

## บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง

โดย

นางสาวสุดธิดา แก้วปลั่ง

มกราคม 2545

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภกร เกตุวราภรณ์

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง 2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล รวบรวมข้อมูลจำนวน 115 ชุด ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป 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

ระดับความสำคัญของปัจจัยจุดเงินที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า 1) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำได้แก่ 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 ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญยุทธธรรมในการพิจารณาเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการส่งเสริมความก้าวหน้าในงาน โดยการศึกษาต่อ การฝึกอบรมของหน่วยงาน การดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน และให้คำชี้แนะช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ส่วนในระบบงานควรมีการจัดลำดับขั้นตอนการบริหารให้มีความคล่องตัว มีการกระจายอำนาจการบริหารให้แก่หัวหน้าแผนกในแต่ละแผนกรับผิดชอบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และความเร็วในการปฏิบัติงาน ส่วนในการจัดเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานควรมีเพียงพอกับจำนวนของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน

## 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

SUDDIDA KEOWPUNG

JANUARY 2002

Chairman: Asstistant 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.