

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

## การประปานครหลวง

### Factors effecting work efficiency of employee in

### Metropolitan Waterworks Authority (Thailand)

นิชกานต์ เจริญรัตน์\* Nichakarn Jereerat

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรถ ไทย ชั่วเจริญ\*\* Orathai Chuacharoen

#### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง 2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานและลูกจ้างของการประปานครหลวง จำนวน 367 คน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ในส่วนทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ทดสอบที (t-test) และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least-Significant Different (LSD)

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานและลูกจ้างของการประปานครหลวง ที่มีเพศและการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันทุกด้าน , พนักงานและลูกจ้างของการประปานครหลวงที่มีรายได้แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันในด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และพนักงานและลูกจ้างของการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันในด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่ถ้าปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ และระดับตำแหน่งงาน ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พนักงานและลูกจ้างของการประปานครหลวงที่มีปัจจัยเชิงใจแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ในด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และพนักงานและลูกจ้างของการประปานครหลวงที่มีค่าเงินแตกต่างกันส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ในด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายใน การดำเนินงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการทำงาน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน

---

\* นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Visionary Leader) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

\*\* อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### **Abstract**

The study title that Factors effecting work efficiency of employee in Metropolitan Waterworks Authority (Thailand) aimed to examine Factors effecting of effecting of employee in Metropolitan Waterworks Authority (Thailand) and effecting of employee in Metropolitan Waterworks Authority (Thailand) .This study was quantitative research . The Sample population consisted of 367 employee of Metropolitan Waterworks Authority (Thailand) .That using data analysed by means of means, standard deviations and analyze inferential data. In the hypothesis testing section used test analysis (T-test) and One-way analysis of variance and compared the differences in pairs by using Least-Significant Different (LSD)

The results of the study revealed that employee had different gender and education level that differed effecting work efficiency all factors .The employee had different salary that differed effecting work efficiency in quantity of works factor , times factor and operating expenses factor. The employee had different length of work that differed effecting work efficiency in quantity of works factor and times factor. In 0.05 significant difference. In the other hand The employee had different age and work position that not differed effecting work efficiency in 0.05 significant difference.

The employee had different motivation factors that differed effecting work efficiency in quality of works factor quantity of works factor , times factor and operating expenses factor. And The employee had different hygiene factors that differed effecting work efficiency in quality of works

factor quantity of works factor , times factor and operating expenses factor. In 0.05 significant difference

Keywords : Work efficiency, Motivation factor ,Hygiene factors

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญ

การแข่งขันทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน มีการแข่งขันกันสูงมาก การที่ธุรกิจจะสามารถอยู่รอดในการแข่งขันในปัจจุบันนั้น มีหลายปัจจัยประกอบกัน และหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญนั้นคือ ทรัพยากรมนุษย์ การเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงานจะส่งผลต่อธุรกิจเป็นอย่างมาก

การบริหารทรัพยากรบุคคล คือ การใช้กลยุทธ์เชิงรุกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องในการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในองค์กร นั่นคือบุคคลที่ทำงานทั้งกรณีที่ทำางรวมกันและกรณีที่ทำางคนเดียวเพื่อบรรลุเป้าหมายในการประกอบธุรกิจ มีความสำคัญสำหรับองค์กร ดังนั้น เป็นการบริหารเพื่อให้กระบวนการที่จัดการนำเป้าหมายของบุคลากรและเป้าหมายขององค์กรให้มาบรรจบกัน

การประปานครหลวง เป็นองค์กรที่ให้บริการสาธารณูปโภคด้านการการบริหารน้ำประปาให้กับประชาชนดังนั้น การปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวงมีประสิทธิภาพก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารน้ำประปา

การประปานครหลวงมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดหลายปีที่ผ่านมา โดยในปีงบประมาณ 2556 ยังคงมีรายได้สูงแม้จะต้องเผชิญกับปัจจัยเสี่ยงจากภายนอกทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และอุบัตินภัยต่างๆ ความสำเร็จดังกล่าวนี้ ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย และสนับสนุนยุทธศาสตร์ขององค์กรในด้านต่างๆ กล่าวคือ

