

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรมการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
ที่ได้รับการรับรองและที่กำลังดำเนินการจัดทำ
ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000

ศรายุทธ ศกุนตะมาลิก

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
พฤษภาคม 2547
ISBN 974-383-593-8
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ ศราวุธ ศกุนตะมาลิก ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา ของมหาวิทยาลัย
บูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ฉลอง ทับศรี)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ลัดดา สุขปรีดี)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนตรี เข้มกลีกร)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ฉลอง ทับศรี)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ลัดดา สุขปรีดี)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนตรี เข้มกลีกร)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สมชาย เตชะพรหมพันธุ์)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนิกรณ์ ทรัพย์กรานนท์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา ของ มหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

วันที่ ...๕... เดือน ...พฤษภาคม...พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาให้คำปรึกษา และช่วยแนะนำแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่ง จากระองศาสตราจารย์ ดร.ฉลอง ทับศรี ประธานกรรมการควบคุม วิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ลัดดา สุขปรีดี และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนตรี เข้มกลีกร กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ อีกทั้งขอขอบคุณรองศาสตราจารย์สมชาย เตชะพรหมพันธุ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนิกรณ์ ทรัพย์กรานนท์ ซึ่งเป็นคณะกรรมการสอบปากเปล่า ซึ่ง คณะกรรมการทุกท่าน ได้เสียสละเวลาอันมีค่าแก่ผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยได้รับแนวทางในการศึกษา ค้นคว้า หาความรู้และประสบการณ์อย่างกว้างขวางในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ และยังให้ ความกรุณาเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องและ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

อีกทั้งผู้ทรงวุฒิทั้ง 5 ท่าน ดังปรากฏรายชื่อในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ที่ได้ให้ความ อนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม รวมทั้งเสนอแนะข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ในการทำวิจัย ขอขอบพระคุณนายชูชาติ เตชะกานนท์ ผู้อำนวยการฝ่ายฝึกอบรม และ ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่อำนวยความสะดวกและอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นอย่างดียิ่ง

สุดท้ายผู้วิจัยขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน โดยเฉพาะมารดา และ ภรรยา ที่ได้ ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจสำคัญแก่ผู้วิจัยในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จด้วยดี

ศราวุธ ศกุนตะมาลิก

40920823 : สาขาวิชา : เทคโนโลยีทางการศึกษา ; กศ.ม. (เทคโนโลยีทางการศึกษา)

คำสำคัญ : ผลการปฏิบัติงาน / ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 / การไฟฟ้าฝ่ายผลิต
แห่งประเทศไทย

ศราวุธ ศกุนตะมาลิก : ผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่าย
ผลิตแห่งประเทศไทยที่ได้รับการรับรองและที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล
ISO 9000 (JOB PERFORMANCE OF TRAINING STAFF AT ELECTRICITY GENERATING
AUTHORITY OF THAILAND WHO OBTAINED AND ON PROCESS TO OBTAIN ISO9000)
อ. ที่ปรึกษา : นลอง ทับศรี, Ed.D. 163 หน้า. ISBN 974-383-593-8

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจและประสิทธิผลใน
การปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของ
หน่วยงานและประสบการณ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานฝ่ายฝึกอบรม จำนวน 288 คน
เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบค่าที (t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว
(one-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานจำแนกตาม
ลักษณะของหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงานที่ได้รับการรับรองกับหน่วยงานที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบ
คุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มี
นัยสำคัญ ทางสถิติ ยกเว้นด้านวิธีการบังคับบัญชา และความรับผิดชอบของพนักงาน พบว่ามีความพึงพอใจ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
ระหว่างด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีความคิดเห็น
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านสภาพการทำงาน พบว่ามีความคิดเห็นแตกต่าง
กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานจำแนกตามประสบการณ์ใน
การทำงาน ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 15 ปี กับตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ด้านลักษณะ
ของงานที่ปฏิบัติ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น
ด้านวิธีการบังคับบัญชา และด้านความรับผิดชอบของพนักงาน พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มี
นัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา
ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพการทำงาน พบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มี
นัยสำคัญทางสถิติ

40920823 : MAJOR : EDUCATIONAL TECHNOLOGY ;

M.Ed. (EDUCATIONAL TECHNOLOGY)

KEYWORDS: JOB PERFORMANCE / ISO9000 / ELECTRICITY GENERATING

AUTHORITY OF THAILAND

SARAYUT SAKUNTAMALIK : JOB PERFORMANCE OF TRAINING STAFF AT
ELECTRICITY GENERATING AUTHORITY OF THAILAND WHO OBTAINED AND ON
PROCESS TO OBTAIN ISO 9000. ADVISORS : CHALONG TUBSREE, Ed.D. 163 P.

