุ่นปราศจากที่เหนียวรั้ง ตรงข้ามหากหน่วยงานใดผู้ทำงานมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย ก็จะมีความตั้งใจและเสียสละโดยเต็มกำลัง งานก็จะสำเร็จตามเป้าหมาย และสัมพันธภาพระหว่างร่วมงานก็จะดียิ่งขึ้น ทั้งนี้คงจะเห็นได้ว่าความรู้สึกที่ตนเองรวมทั้งหมู่คณะมีความมั่นคงปลอดภัยนั้นย่อมมีผลกระทบกระเทือนกำลังใจหรือขวัญของคนเป็นอันมาก
3. การยอมรับนับถือ หมายถึง ความต้องการของมนุษย์ที่สำคัญประการหนึ่งคือ ต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิกรวมอยู่ด้วย หรือต้องการเข้าพวกหมู่และมีส่วนร่วมในกิจการต่างๆ เมื่อคนมีความรู้สึกว่าสังคม หรือหมู่คณะยอมรับก็จะเกิดความภาคภูมิใจ รู้สึกประทับใจและจะรักษาผลประโยชน์ของสังคมหรือหมู่คณะไว้
4. ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ความต้องการที่จะให้บรรลุเป้าหมายของงานที่พึงปรารถนา
5. ความก้าวหน้า เป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา และคงไม่ปฏิเสธ ฉะนั้นเมื่อทุกคนมีความต้องการเช่นนี้ ก็ควรจะหาทางส่งเสริม และสนับสนุนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการทำงาน หากหัวหน้างานได้ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสก้าวหน้าแล้ว จะเป็นการสร้างกำลังใจให้กับเขาเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งกรณีเช่นนี้ หัวหน้าจะได้ผลงานที่ดียิ่งทั้งบรรยากาศและสัมพันธภาพอันดีระหว่างกันด้วย

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิตยา รัศมีรัตน์ (2520) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานกับการปฏิบัติงาน: ศึกษากรณีพนักงานวางแผนครอบครัว ณ ศูนย์การสาธารณสุขสำนักงานอนามัยกรุงเทพมหานคร โดยการศึกษาเรื่องนี้มุ่งการศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในงานของพนักงานวางแผนครอบครัว และความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อหาข้อเท็จจริง และสรุปผลของสมมติฐานที่ว่า ความพอใจในงานสูง การปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพสูงด้วย ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทัศนคติของพนักงานวางแผนครอบครัว ซึ่งปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการสาธารณสุขทั้ง 34 แห่งๆ ละ 2-3 คน ในทุกเขตของกรุงเทพมหานคร จำนวน 100 คน แล้วนำมาวิเคราะห์สรุปผลปัจจัยวัดความพอใจในงานซึ่งได้กำหนดไว้ 4 ประการ คือ

1. สัมพันธภาพในการทำงาน
2. เงินเดือนและสวัสดิการ
3. ความมั่นคงในการทำงาน
4. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

สำหรับการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้อาศัยข้อมูลจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานวางแผนครอบครัว 1 เดือน หลังจากแจกแบบสอบถามข้อมูลที่ได้เกี่ยวกับการเยี่ยมบ้านและความสามารถในการจูงใจให้สตรีที่มาใช้บริการที่ศูนย์ฯ และข้อมูลจากแบบสอบถามทัศนคติของหัวหน้าพยาบาล ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงทุกศูนย์การสาธารณสุขที่มีพนักงานวางแผนครอบครัว จำนวน 34 คน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 3 ปัจจัย คือ ก. การเยี่ยมบ้านหญิงวัยเจริญพันธุ์ ข. ความสามารถในการจูงใจ ค. การปฏิบัติงานในสายตาผู้บังคับบัญชา ผลการศึกษาพบว่า ความพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพค่อนข้างมาก และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลงานด้านเยี่ยมหญิงวัยเจริญพันธุ์ และความรู้สึกพอใจในโอกาสก้าวหน้าในงาน ตลอดจนความพอใจในเงินเดือน และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานในสายตาผู้บังคับบัญชา

ศิริวิทย์ คลีสุวรรณ (2539) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยสุราษฎร์ธานี พบว่า มีทั้งปัจจัยภายในตัวบุคคล และปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยสุราษฎร์ธานี

และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้งสองประการ กับประสิทธิภาพการทำงานของธุรการ พบความสัมพันธ์ภายในตัวบุคคลที่มีบุคคลความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของธุรการ คือ ขวัญ กำลังใจและความพึงพอใจในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี รวมถึงการเป็นผู้อุทิศตนในการทำงานทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดี แต่เนื่องจากขาดระบบสวัสดิการในการทำงาน อุปกรณ์การทำงานยังไม่พอเพียง และความไม่ยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี มีผลต่อขวัญ และความพึงพอใจในงาน อาจทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในการเสนอแนวทางร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงานยังมีน้อย ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ส่วนปัจจัยภายนอกที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน คือ การจำแนกตำแหน่งในหน่วยงานธุรการเพื่อปฏิบัติงานตามภาระงานที่กำหนดไว้ แต่เนื่องจากขาดคู่มือเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน รวมทั้งขาดการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง การจัดระบบในหน่วยงาน การกำหนดขั้นตอนการทำงานที่มีระเบียบแบบแผนค่อนข้างมาก ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง การทราบกระบวนการทำงานรวมทั้งการใช้บุคลากรในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับงาน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในเกณฑ์ดี ด้านการปรับปรุงงาน ไม่ว่าจะเป็นการประชุมปรึกษาเรื่องการทำงาน การสับเปลี่ยนหมุนเวียนบุคลากรในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบงานทุกคนและสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานยังมีน้อยมาก ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน

กุลเชษฐ์ บางพราน (2541) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในการควบคุมอาชญากรรมภายใต้โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการที่ปรับปรุงใหม่ ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการควบคุมอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการที่ปรับปรุงใหม่ของกองบัญชาการตำรวจนครบาลบางส่วนเท่านั้น แต่ปัจจัยสำคัญนั้นอยู่ที่คุณภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานควบคุมอาชญากรรม การปฏิบัติงานควบคุมอาชญากรรมของสถานีตำรวจนครบาลยังไม่ได้รับการสนับสนุนในด้านงบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมากเท่าที่ควร และในการทำงานควบคุมอาชญากรรมยังขาดการประสานงานและความร่วมมือที่ดีต่อกันในแต่ละสถานีตำรวจนครบาล ทำให้ ประสิทธิภาพในการควบคุมอาชญากรรมยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ควรจะมีการพิจารณาเพิ่มอัตรากำลังพลและควรมีการจัดสรรทรัพยากรต่างๆไม่ว่าจะเป็นงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการควบคุมอาชญากรรมไปให้หน่วยปฏิบัติให้เพียงพอ

กรอบแนวความคิด
(Conceptual Frame of the Study)



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

บทที่ 3
ระเบียบวิธีการวิจัย
(RESEARCH METHODOLOGY)

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษา

สถานที่ดำเนินการวิจัย
(Local of the Study)

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาวิจัยในหน่วยงานภายใต้สังกัดโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ในเขตจังหวัดลำปาง

ประชากร
(Population)

งานวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการศึกษานักงานของโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ซึ่งประกอบไปด้วยแผนกจำนวน 9 แผนก ดังนี้

- แผนกธุรการและการเงิน
- แผนกพาณิชย์
- แผนกอุปกรณ์ต่อนนอก
- แผนกอุปกรณ์การกำลังและเครื่องปรับอากาศ
- แผนกอุปกรณ์ชุมสาย
- แผนกอุปกรณ์โทรคมนาคม
- สำนักงานบริการโทรศัพท์ลำปาง
- สำนักงานบริการโทรศัพท์เถิน
- สำนักงานบริการโทรศัพท์แจ้ห่ม

รวมจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 115 คน ไม่มีการสุ่มตัวอย่าง ใช้จำนวนประชากรทั้งหมด 115 คน เนื่องจากจำนวนประชากรมีจำนวนน้อย

ตัวแปรและการวัด (Variables and Measurement)

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไว้ ดัง
นี้

คือ

1. ตัวแปรอิสระ ศึกษาเฉพาะลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ใน
การปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) สถานภาพ และรายได้

1.2 ปัจจัยจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน ได้แก่ ความก้าวหน้าในงานที่ทำ การได้รับการ
ยอมรับนับถือ ความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน ความ
รับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัด
ลำปาง