การพัฒนากระบวนการความต่อเนื่องทางธุรกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และสอดคล้องกับมาตรฐานระบบความต่อเนื่องทางธุรกิจ (มอก.22301-2555) ประกอบไปด้วย การจัดทำนโยบาย ทบทวน ฝึกซ้อม และบูรณาการแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของกระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ อย่างรอบด้าน

การสร้างความมั่นคง เพียงพอ และยั่งยืนในระบบผลิตและส่งน้ำ เช่น การศึกษาศักยภาพและแนวทางการแก้ไขวิกฤตการณ์ด้านแหล่งน้ำดิบในฝั่งตะวันออก การฟื้นฟูท่อส่งน้ำดิบ และการปิดซ่อมอุโมงค์ส่งน้ำเพื่อเสถียรภาพของระบบผลิตและระบบสูบส่งสูบน้ำ

การบริหารความเสี่ยงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการลดน้ำสูญเสีย ด้วยการปรับปรุงเทคนิควิธีการในการซ่อมท่อและการหาจุดรั่วไหลของท่อจ่ายน้ำ / ท่อประธาน โดยใช้องค์ความรู้และนวัตกรรมของการประปานครหลวง รวมถึงเทคโนโลยีทันสมัยอื่นๆ

การดำเนินแผนงานจัดการคุณภาพน้ำอย่างยั่งยืนและเป็นรูปธรรม ตามโครงการจัดทำแผนงานจัดการคุณภาพน้ำอย่างยั่งยืนของการประปานครหลวง ซึ่งสอดคล้องกับหลักการขององค์การอนามัยโลก โดยแผนนี้จะเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารความเสี่ยงครอบคลุมทั่วถึงทั้งระบบน้ำประปาตั้งแต่แหล่งน้ำดิบจนถึงผู้บริโภค เพื่อเป้าหมายน้ำประปาที่เพียงพอ สะอาด และปลอดภัย เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้น้ำ รวมทั้งยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศทางด้านการประปาให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยกำหนดให้เป็นโครงการระยะยาวที่การประปานครหลวงจะดำเนินการอย่างต่อเนื่องต่อไป

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ การประปานครหลวง เพื่อจะนำไปพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ของการประปานครหลวง เพื่อให้พนักงานของการประปานครหลวงเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น

จากที่กล่าวมาผู้วิจัย จึงสนใจทำวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวงและศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง

## 2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง
- 2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง

## 3. สมมุติฐานการวิจัย

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ของการประปานครหลวงแตกต่างกัน

3.2 ปัจจัยเชิงจิตที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ของการประปานครหลวงแตกต่างกัน

3.3 ปัจจัยสำคัญที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ของการประปา นครหลวงแตกต่างกัน

#### 4.ขอบเขตของงานวิจัย

4.1 ขอบเขตการศึกษามุ่งศึกษา แรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานการประปานครหลวง

4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานการประปานคร หลวง ซึ่งมีจำนวน 367 คน

#### 5.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพตามในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงและปัจจัยที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ของการประปานครหลวง

5.2 เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้กับพนักงานการประปานครหลวง

5.3 เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างแรงบันดาลใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

5.4 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงาน ต่อไป

#### 6.นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงาน หมายถึงพนักงานของการประปานครหลวง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการทำสิ่งที่ถูกต้อง

- ด้านคุณภาพงาน หมายถึง ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้น ถูกต้อง ได้ตามมาตรฐาน ตามหลักเกณฑ์ ที่กำหนดไว้

- ด้านปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณงานที่ออกมานั้น สมดุลกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน

- ด้านเวลา หมายถึง ผลงานสำเร็จตามกำหนด ใช้เวลาในการปฏิบัติงานที่น้อยลง รวดเร็ว

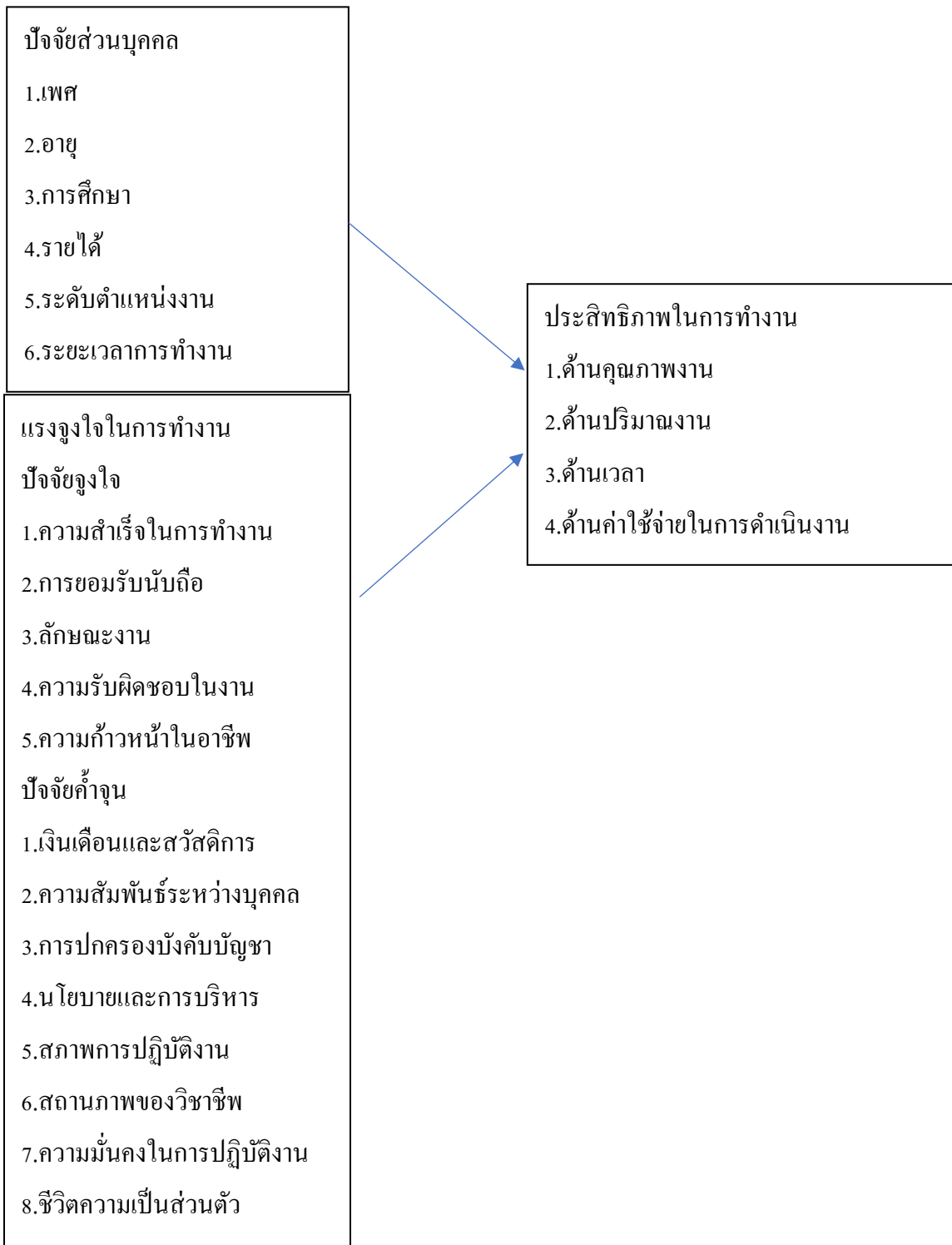
- ด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง พนักงานในหน่วยงานใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดที่สุดเพื่อให้ได้ ผลงานที่ดีที่สุด มีการวางแผนงานก่อนเริ่มงาน เพื่อขจัดงานซ้ำซ้อนเพื่อลดต้นทุนการผลิต

การปฏิบัติงาน หมายถึง การลงมือทำงานตามแนวทาง ขั้นตอน เวลา และสถานที่ที่กำหนดไว้ในแผนการทำงานทุกขั้นตอนและเต็มความสามารถในการประปานครหลวง  
แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงผลักดันหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่มีอยู่ภายในและภายนอกตัวบุคคลที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน ทิศทางในการกระทำ ความเข้มข้นและระยะเวลาในการกระทำ ดังนั้นแรงจูงใจจึงเป็นกระบวนการทางจิตใจที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่การประปานครหลวง