ISBN 974-383-593-8

The aims of this research were to investigate and compare the levels of job satisfaction and effectiveness of the work performed by the training staff at Electricity Generating Authority of Thailand, divided according to units who had obtained the ISO 9000 and units in the process of obtaining ISO 9000, and experience. The sample used was a group of 288 training staff of the Electricity Generating Authority of Thailand. The tool used was a five-level rating scale questionnaire regarding job satisfaction and effectiveness of the work. Mean score, standard deviation, an t-test were used in analyzing the data.

The summary of the findings were as follows:

When divided in units depending on the work performed, no significant statistical differences was found in the levels of job satisfaction of both the units who had already obtained the ISO 9000 and units yet to obtain the ISO 9000. When analyze the control methods, a statistical difference of levels .05 was found. When analyzing individual responsibility, a statistical difference of levels .05. was found. On opinions of the effectiveness of the working relationship between staff and superior, workers who had already obtained the ISO 9000 and those yet to obtain the ISO 9000 had a statistical difference of levels .05. Analysis of the relationships between workmates revealed a statistical difference of levels .05. Opinions of the quality of the individuals work were not statistically different.

When divided up based on experience at work, a statistical difference of levels .05. in the job satisfaction concerning the work done between those with less than 15 years and those with more than 15 years experience. When analyze was given to the control methods, no significant statistical difference occurred. When analysis was given to individual responsibility, again no significant statistical differences were present. Considering working experience, analysis of workers opinions on the effectiveness of their working relationship with their superior, it was found that there was no significant statistical difference in the workers opinion of their relationship with the manager. When analysis was given to relationships between workmates, no significant statistical difference was found. When analysis was given to the quality of the individual's work, no significant statistical difference was found.

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ที่มาของปัญหา.....	1
จุดมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
สมมุติฐานในการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	12
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน.....	15
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	21
ความหมายของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน.....	23
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	24

บทที่	หน้า
ระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000.....	29
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.....	49
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย.....	54
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ.....	58
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	61
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	63
การสร้างเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล.....	63
การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65
การรวบรวมข้อมูล.....	67
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	71
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เกี่ยวกับ ความพึงพอใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน.....	75
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของหน่วยงานและประสบการณ์ในการทำงาน.....	83
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจและประสิทธิผลใน การปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน.....	114

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความแตกต่างความพึงพอใจและความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	122
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	130
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	130
วิธีดำเนินการวิจัย.....	130
สรุปผลการวิจัย.....	131
การอภิปรายผล.....	136
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	139
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	140
บรรณานุกรม.....	141
ภาคผนวก.....	147
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	163

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน.....	62
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	71
3 การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.....	72
4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ พนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามลักษณะ ของหน่วยงานและประสบการณ์ของพนักงาน.....	74
5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่ม ตัวอย่าง ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ.....	75
6. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ กลุ่มตัวอย่าง ด้านวิธีการบังคับบัญชา.....	77
7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ กลุ่มตัวอย่าง ด้านความรับผิดชอบของพนักงาน.....	78
8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา.....	79
9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน.....	81
10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ด้านสภาพการทำงาน.....	82
11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ กลุ่มตัวอย่างในหน่วยงานที่ได้รับ การรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000....	83
12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ในหน่วยงานที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000.....	87

13	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ กลุ่มตัวอย่างในหน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000.....	91
14	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ กลุ่มตัวอย่างในของหน่วยงานที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐาน สากล ISO 9000.....	95
15	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงาน น้อยกว่า 15 ปี	99
16	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 15 ปี.....	103
17	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป.....	106
18	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป.....	110
19	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะ ของหน่วยงานที่ได้รับการรับรอง และกำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐาน สากล ISO 9000.....	114
20	การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะของ หน่วยงานที่ได้รับการรับรอง และที่กำลังดำเนินการจัดทำ ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO9000.....	118
21	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ประสบการณ์ในการทำงาน ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน น้อยกว่า 15 ปี และตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป.....	122
22	การเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 15 ปี และตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป.....	126

สารบัญภาพ

ตารางที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย.....	8
2 แสดงเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลขององค์กรในระยะเวลาต่าง ๆ.....	18
3 วงจรการส่งมอบของมาตรฐานสากล.....	34