เครื่องมือที่ใช้ในการวัด (The Research Instrument)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็น
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร โดยให้ผู้ตอบกรอกแบบสอบถามเอง โดยแบ่ง
ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโทรศัพท์จังหวัด
ลำปาง ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
5. ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน)
6. สถานภาพ
7. รายได้

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อความ 25 ข้อ ซึ่งวัดใน 7 ปัจจัย ได้แก่

1. ความก้าวหน้าในงานที่ทำ
2. การได้รับความยอมรับนับถือ
3. ความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
4. นโยบายและการบริหารงาน
5. ความรับผิดชอบ
6. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
7. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

แบบสอบถามตอนที่ 2 ได้แปลความการตอบ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|---|
| 5 | หมายถึง | ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก |
| 3 | หมายถึง | ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย |
| 1 | หมายถึง | ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 คำถามแบบปลายเปิด เป็นปัญหาในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

(Data Collecting)

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามฝากไปกับพนักงานที่สำนักงานบริการโทรศัพท์แจ้ห่มและสำนักงานบริการโทรศัพท์เถิน ส่วนสำนักงานบริการโทรศัพท์ลำปาง และแผนกต่างๆที่อยู่ในอำเภอเมือง ผู้วิจัยเป็นผู้ส่งแบบสอบถาม และการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

1. โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากรทั้งในอำเภอเมือง อำเภอเถิน และอำเภอแจ้ห่ม ซึ่งประชากรในต่างอำเภอส่งด้วยวิธีฝากพนักงานที่ทำงานสำนักงานต่างอำเภอ

โดยทำหนังสือถึงผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ เพื่อขอความร่วมมือให้พนักงานโทรศัพท์กรอกแบบสอบถามและส่งกลับคืนมายังผู้วิจัยภายใน 1 สัปดาห์

2. เมื่อครบ 1 สัปดาห์ แบบสอบถามที่ส่งคืนมายังได้คืนไม่ครบ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีทวงถามทางโทรศัพท์ เพื่อให้ส่งแบบสอบถามกลับมายังผู้วิจัย ทั้งหมด 115 ชุดตามต้องการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

(Analysis of Data)

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS for Windows) โดยใช้สถิติช่วยในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อแจกแจงความถี่ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม
2. การคำนวณน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (Weight Mean Score) ของระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

$$\text{WMS} = \frac{5f_1 + 4f_2 + 3f_3 + 2f_4 + f_5}{N}$$

เมื่อ WMS = คะแนนเฉลี่ย

f_1 = จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบว่ามากที่สุด

f_2 = จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบว่ามาก

f_3 = จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบว่าปานกลาง

f_4 = จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบว่าน้อย

f_5 = จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่เลือกตอบว่าน้อยที่สุด

N = จำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด

โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ย เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 = ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 = ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 = ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 = ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 = ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการวิจัย
(Research Duration)

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2544 ถึง
เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2544

บทที่ 4
ผลการวิจัยและวิจารณ์
(RESULTS AND DISCUSSION)

จากการส่งแบบสอบถามให้พนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง จำนวน 115 ชุด ปรากฏว่าได้รับคืนมาทั้งหมด จำนวน 115 ชุด ผลการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอเป็นดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง

ตอนที่ 2 เป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตอนที่ 3 เป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง จังหวัดลำปาง

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน และรายได้ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 1

จากการสำรวจสถานภาพทั่วไปของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง

(n = 115)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	66	57.39
หญิง	49	42.61
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	24	20.87
31 – 40 ปี	73	63.48
41 – 50 ปี	14	12.17
51 ปีขึ้นไป	4	3.48
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าอนุปริญญา	19	16.52
อนุปริญญา	25	21.74
ปริญญาตรี	67	58.26
ปริญญาโท	4	3.48
สถานภาพการสมรส		
สมรส	67	58.26
โสด	45	39.13
หย่าหรือแยกกันอยู่	3	2.61

ตารางที่ 1 (ต่อ)

(n = 115)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	8	6.96
5 – 10 ปี	61	53.04
11 – 15 ปี	21	18.26
16 – 20 ปี	21	18.26
21 ปีขึ้นไป	4	3.48
ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน)		
พนักงานที่ปฏิบัติงานในสายงานด้านช่าง	57	49.57
พนักงานที่ปฏิบัติงานในสายงานด้านพาณิชย์	31	26.96
พนักงานที่ปฏิบัติงานในสายงานด้านบริหาร และธุรการ	27	23.48
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 6,000 บาท	4	3.48
6,000 - 10,000 บาท	29	25.22
10,001-14,000 บาท	47	40.87
14,001-18,000 บาท	15	13.04
18,001-22,000 บาท	10	8.70
สูงกว่า 22,000 บาท	10	8.70

เพศ

พนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 57.39 และเป็นเพศหญิง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 42.61

อายุ

พนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 63.48 รองลงมาคือ อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.87 อายุ 41-50 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.17 และ อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.48

ระดับการศึกษา

พนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 58.26 รองลงมาคือระดับอนุปริญญา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 21.74 ต่ำกว่าอนุปริญญา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 16.52 และปริญญาโท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.48

สถานภาพ

พนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 58.26 รองลงมาเป็นคนโสด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 39.13 และ หย่าหรือแยกกันอยู่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.61

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

พนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 61คน คิดเป็นร้อยละ 53.04 รองลงมาอายุงานระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.26 อายุงานระหว่าง 16-20 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.26 อายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.96 และอายุงาน 21 ปี ขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.48

ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน)

พนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นพนักงานในสายงานด้านช่าง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 49.57 รองลงมาเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายงานด้านพาณิชย์ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 26.96 และพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายงานด้านบริหาร และธุรการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 23.48

รายได้ต่อเดือน

พนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,001-14,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 40.87 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 6,000-10,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 25.22 รายได้ระหว่าง 14,001-18,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04 รายได้ระหว่าง 18,001-22,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 รายได้สูงกว่า 22,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 และรายได้ต่ำกว่า 6,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.48

ตอนที่ 2 ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง

ในการวัดระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 7 ปัจจัย คือ 1) ความก้าวหน้าในงานที่ทำ 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 4) นโยบายและการบริหารงาน 5) ความรับผิดชอบ 6) สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ 7) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความสำคัญ และกำหนดระดับคะแนนไว้ 5 ระดับคือ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าคะแนนเท่ากับ 5

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก มีค่าคะแนนเท่ากับ 4

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง มีค่าคะแนนเท่ากับ 3

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย มีค่าคะแนนเท่ากับ 2

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเท่ากับ 1

โดยคำนวณคะแนนเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก (Weight Mean Score) และกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายไว้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
4.51 – 5.00	มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก
2.51 – 3.50	มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง
1.51 – 2.50	มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย
1.00 – 1.50	มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ตารางที่ 2 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
- งานที่ปฏิบัติเอื้ออำนวยต่อการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น	3.52	0.95	มาก
- การพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น	4.00	0.84	มาก
- โอกาสในการศึกษาต่อ ฝึกอบรมและดูงาน	3.49	1.03	มาก
- การส่งเสริมความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม	3.66	1.08	มาก
รวม	3.86	1.02	มาก

จากการสำรวจพบว่า การให้ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปางนั้น พนักงานให้ความสำคัญกับงานที่ปฏิบัติเอื้ออำนวยต่อการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น การพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น โอกาสในการศึกษาต่อ ฝึกอบรม และดูงาน และการส่งเสริมความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก

ตารางที่ 3 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
- การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน	3.63	0.89	มาก
- การได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน	3.37	0.80	ปานกลาง
- การชมเชยจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน	3.31	0.91	ปานกลาง
- การให้โอกาสและเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรในการปฏิบัติงาน	3.70	0.91	มาก
รวม	3.65	0.95	มาก

จากการสำรวจพบว่า การให้ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปางนั้น พนักงานให้ความสำคัญกับการได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน การให้โอกาสและเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก และให้ความสำคัญกับการได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน การชมเชยจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติ งานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ สำคัญ
- ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	3.76	0.94	มาก
- ความมั่นใจว่าหน่วยงานที่ปฏิบัติงานจะไม่ ถูกยุบในอนาคต	3.53	1.19	มาก
รวม	3.76	1.01	มาก

จากการสำรวจพบว่า การให้ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปางนั้น พนักงานให้ความสำคัญกับความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และความมั่นใจว่าหน่วยงานที่ปฏิบัติงานจะไม่ถูกยุบในอนาคต เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก

ตารางที่ 5 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติ	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
- นโยบายต่างๆในหน่วยงานมีความเป็นธรรม	3.37	1.14	ปานกลาง
- การกระจายอำนาจและมอบหมายงานอย่างเหมาะสม	3.40	1.10	ปานกลาง
- นโยบายบริหารงานและวัตถุประสงค์มีความชัดเจน	3.42	0.96	ปานกลาง
- การจัดระบบการปฏิบัติงานที่คล่องตัวและมีประสิทธิภาพ	3.57	0.90	มาก
รวม	3.50	1.08	ปานกลาง

จากการสำรวจพบว่า การให้ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปางนั้น พนักงานให้ความสำคัญกับการจัดระบบการปฏิบัติงานที่คล่องตัวและมีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก ให้ความสำคัญกับนโยบายต่างๆ ในหน่วยงานที่มีความเป็นธรรม การกระจายอำนาจและมอบหมายอย่างเหมาะสม นโยบายบริหารงานและวัตถุประสงค์ที่มีความชัดเจน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

ตารางที่ 6 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
- งานที่รับผิดชอบต่อกรอบอำนาจหน้าที่มีอยู่อย่างชัดเจน	3.69	0.80	มาก
- ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานรวมทั้งการตัดสินใจ	3.65	0.84	มาก
- การมอบหมายงานในหน้าที่ให้บุคลากรอย่างเหมาะสม	3.60	1.02	มาก
- การใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	3.76	0.80	มาก
รวม	3.85	0.96	มาก

จากการสำรวจพบว่า การให้ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปางนั้น พนักงานให้ความสำคัญกับงานที่รับผิดชอบต่อกรอบอำนาจหน้าที่มีอยู่อย่างชัดเจน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานรวมทั้งการตัดสินใจ การมอบหมายงานในหน้าที่ให้บุคลากรอย่างเหมาะสมและการใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก

ตารางที่ 7 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
- เครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ และเหมาะสมในการปฏิบัติงาน	3.69	0.92	มาก
- บรรยากาศและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (อุณหภูมิ แสงสว่าง การระบายอากาศ) ในการปฏิบัติงาน	3.70	0.78	มาก
- มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดีในหน่วยงาน	3.68	0.85	มาก
รวม	3.82	0.93	มาก

จากการสำรวจพบว่า การให้ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปางนั้น พนักงานให้ความสำคัญกับเครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ และเหมาะสมในการปฏิบัติงาน บรรยากาศและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (อุณหภูมิ แสงสว่าง การระบายอากาศ) ในการปฏิบัติงาน และมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดีในหน่วยงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก

ตารางที่ 8 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
- ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน	3.00	1.07	ปานกลาง
- ความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน	3.52	0.87	มาก
- การให้เกียรติซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน	3.64	0.88	มาก
- การให้คำปรึกษาหรือแก้ปัญหาคลากรในหน่วยงานเมื่อมีปัญหา	3.67	0.83	มาก
รวม	3.55	0.91	มาก

จากการสำรวจพบว่า การให้ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปางนั้น พนักงานให้ความสำคัญกับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน การให้เกียรติซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน และการให้คำปรึกษาหรือแก้ปัญหาคลากรในหน่วยงาน เมื่อมีปัญหาเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก ให้ความสำคัญกับความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ทำกรเก็บรวบรวมจากพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง โดยการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษา ด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับนับถือ ความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน ความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่ามีความสัมพันธ์กับลักษณะส่วนบุคคล ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 9 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ

เพศ	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	1 (1.5%)	5 (7.6%)	11 (16.7%)	25 (37.9%)	24 (36.4%)	66 (100%)
หญิง	1 (2.0%)	6 (12.2%)	12 (24.5%)	19 (38.8%)	11 (22.4%)	49 (100.0%)

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำในระดับมาก ซึ่งจะเห็นว่าเพศชายและเพศหญิงให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยในด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ

ตารางที่ 10 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

เพศ	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	1 (1.5%)	3 (4.5%)	23 (34.8%)	30 (45.5%)	9 (13.6%)	66 (100.0%)
หญิง	2 (4.1%)	5 (10.2%)	13 (26.5%)	17 (34.7%)	12 (24.5%)	49 (100.0%)

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้งเพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับมาก ซึ่งจะเห็นว่าเพศชายและเพศหญิงให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ตารางที่ 11 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน
ความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

เพศ	ระดับความสำคัญ				รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	12 (18.2%)	10 (15.2%)	28 (42.4%)	16 (24.2%)	66 (100.0%)
หญิง	7 (14.3%)	9 (18.4%)	20 (40.8%)	13 (26.5%)	49 (100.0%)

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ให้ข้อมูลทั้งเพศชาย และเพศหญิง ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงานในระดับมาก ซึ่งจะเห็นว่าเพศชาย และเพศหญิงให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 12 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงาน

เพศ	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	2 (3.0%)	7 (10.6%)	24 (36.4%)	20 (30.3%)	13 (19.7%)	66 (100.0%)
หญิง	4 (8.2%)	5 (10.2%)	14 (28.6%)	17 (34.7%)	9 (18.4%)	49 (100.0%)

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงานในระดับมาก ส่วนผู้ให้ข้อมูลที่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงานในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละเพศให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงานแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเพศมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงาน

ตารางที่ 13 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน
ความรับผิดชอบ

เพศ	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	1 (1.5%)	2 (3.0%)	13 (19.7%)	34 (51.5%)	16 (24.2%)	66 (100.0%)
หญิง	2 (4.1%)	5 (10.2%)	10 (20.4%)	19 (38.8%)	13 (26.5%)	49 (100.0%)

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้งเพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบในระดับมาก ซึ่งจะเห็นว่าเพศชายและเพศหญิงให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรับผิดชอบ

ตารางที่ 14 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เพศ	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	1 (1.5%)	2 (3.0%)	19 (28.8%)	26 (39.4%)	18 (27.5%)	66 (100.0%)
หญิง	1 (2.0%)	3 (6.1%)	16 (32.7%)	17 (34.7%)	12 (24.5%)	49 (100.0%)

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้งเพศชาย และเพศหญิง ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับมาก ซึ่งจะเห็นว่าเพศชาย และเพศหญิง ให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตารางที่ 15 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

เพศ	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	2 (3.0%)	4 (6.1%)	20 (30.3%)	34 (51.5%)	6 (9.1%)	66 (100.0%)
หญิง	2 (4.1%)	5 (10.2%)	14 (28.6%)	22 (44.9%)	6 (12.2%)	49 (100.0%)

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้งเพศชายและเพศหญิง ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับมาก ซึ่งจะเห็นว่าเพศชายและเพศหญิงให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ตารางที่ 16 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ

อายุ	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ไม่เกิน 30 ปี	-	3	2	9	10	24
	-	(12.5%)	(8.3%)	(37.5%)	(41.7%)	(100.0%)
31-40 ปี	2	7	18	30	16	73
	(2.7%)	(9.6%)	(24.7%)	(41.1%)	(21.9%)	(100.0%)
41-50 ปี	-	1	1	4	8	14
	-	(7.1%)	(7.1%)	(28.6%)	(57.1%)	(100.0%)
51 ปีขึ้นไป	-	-	2	1	1	4
	-	-	(50.0%)	(25.0%)	(25.0%)	(100.0%)

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีอายุไม่เกิน 30 ปีและอายุ 41-50 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำในระดับมาก และผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละกลุ่มอายุให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอายุมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ

ตารางที่ 17 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

อายุ	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ไม่เกิน 30ปี	-	2	6	10	6	24
	-	(8.3%)	(25.0%)	(41.7%)	(25.0%)	(100.0%)
31 – 40 ปี	3	6	26	27	10	73
	(5.5%)	(8.2%)	(35.6%)	(37.0%)	(13.7%)	(100.0%)
41 –50 ปี	-	-	3	6	5	14
	-	-	(21.4%)	(42.9%)	(35.7%)	(100.0%)
51 ปีขึ้นไป	-	-	-	4	-	4
	-	-	-	(100.0%)	-	(100.0%)

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ให้ข้อมูลในแต่ละกลุ่มอายุ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับมาก ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละกลุ่มอายุให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ตารางที่ 18 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน
ความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

อายุ	ระดับความสำคัญ				รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ไม่เกิน 30 ปี	4 (16.7%)	3 (12.5%)	13 (54.2%)	4 (16.7%)	24 (100.0%)
31 – 40 ปี	12 (16.4%)	13 (17.8%)	31 (42.5%)	17 (23.3%)	73 (100.0%)
41 – 50 ปี	3 (21.4%)	2 (14.3%)	2 (14.3%)	7 (50.0%)	14 (100.0%)
51 ปีขึ้นไป	-	1 (25.0%)	2 (50.0%)	1 (25.0%)	4 (100.0%)

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่มีอายุ 41 – 50 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีอายุไม่เกิน 40 ปี และ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงานในระดับมาก ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละกลุ่มอายุให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอายุมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 19 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงาน

อายุ	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ไม่เกิน 30 ปี	2 (8.3%)	1 (4.2%)	7 (29.2%)	12 (50.0%)	2 (8.3%)	24 (100.0%)
31 – 40 ปี	4 (5.5%)	8 (11.0%)	27 (37.0%)	19 (26.0%)	15 (20.5%)	73 (100.0%)
41 - 50 ปี	-	2 (14.3%)	2 (14.3%)	6 (42.9%)	4 (28.6%)	14 (100.0%)
51 ปีขึ้นไป	-	1 (25.0%)	2 (50.0%)	-	1 (25.0%)	4 (100.0%)

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี และ 41 – 50 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงานในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีอายุ 31 – 40 ปี และ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงานในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละกลุ่มอายุให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงานแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอายุมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงาน

ตารางที่ 20 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน
ความรับผิดชอบ

อายุ	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ไม่เกิน 30 ปี	1	-	4	13	6	24
	(4.2%)	-	(16.7%)	(54.2%)	(25.0%)	(100.0%)
31-40 ปี	2	7	18	30	16	73
	(2.7%)	(9.6%)	(24.7%)	(41.1%)	(21.9%)	(100.0%)
41-50 ปี	-	-	1	8	5	14
	-	-	(7.1%)	(57.1%)	(35.7%)	(100.0%)
51 ปีขึ้นไป	-	-	-	1	3	4
	-	-	-	(25.0%)	(75.0%)	(100.0%)

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีอายุไม่เกิน 50 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบในระดับมาก ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละกลุ่มอายุให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอายุมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรับผิดชอบ

ตารางที่ 21 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

อายุ	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ไม่เกิน 30 ปี	1	-	4	14	5	24
	(4.2%)	-	(16.7%)	(58.3%)	(20.8%)	(100.0%)
31 – 40 ปี	1	5	27	23	17	73
	(1.4%)	(6.8%)	(37.0%)	(31.5%)	(23.3%)	(100.0%)
41 – 50 ปี	-	-	3	5	6	14
	-	-	(21.4%)	(35.7%)	(42.9%)	(100.0%)
51 ปีขึ้นไป	-	-	1	1	2	4
	-	-	(25.0%)	(25.0%)	(50.0%)	(100.0%)

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีอายุ 31 – 40 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละกลุ่มอายุให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอายุมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตารางที่ 22 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

อายุ	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ไม่เกิน 30 ปี	1	2	5	13	3	24
	(4.2%)	(8.3%)	(20.8%)	(54.2%)	(12.5%)	(100.0%)
31-40 ปี	3	6	24	35	5	73
	(4.1%)	(8.2%)	(32.9%)	(47.9%)	(6.8%)	(100.0%)
41-50 ปี	-	1	2	8	3	14
	-	(7.1%)	(14.3%)	(57.1%)	(21.4%)	(100.0%)
51 ปีขึ้นไป	-	-	3	-	1	4
	-	-	(75.0%)	-	(25.0%)	(100.0%)

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่อายุไม่เกิน 50 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละกลุ่มอายุให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอายุมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ตารางที่ 23 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ

ระดับการศึกษา	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่าอนุปริญญา	-	-	2	8	9	11
	-	-	(10.5%)	(42.1%)	(47.4%)	(100.0%)
อนุปริญญา	1	3	3	11	7	25
	(4.0%)	(12.0%)	(12.0%)	(44.0%)	(28.0%)	(100.0%)
ปริญญาตรี	1	8	16	24	18	67
	(1.5%)	(11.9%)	(23.9%)	(35.8%)	(26.9%)	(100.0%)
ปริญญาโท	-	-	2	1	1	4
	-	-	(50.0%)	(25.0%)	(25.0%)	(100.0%)

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา และปริญญาตรี ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำในระดับมาก และผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละระดับการศึกษาให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำแตกต่างกัน ซึ่งให้เห็นว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ

ตารางที่ 24 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ระดับการศึกษา	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่าอนุปริญญา	-	-	6	9	4	19
	-	-	(31.6%)	(47.4%)	(21.1%)	(100.0%)
อนุปริญญา	1	5	7	9	3	25
	(4.0%)	(20.0%)	(28.0%)	(36.0%)	(12.0%)	(100.0%)
ปริญญาตรี	2	5	21	26	13	67
	(3.0%)	(7.5%)	(31.3%)	(38.8%)	(19.4%)	(100.0%)
ปริญญาโท	-	-	-	3	1	4
	-	-	-	(75.0%)	(25.0%)	(100.0%)

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่มีการศึกษาไม่เกินระดับปริญญาโท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับมาก ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละระดับการศึกษาให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ตารางที่ 25 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ระดับการศึกษา	ระดับความสำคัญ				รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่าอนุปริญญา	2 (10.5%)	2 (10.5%)	6 (31.6%)	9 (47.4%)	19 (100.0%)
อนุปริญญา	3 (12.0%)	7 (28.0%)	13 (52.0%)	2 (8.0%)	25 (100.0%)
ปริญญาตรี	14 (20.9%)	10 (14.9%)	28 (41.8%)	15 (22.4%)	67 (100.0%)
ปริญญาโท	- -	- -	1 (25.0%)	3 (75.0%)	4 (100.0%)

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าอนุปริญญา และปริญญาโท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา และปริญญาตรี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงานในระดับมาก ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละระดับการศึกษาให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 26 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงาน

ระดับการศึกษา	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่าอนุปริญญา	-	2	4	10	3	19
	-	(10.5%)	(21.1%)	(52.6%)	(15.8%)	(100.0%)
อนุปริญญา	1	3	10	9	2	25
	(4.0%)	(12.0%)	(40.0%)	(36.0%)	(8.0%)	(100.0%)
ปริญญาตรี	5	6	24	17	15	67
	(7.5%)	(9.0%)	(35.8%)	(25.4%)	(22.4%)	(100.0%)
ปริญญาโท	-	1	-	1	2	4
	-	(25.0%)	-	(25.0%)	(50.0%)	(100.0%)

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงานในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าอนุปริญญา ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงานในระดับมาก และผู้ที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา และปริญญาตรี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงานในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละระดับการศึกษาให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงานแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงาน

ตารางที่ 27 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความรับผิดชอบ

ระดับการศึกษา	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า	-	-	1	11	7	19
อนุปริญญา	-	-	(5.3%)	(57.9%)	(36.8%)	(100.0%)
อนุปริญญา	2	1	8	11	3	25
	(8.0%)	(4.0%)	(32.0%)	(44.0%)	(12.0%)	(100.0%)
ปริญญาตรี	1	6	14	30	16	67
	(1.5%)	(9.0%)	(20.9%)	(44.8%)	(23.9%)	(100.0%)
ปริญญาโท	-	-	-	1	3	4
	-	-	-	(25.0%)	(75.0%)	(100.0%)

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีการศึกษาไม่เกินระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบในระดับมาก ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละระดับการศึกษาให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรับผิดชอบ

ตารางที่ 28 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ระดับการศึกษา	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่าอนุปริญญา	-	-	5	5	9	19
	-	-	(26.3%)	(26.3%)	(47.4%)	(100.0%)
อนุปริญญา	1	4	5	13	2	25
	(4.0%)	(16.0%)	(20.0%)	(52.0%)	(8.0%)	(100.0%)
ปริญญาตรี	1	1	24	22	19	67
	(1.5%)	(1.5%)	(35.8%)	(32.8%)	(28.4%)	(100.0%)
ปริญญาโท	-	-	1	3	-	4
	-	-	(25.0%)	(75.0%)	-	(100.0%)

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญา ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา และปริญญาโท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับมาก ส่วนผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละระดับการศึกษาให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตารางที่ 29 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ระดับการศึกษา	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่าอนุปริญญา	-	-	7	9	3	19
	-	-	(36.8%)	(47.4%)	(15.8%)	(100.0%)
อนุปริญญา	2	3	7	11	2	25
	(8.0%)	(12.0%)	(28.0%)	(44.0%)	(8.0%)	(100.0%)
ปริญญาตรี	2	6	19	35	5	67
	(3.0%)	(9.0%)	(28.4%)	(52.2%)	(7.5%)	(100.0%)
ปริญญาโท	-	-	1	1	2	4
	-	-	(25.0%)	(25.0%)	(50.0%)	(100.0%)

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีการศึกษาไม่เกินระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับมาก ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละระดับการศึกษาให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ตารางที่ 30 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ

ประสบการณ์ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 5 ปี	-	3	2	1	2	8
	-	(37.5%)	(25.0%)	(12.5%)	(25.0%)	(100.0%)
5 – 10 ปี	2	6	14	20	19	61
	(3.3%)	(9.8%)	(23.0%)	(32.8%)	(31.1%)	(100.0%)
11 – 15 ปี	-	1	5	8	7	21
	-	(4.8%)	(23.8%)	(38.1%)	(33.3%)	(100.0%)
16 – 20 ปี	1	1	-	13	6	21
	(4.8%)	(4.8%)	-	(61.9%)	(28.6%)	(100.0%)
21 ปีขึ้นไป	-	-	2	2	-	4
	-	-	(50.0%)	(50.0%)	-	(100.0%)

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในระหว่าง 5-20 ปี ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำในระดับปานกลาง และมากเท่าๆ กัน ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำในระดับน้อย ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละช่วงของประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ

ตารางที่ 31 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ประสบการณ์ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 5 ปี	-	2	3	2	1	8
	-	(25.0%)	(37.5%)	(25.0%)	(12.5%)	(100.0%)
5 – 10 ปี	2	6	21	26	6	61
	(3.3%)	(9.8%)	(34.4%)	(42.6%)	(9.8%)	(100.0%)
11 – 15 ปี	-	-	8	4	9	21
	-	-	(38.1%)	(19.0%)	(42.9%)	(100.0%)
16 – 20 ปี	1	-	3	12	5	21
	(4.8%)	-	(14.3%)	(57.1%)	(23.8%)	(100.0%)
21 ปีขึ้นไป	-	-	1	3	-	4
	-	-	(25.0%)	(75.0%)	-	(100.0%)

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในช่วง 5-10 ปี และ 16 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นว่าแต่ละช่วงของประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ตารางที่ 32 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ				รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 5 ปี	2 (25.0%)	2 (25.0%)	3 (37.5%)	1 (12.5%)	8 (100.0%)
5 – 10 ปี	13 (21.3%)	11 (18.0%)	24 (39.3%)	13 (21.3%)	61 (100.0%)
11 – 15 ปี	3 (14.3%)	3 (14.3%)	9 (42.9%)	6 (28.6%)	21 (100.0%)
16 – 20 ปี	1 (4.8%)	3 (14.3%)	9 (42.9%)	8 (38.1%)	21 (100.0%)
21 ปีขึ้นไป	-	-	3 (75.0%)	1 (25.0%)	4 (100.0%)

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลในแต่ละช่วงของประสบการณ์ในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงานในระดับมาก ซึ่งจะเห็นว่าแต่ละช่วงของประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 33 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงาน

ประสบการณ์ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 5 ปี	2 (25.0%)	1 (12.5%)	2 (25.0%)	3 (37.5%)	-	8 (100.0%)
5 – 10 ปี	3 (4.9%)	8 (13.1%)	21 (34.4%)	20 (32.8%)	9 (14.8%)	61 (100.0%)
11 – 15 ปี	-	1 (4.8%)	7 (33.3%)	3 (14.3%)	10 (47.6%)	21 (100.0%)
16 – 20 ปี	1 (4.8%)	1 (4.8%)	6 (28.6%)	10 (47.6%)	3 (14.3%)	21 (100.0%)
21 ปีขึ้นไป	-	1 (25.0%)	2 (50.0%)	1 (25.0%)	-	4 (100.0%)

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงานในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 5 ปี และ 16-20 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงานในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี และ 21 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงานในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นว่าแต่ละช่วงของประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงานแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงาน

ตารางที่ 34 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความรับผิดชอบ

ประสบการณ์ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 5 ปี	1 (12.5%)	-	1 (12.5%)	4 (50.0%)	2 (25.0%)	8 (100.0%)
5 – 10 ปี	2 (3.3%)	6 (9.8%)	12 (19.7%)	30 (49.2%)	11 (18.0%)	61 (100.0%)
11 – 15 ปี	-	-	4 (19.0%)	7 (33.3%)	10 (47.5%)	21 (100.0%)
16 – 20 ปี	-	1 (4.8%)	5 (23.8%)	10 (47.6%)	5 (23.8%)	21 (100.0%)
21 ปีขึ้นไป	-	-	1 (25.0%)	2 (50.0%)	1 (25.0%)	4 (100.0%)

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานหรือไม่เกิน 10 ปี และมีประสบการณ์ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบในระดับมาก ซึ่งจะเห็นว่าแต่ละช่วงของประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรับผิดชอบ

ตารางที่ 35 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ประสบการณ์ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 5 ปี	-	-	3	4	1	8
	-	-	(37.5%)	(50.0%)	(12.5%)	(100.0%)
5 – 10 ปี	1	5	16	30	9	61
	(1.6%)	(8.2%)	(26.2%)	(49.2%)	(14.8%)	(100.0%)
11 – 15 ปี	-	-	6	4	11	21
	-	-	(28.6%)	(19.0%)	(52.4%)	(100.0%)
16 – 20 ปี	-	-	9	7	5	21
	-	-	(42.9%)	(33.3%)	(23.8%)	(100.0%)
21 ปีขึ้นไป	-	-	1	1	2	4
	-	-	(25.0%)	(25.0%)	(50.0%)	(100.0%)

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี และ 21 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่เกิน 10 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับมาก และส่วนผู้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 16 – 20 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละช่วงของประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตารางที่ 36 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ประสบการณ์ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 5 ปี	1 (12.5%)	-	2 (25.0%)	4 (50.0%)	1 (12.5%)	8 (100.0%)
5 – 10 ปี	3 (4.9%)	7 (11.5%)	17 (27.9%)	29 (47.5%)	5 (8.2%)	61 (100.0%)
11 – 15 ปี	-	2 (9.5%)	6 (28.6%)	11 (52.4%)	2 (9.5%)	21 (100.0%)
16 – 20 ปี	-	-	6 (28.6%)	11 (52.4%)	4 (19.0%)	21 (100.0%)
21 ปีขึ้นไป	-	-	3 (75.0%)	1 (25.0%)	-	4 (100.0%)

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่เกิน 20 ปี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละช่วงของประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ตารางที่ 37 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ

ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน)	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
สายงานช่าง	1 (1.8%)	4 (7.0%)	7 (12.3%)	21 (36.8%)	24 (42.1%)	57 (100.0%)
สายงานพาณิชย์	1 (3.2%)	3 (9.7%)	10 (32.3%)	10 (32.3%)	7 (22.6%)	31 (100.0%)
สายงานบริหาร	-	4 (14.8%)	6 (22.2%)	13 (48.1%)	4 (14.8%)	27 (100.0%)

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่ปฏิบัติงานในสายงานด้านช่าง ส่วนใหญ่ขอให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ที่ปฏิบัติงานในสายงานด้านพาณิชย์ ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำในระดับปานกลางและมากเท่าๆ กัน และผู้ปฏิบัติงานสายงานด้านบริหารส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำในระดับมาก ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละสายงานให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ

ตารางที่ 38 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน)	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
สายงานช่าง	1 (1.8%)	3 (5.3%)	19 (33.3%)	25 (43.9%)	9 (15.8%)	57 (100.0%)
สายงานพาณิชย์	2 (6.5%)	1 (3.2%)	13 (41.9%)	8 (25.8%)	7 (22.6%)	31 (100.0%)
สายงานบริหาร	-	4 (14.8%)	4 (14.8%)	14 (51.9%)	5 (18.5%)	27 (100.0%)

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่ปฏิบัติงานในสายงานด้านช่าง และสายงานด้านบริหาร ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับมาก ส่วนผู้ที่ปฏิบัติงานในสายงานด้านพาณิชย์ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละสายงานให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ตารางที่ 39 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน)	ระดับความสำคัญ				รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
สายงานช่าง	9 (15.8)	8 (14.0%)	26 (45.6%)	14 (24.6%)	57 (100.0%)
สายงานพาณิชย์	5 (16.1%)	6 (19.4%)	13 (41.9%)	7 (22.6%)	31 (100.0%)
สายงานบริหาร	5 (18.5%)	5 (18.5%)	9 (33.3%)	8 (29.6%)	27 (100.0%)

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่ปฏิบัติงานในสายงานด้านช่าง สายงานด้านพาณิชย์ และสายงานด้านบริหาร ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงานในระดับมาก ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละสายงานให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 40 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงาน

ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน)	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
สายงานช่าง	2 (3.5%)	5 (8.8%)	20 (35.1%)	19 (33.3%)	11 (19.3%)	57 (100.0%)
สายงานพาณิชย์	2 (6.5%)	3 (9.7%)	8 (25.8%)	12 (38.7%)	6 (19.4%)	31 (100.0%)
สายงานบริหาร	2 (7.4%)	4 (14.8%)	10 (37.0%)	6 (22.2%)	5 (18.5%)	27 (100.0%)

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่ปฏิบัติงานในสายงานด้านพาณิชย์ ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงานในระดับมาก ส่วนผู้ที่ปฏิบัติงานในสายงานด้านช่าง และสายงานด้านบริหาร ส่วนใหญ่จะให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงานในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นว่าแต่ละสายงานให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงานแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงาน

ตารางที่ 41 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความรับผิดชอบ

ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน)	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
สายงานด้านช่าง	1 (1.8%)	2 (3.5%)	12 (21.1%)	28 (49.1%)	14 (24.6%)	57 (100.0%)
สายงานด้านพาณิชย์	1 (3.2%)	2 (6.5%)	7 (22.6%)	11 (35.5%)	10 (32.3%)	31 (100.0%)
สายงานด้านบริหาร	1 (3.7%)	3 (11.1%)	4 (14.8%)	14 (51.9%)	5 (18.5%)	27 (100.0%)

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่ปฏิบัติงานในสายงานด้านช่าง สายงานด้านพาณิชย์ และสายงานด้านบริหาร ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบในระดับมาก ซึ่งจะเห็นว่าแต่ละสายงานให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรับผิดชอบ

ตารางที่ 42 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน)	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
สายงานด้านช่าง	1 (1.8%)	2 (3.5%)	17 (29.8%)	23 (40.4%)	14 (24.6%)	57 (100.0%)
สายงานด้านพาณิชย์	-	2 (6.5%)	8 (25.8%)	11 (35.5%)	10 (32.3%)	31 (100.0%)
สายงานด้านบริหาร	1 (3.7%)	1 (3.7%)	10 (37.0%)	9 (33.3%)	6 (22.2%)	27 (100.0%)

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่ปฏิบัติงานในสายงานด้านช่าง และสายงานด้านพาณิชย์ ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับมาก ส่วนผู้ที่ปฏิบัติงานในสายงานด้านบริหาร ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นว่าแต่ละสายงานให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตารางที่ 43 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) และระดับ
ความสำคัญของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน)	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
สายงานช่าง	2 (3.5%)	5 (8.8%)	16 (28.1%)	28 (49.1%)	6 (10.5%)	57 (100.0%)
สายงานพาณิชย์	1 (3.2%)	2 (6.5%)	10 (32.3%)	14 (45.2%)	4 (12.9%)	31 (100.0%)
สายงานบริหาร	1 (3.7%)	2 (7.4%)	8 (29.6%)	14 (51.9%)	2 (7.4%)	27 (100.0%)

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่ปฏิบัติงานในสายงานด้านช่าง สายงานด้านพาณิชย์ และสายงานด้านบริหาร ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับมาก ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละสายงานให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ตารางที่ 44 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ

สถานภาพ	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
สมรส	2 (3.0%)	6 (9.0%)	13 (19.4%)	24 (35.8%)	22 (32.8%)	67 (100.0%)
โสด	-	4 (8.9%)	10 (22.2%)	18 (40.0%)	13 (28.9%)	45 (100.0%)
หย่าหรือแยกกันอยู่	-	1 (33.3%)	-	2 (66.7%)	-	3 (100.0%)

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่มีสถานภาพสมรส โสด และหย่าหรือแยกกันอยู่ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำในระดับมาก ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละสถานภาพให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ

ตารางที่ 45 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

สถานภาพ	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
สมรส	3 (4.5%)	5 (7.5%)	21 (31.3%)	25 (37.3%)	13 (19.4%)	67 (100.0%)
โสด	-	2 (4.4%)	14 (31.1%)	21 (46.7%)	8 (17.8%)	45 (100.0%)
หย่าหรือแยกกันอยู่	-	1 (33.3%)	1 (33.3%)	1 (33.4%)	-	3 (100.0%)

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีสถานภาพสมรส และโสด ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีสถานภาพหย่าหรือแยกกันอยู่ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับน้อยถึงระดับมากเท่าๆ กันซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละสถานภาพให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสถานภาพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ตารางที่ 46 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

สถานภาพ	ระดับความสำคัญ				รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
สมรส	7 (10.4%)	13 (19.4%)	30 (44.8%)	17 (25.4%)	67 (100.0%)
โสด	10 (22.2%)	6 (13.3%)	17 (37.8%)	12 (26.7%)	45 (100.0%)
หย่าหรือแยกกันอยู่	2 (66.7%)	-	1 (33.3%)	-	3 (100.0%)

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีสถานภาพสมรสแล้ว และโสด ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงานในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีสถานภาพหย่าหรือแยกกันอยู่ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงานในระดับน้อย ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละสถานภาพให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสถานภาพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 47 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพและระดับความสำคัญของปัจจัย
ด้านนโยบาย และการบริหารงาน

สถานภาพ	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
สมรส	4 (6.0%)	6 (9.0%)	19 (28.4%)	22 (32.8%)	16 (23.9%)	67 (100.0%)
โสด	1 (2.2%)	6 (13.3%)	17 (37.8%)	15 (33.3%)	6 (13.3%)	45 (100.0%)
หย่าหรือแยกกันอยู่	1 (33.3%)	-	2 (66.7%)	-	-	3 (100.0%)

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่มีสถานภาพสมรสแล้ว ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงานในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีสถานภาพโสด และหย่าหรือแยกกันอยู่ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงานในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละสถานภาพให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงานแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสถานภาพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงาน

ตารางที่ 48 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความรับผิดชอบ

สถานภาพ	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
สมรส	3 (4.5%)	5 (7.5%)	11 (16.4%)	29 (43.3%)	19 (28.4%)	67 (100.0%)
โสด	-	1 (2.2%)	12 (26.7%)	22 (48.9%)	10 (22.2%)	45 (100.0%)
หย่าหรือแยกกันอยู่	-	1 (33.3%)	-	2 (66.7%)	-	3 (100.0%)

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีสถานภาพสมรส โสด และหย่าหรือแยกกันอยู่ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบในระดับมาก ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละสถานภาพให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรับผิดชอบ

ตารางที่ 49 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพและระดับความสำคัญของปัจจัย
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สถานภาพ	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
สมรส	2 (3.0%)	4 (6.0%)	15 (22.4%)	27 (40.3%)	19 (28.4%)	67 (100.0%)
โสด	-	-	19 (42.2%)	15 (33.3%)	11 (24.4%)	45 (100.0%)
หย่าหรือแยกกันอยู่	-	-	2 (66.7%)	1 (33.3%)	-	3 (100.0%)

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีสถานภาพสมรสแล้ว ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีสถานภาพโสด และหย่าหรือแยกกันอยู่ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละสถานภาพให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสถานภาพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตารางที่ 50 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพและระดับความสำคัญของปัจจัย
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

สถานภาพ	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
สมรส	4 (6.0%)	6 (9.0%)	24 (35.8%)	26 (38.8%)	7 (10.4%)	67 (100.0%)
โสด	-	2 (4.4%)	9 (20.0%)	29 (64.4%)	5 (11.1%)	45 (100.0%)
หย่าหรือแยกกันอยู่	-	-	1 (33.3%)	2 (66.7%)	-	3 (100.0%)

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่มีสถานภาพสมรส โสด และหย่าหรือแยกกันอยู่
ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับมาก ซึ่งจะเห็นว่าใน
แต่ละสถานภาพให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่แตกต่างกัน
ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ตารางที่ 51 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือนและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ

รายได้ต่อเดือน	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 6,000 บาท	-	1	2	-	1	4
	-	(25.0%)	(50.0%)	-	(25.0%)	(100.0%)
6,000-10,000 บาท	-	6	7	7	9	29
	-	(20.7%)	(24.1%)	(24.1%)	(31.0%)	(100.0%)
10,001-14,000 บาท	1	3	8	20	15	47
	(2.1%)	(6.4%)	(17.0%)	(42.6%)	(31.9%)	(100.0%)
14,001-18,000 บาท	-	1	3	6	5	15
	-	(6.7%)	(20.0%)	(40.0%)	(33.3%)	(100.0%)
18,001-22,000 บาท	-	-	1	7	2	10
	-	-	(10.0%)	(70.0%)	(20.0%)	(100.0%)
สูงกว่า 22,000 บาท	1	-	2	4	3	10
	(10.0%)	-	(20.0%)	(40.0%)	(30.0%)	(100.0%)

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่มีรายได้ต่อเดือน 6,000 – 10,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำในระดับมาก และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละช่วงของรายได้ต่อเดือนให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่ารายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ

ตารางที่ 52 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือนและระดับความสำคัญของ
ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

รายได้ต่อเดือน	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 6,000 บาท	-	-	3	-	1	4
			(75.0%)		(25.0%)	(100.0%)
6,000-10,000 บาท	1	5	8	13	2	29
	(3.4%)	(17.2%)	(27.6%)	(44.8%)	(6.9%)	(100.0%)
10,001-14,000 บาท	1	3	16	20	7	47
	(2.1%)	(6.4%)	(34.0%)	(42.6%)	(14.9%)	(100.0%)
14,001-18,000 บาท	-	-	3	3	9	15
			(20.0%)	(20.0%)	(60.0%)	(100.0%)
18,001-22,000 บาท	-	-	2	3	5	10
			(20.0%)	(30.0%)	(50.0%)	(100.0%)
สูงกว่า 22,000 บาท	1		1	7	1	10
	(10.0%)		(10.0%)	(70.0%)	(10.0%)	(100.0%)

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 14,001 – 22,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 6,000 – 14,000 บาท และสูงกว่า 22,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับมาก และส่วนผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละช่วงของรายได้ต่อเดือนให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่ารายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ตารางที่ 53 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือนและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

รายได้ต่อเดือน	ระดับความสำคัญ				รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 6,000 บาท	1 (25.0%)	1 (25.0%)	2 (50.0%)	-	4 (100.0%)
6,000-10,000 บาท	8 (27.6%)	5 (17.2%)	11 (37.9%)	5 (17.2%)	29 (100.0%)
10,001-14,000 บาท	6 (12.8%)	8 (17.0%)	21 (44.7%)	12 (25.5%)	47 (100.0%)
14,001-18,000 บาท	3 (20.0%)	1 (6.7%)	5 (33.3%)	6 (40.0%)	15 (100.0%)
18,001-22,000 บาท	1 (10.0%)	1 (10.0%)	3 (30.0%)	5 (50.0%)	10 (100.0%)
สูงกว่า 22,000 บาท	-	3 (30.0%)	5 (50.0%)	2 (20.0%)	10 (100.0%)

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 14,001 – 22,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ส่วน ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 14,000 บาท และสูงกว่า 22,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงานในระดับมาก ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละช่วงของรายได้ต่อเดือนให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่ารายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 54 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือนและระดับความสำคัญของ
ปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงาน

รายได้ต่อเดือน	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 6,000 บาท	-	1	2	1	-	4
	-	(25.0%)	(50.0%)	(25.0%)	-	(100.0%)
6,000-10,000 บาท	4	2	11	8	4	29
	(13.8%)	(6.9%)	(37.9%)	(27.6%)	(13.8%)	(100.0%)
10,001-14,000 บาท	1	7	12	17	10	47
	(2.1%)	(14.9%)	(25.5%)	(36.2%)	(21.3%)	(100.0%)
14,001-18,000 บาท	-	1	5	6	3	15
	-	(6.7%)	(33.3%)	(40.0%)	(20.0%)	(100.0%)
18,001-22,000 บาท	-	-	4	3	3	10
	-	-	(40.0%)	(30.0%)	(30.0%)	(100.0%)
สูงกว่า 22,000 บาท	1	1	4	2	2	10
	(10.0%)	(10.0%)	(40.0%)	(20.0%)	(20.0%)	(100.0%)

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001 – 18,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงานในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และสูงกว่า 18,001 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงานในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละช่วงของรายได้ต่อเดือนให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงานแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่ารายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงาน

ตารางที่ 55 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือนและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความรับผิดชอบ

รายได้ต่อเดือน	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 6,000 บาท	-	-	-	3	1	4
	-	-	-	(75.0%)	(25.0%)	(100.0%)
6,000-10,000 บาท	2	3	7	12	5	29
	(6.9%)	(10.3%)	(24.1%)	(41.4%)	(17.2%)	(100.0%)
10,001-14,000 บาท	1	3	8	24	11	47
	(2.1%)	(6.4%)	(17.0%)	(51.1%)	(23.4%)	(100.0%)
14,001-18,000 บาท	-	-	4	6	5	15
	-	-	(26.7%)	(40.0%)	(33.3%)	(100.0%)
18,001-22,000 บาท	-	-	3	3	4	10
	-	-	(30.0%)	(30.0%)	(40.0%)	(100.0%)
สูงกว่า 22,000 บาท	-	1	1	5	3	10
	-	(10.0%)	(10.0%)	(50.0%)	(30.0%)	(100.0%)

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่มีรายได้ต่อเดือน 18,001 – 22,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 18,000 บาท และสูงกว่า 22,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบในระดับมาก ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละช่วงของรายได้ต่อเดือนให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความรับผิดชอบแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่ารายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรับผิดชอบ

ตารางที่ 56 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือนและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

รายได้ต่อเดือน	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 6,000 บาท	-	-	3	-	1	4
	-	-	(75.0%)	-	(25.0%)	(100.0%)
6,000-10,000 บาท	1	3	9	10	6	29
	(3.4%)	(10.3%)	(31.0%)	(34.5%)	(20.7%)	(100.0%)
10,001-14,000 บาท	1	2	10	23	11	47
	(2.1%)	(4.3%)	(21.3%)	(48.9%)	(23.4%)	(100.0%)
14,001-18,000 บาท	-	-	5	4	6	15
	-	-	(33.3%)	(26.7%)	(40.0%)	(100.0%)
18,001-22,000 บาท	-	-	6	2	2	10
	-	-	(60.0%)	(20.0%)	(20.0%)	(100.0%)
สูงกว่า 22,000 บาท	-	-	3	4	3	10
	-	-	(30.0%)	(40.0%)	(30.0%)	(100.0%)

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่มีรายได้ต่อเดือน 14,001 – 18,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 6,000 – 14,000 บาท และสูงกว่า 22,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับมาก และส่วนผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,000 บาท และ 18,001 – 22,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละช่วงของรายได้ต่อเดือนให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่ารายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตารางที่ 57 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือนและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

รายได้ต่อเดือน	ระดับความสำคัญ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่า 6,000 บาท	-	-	1	3	-	4
	-	-	(25.0%)	(75.0%)	-	(100.0%)
6,000-10,000 บาท	2	5	8	12	2	29
	(6.9%)	(17.2%)	(27.6%)	(41.4%)	(6.9%)	(100.0%)
10,001-14,000 บาท	2	4	16	20	5	47
	(4.3%)	(8.5%)	(34.0%)	(42.6%)	(10.6%)	(100.0%)
14,001-18,000 บาท	-	-	3	11	1	15
	-	-	(20.0%)	(73.3%)	(6.7%)	(100.0%)
18,001-22,000 บาท	-	-	2	7	1	10
	-	-	(20.0%)	(70.0%)	(10.0%)	(100.0%)
สูงกว่า 22,000 บาท	-	-	4	3	3	10
	-	-	(40.0%)	(30.0%)	(30.0%)	(100.0%)

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ข้อมูลที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 22,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับมาก ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 22,000 บาท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นว่าในแต่ละช่วงของรายได้ต่อเดือนให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่ารายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

บทที่ 5
สรุป และข้อเสนอแนะ
(SUMMARY AND RECOMMENDATIONS)

สรุป
(Summary)

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง

ทั้งนี้เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และระดับความสำคัญของปัจจัยเหล่านั้น เพื่อสามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้น

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 115 ชุด หลังจากเก็บรวบรวมแล้ว นำข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS for Windows) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 115 คน เป็นเพศชาย จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 57.39 และเป็นเพศหญิง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 42.61 ส่วนใหญ่มีอายุในระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.48 สถานภาพการสมรสแล้ว 67 คน คิดเป็นร้อยละ 58.26 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี 67 คน คิดเป็นร้อยละ 58.26 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.04 มีระดับตำแหน่งงานในระดับสายงานด้านช่าง 57 คน คิดเป็นร้อยละ 49.57 มีรายได้ระหว่าง 1,0001 – 14,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.87

2. ระดับความสำคัญของปัจจัยจุดใจที่มีใช้ตัวเงินทั้ง 7 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ในภาพรวม ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านความมั่นคง และปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง

3. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า 1) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) และรายได้ 2) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือได้แก่ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) สถานภาพ และรายได้ 3) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงานได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ 4) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) สถานภาพ และรายได้ 5) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรับผิดชอบได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและรายได้ 6) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) สถานภาพและรายได้ และ 7) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และรายได้

ข้อเสนอแนะ (Recommendations)

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล ตลอดจนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม และของผู้วิจัยเองนำมาประมวลเพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์ หรือเป็นแนวทางในการหาวิธีการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชา ต้องมีความยุติธรรม มีความเป็นผู้นำ รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยให้ข้อเสนอแนะ ชี้แนะ และช่วยเหลือ ในกรณีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน
2. ในระบบงานควรมีการจัดลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัวให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่สำคัญเพื่อให้แข่งขันกับคู่แข่งที่เกิดขึ้นได้
3. ควรมีการกระจายอำนาจในการบริหารงาน หรือการตัดสินใจแก่หัวหน้าแผนกในการสั่งการได้ เพื่อการปฏิบัติงานจะมีความรวดเร็วขึ้น และส่งผลทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจในการปฏิบัติงาน และทำงานอย่างเต็มความสามารถ เนื่องจากได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการมอบหมายงานให้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. เครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน หรืออุปกรณ์เพื่อป้องกันอันตรายในการปฏิบัติงาน ควรมีจำนวนที่เพียงพอกับพนักงานในการปฏิบัติงานทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน ถ้าต้องรออุปกรณ์หรือเครื่องมือ หรือมีไม่เพียงพอ ก็ทำให้เกิดอันตรายจากการปฏิบัติงานได้ รวมทั้งพนักงานอาจจะเสียชีวิตได้ และนอกจากนั้นยังทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง
5. ผู้บังคับบัญชาควรให้โอกาสพนักงานในการหาความรู้เพิ่มเติมโดยการศึกษาต่อฝึกอบรมโดยไม่จำกัดหลักสูตรที่พนักงานต้องการอบรม เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าในงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป
(Recommendations for Further Study)

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปางเท่านั้น สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรจะขยายขอบเขตในการวิจัยให้กว้างขวางมากขึ้น ให้ครอบคลุมในระดับเขตโทรศัพท์ภาคเหนือที่ 2



บรรณานุกรม

- กุลเชษฐ์ บางพราน. 2541. **ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการควบคุมอาชญากรรมภายใต้โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการที่ปรับปรุงใหม่**. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- दनัย เทียนพุดม. 2539. **การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2540. **การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่เก้า)**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- นิตยา รัศมีรัตน์. 2520. **ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานกับการปฏิบัติงาน: ศึกษากรณีพนักงานวางแผนครอบครัว ณ ศูนย์บริการสาธารณสุขสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิระวิทย์ คลี่สุวรรณ. 2539. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยสายธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เสถียร เหลืองอร่าม. 2519. **หลักมนุษย์สัมพันธ์ต่อการบริหารในองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แพรวพิทยา.
- องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2543. **การแปรสภาพและปรับเปลี่ยนองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: กองการพิมพ์ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
- เอ็ด สาระภูมิ. 2529. **พฤติกรรมบุคคลในองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์รัชดา 84 แมนเนจเม้นท์.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามตามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง

2. แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและระบุข้อมูล

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ตอบ



ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

คำแนะนำ โปรดเขียนเครื่องหมาย /ลงใน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. ปัจจุบันท่านมีอายุ

ไม่เกิน 30 ปี

41 - 50 ปี

31 - 40 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าอนุปริญญา

ปริญญาตรี

อนุปริญญา

ปริญญาโท

4. สถานภาพ

สมรส

หย่าหรือแยกกันอยู่

โสด

5. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ต่ำกว่า 5 ปี

16 - 20 ปี

5 - 10 ปี

21 ปีขึ้นไป

11 - 15 ปี

6. ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน.....

7. ปัจจุบันท่านมีเงินเดือน

ต่ำกว่า 6,000 บาท

14,001 - 18,000 บาท

6,000 - 10,000 บาท

18,001 - 22,000 บาท

10,001 - 14,000 บาท

สูงกว่า 22,000 บาท

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับนับถือ ความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน ความรับผิดชอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีจำนวน 25 ข้อ

คำแนะนำ โปรดเขียนเครื่องหมาย (/) ลงในช่องระดับความสำคัญเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาตอบ ดังนี้

- 5 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด
 4 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก
 3 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง
 2 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย
 1 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความสำคัญ				
		5	4	3	2	1
1	งานที่ปฏิบัติเอื้ออำนวยต่อการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น					
2	การพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น					
3	โอกาสในการศึกษาต่อ ฝึกอบรมและดูงาน					
4	การส่งเสริมความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม					
5	การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน					
6	การได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน					
7	การชมเชยจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน					
8	การให้โอกาสและเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรในการปฏิบัติงาน					
9	ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน					
10	ความมั่นใจว่าหน่วยงานที่ปฏิบัติงานจะไม่ถูกยุบในอนาคต					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความสำคัญ				
		5	4	3	2	1
11	นโยบายต่างๆในหน่วยงานมีความเป็นธรรม					
12	การกระจายอำนาจ และมอบหมายงานอย่างเหมาะสม					
13	นโยบายบริหารงาน และวัตถุประสงค์ มีความชัดเจน					
14	การจัดระบบการปฏิบัติงานที่คล่องตัว และมีประสิทธิภาพ					
15	งานที่รับผิดชอบตามกรอบอำนาจหน้าที่มีอยู่อย่างชัดเจน					
16	ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานรวมทั้งการตัดสินใจ					
17	การมอบหมายงานในหน้าที่ให้บุคลากรอย่างเหมาะสม					
18	การใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
19	เครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ และเหมาะสม ในการปฏิบัติงาน					
20	บรรยากาศและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (อุณหภูมิ, แสงสว่าง, การระบายอากาศ) ในการปฏิบัติงาน					
21	มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดีในหน่วยงาน					
22	ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน					
23	ความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน					
24	การให้เกียรติซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน					
25	การให้คำปรึกษาหารือแก่บุคลากรในหน่วยงาน เมื่อมีปัญหา					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านในปัจจุบันมากที่สุด คือปัญหาอะไร

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ไข คือ

.....

.....

.....

.....

.....

คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับและใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น
ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม





ภาคผนวก ข
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล นางสาวสุดธิดา แก้วปลั่ง
 วันเดือนปีเกิด 28 มีนาคม 2517
 สถานที่เกิด โรงพยาบาลลำปาง จังหวัดลำปาง
 ประวัติการศึกษา

- พ.ศ.2529 ศึกษาระดับมัธยมศึกษาโรงเรียนลำปางกัลยาณี จังหวัดลำปาง

- พ.ศ.2535 ศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณะบริหารธุรกิจ สาขาบัญชี

ประวัติการทำงาน

- พ.ศ. 2539 บรรจุเข้าทำงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (โทรศัพท์จังหวัดลำปาง) แผนกธุรการและการเงิน ตำแหน่งนักบริหารงานทั่วไป 4 ทำหน้าที่งานด้านธุรการ

- พ.ศ. 2541 ตำแหน่งนักบริหารงานทั่วไป 4 ทำหน้าที่งานงบประมาณ

- พ.ศ. 2543 ตำแหน่งนักบริหารงานทั่วไป 4 ทำหน้าที่งานด้านบัญชี

- พ.ศ.2544 -ปัจจุบัน ตำแหน่งนักบริหารงานทั่วไป 5 ทำหน้าที่งานด้านบัญชี