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



## ระเบียบวิธีวิจัย

การเลือกกลุ่มตัวอย่างวิธีเลือกตัวอย่างโดยเจาะจงเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สมบูรณ์เหมาะสมสำหรับนำมาใช้วิเคราะห์และประมวลผลวิจัย โดยพิจารณาเลือกจากพนักงานของการประปานครหลวง ใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของยามานะ (Yamane) รวมจำนวน 367 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ในส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถามตามลักษณะประชากร และพฤติกรรม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน มี 2 ด้าน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ส่วนที่ 3 ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ นำมาหาความสัมพันธ์ของข้อมูลโดยใช้สถิติ ใช้การวิเคราะห์ทดสอบที (t-test) และ ANOVA และ LSD

## ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ของการประปานครหลวงแตกต่างกันพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลตามการการศึกษา มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน ของการประปานครหลวงที่แตกต่างกัน ส่วนรายได้ ระยะเวลาการทำงาน มีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน ของการประปานครหลวงที่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ สิทธิเดช นาคะเกตุ (2558) เสนอความเห็นไว้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน , อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยบุคคล พบว่า เพศ อายุ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ได้ ส่วนตำแหน่งงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ และระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ได้ ,นางสาวทิพย์ประภา พิศาลกิตติคุณ(2558) เสนอความเห็นไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และ ระดับตำแหน่งงานต่างกันประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของงานวิจัยนี้ ส่วนผู้ปฏิบัติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ด้านเงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยนี้



ประสิทธิภาพ	ปัจจัยส่วนบุคคล	เพศ	อายุ	การศึกษา	รายได้	ระดับตำแหน่งงาน	ระยะเวลาการทำงาน
ประสิทธิภาพในการทำงาน		แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ด้านคุณภาพ		แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
ด้านปริมาณงาน		แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ด้านเวลา		แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน		แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยแรงใจที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานของการประปานครหลวงแตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยแรงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ของการประปานครหลวงที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ นางสาวปัญญาพร ฐิติพงศ์ (2558) ในเรื่องแรงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรใน บริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด ได้ผลการวิจัยว่า ปัจจัยแรงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านรวม พบว่า แรงใจด้านความรับผิดชอบส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประสิทธิภาพ	ปัจจัยเชิงใจ	ปัจจัยเชิงใจ	ความสำเร็จในการทำงาน	การยอมรับนับถือ	ลักษณะงาน	ความรับผิดชอบในงาน	ความก้าวหน้าในอาชีพ
ประสิทธิภาพในการทำงาน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ด้านคุณภาพ	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ด้านปริมาณงาน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ด้านเวลา	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน

3. ปัจจัยค่าจ้างที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานของการประปานครหลวงแตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยเชิงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ของการประปานครหลวงที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของนางสาวจิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ในเรื่อง ปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ได้ผลการวิจัยว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตัว แปร ตาม	ปัจจัยค่าจุณ	ปัจจัยค่าจุณ	เงินเดือนและสวัสดิการ	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	การปกครองบังคับบัญชา	นโยบายและการบริหาร	สภาพการปฏิบัติงาน	สถานภาพของวิชาชีพ	ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	ชีวิตความเป็นส่วนตัว
ประสิทธิภาพใน การทำงาน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ด้านคุณภาพ	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ด้านปริมาณงาน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ด้านเวลา	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ด้านค่าใช้จ่ายใน การดำเนินงาน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน

#### ข้อเสนอแนะ

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานการประปานครหลวง ควรมีการพัฒนาดังนี้

1.ควรพัฒนาระบบการทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีเป็นตัวช่วยในการจัดการกับข้อมูล เพื่อเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น

#### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานการประปานครหลวง ควรมีการพัฒนาดังนี้

1.ควรพัฒนาระบบการทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีเป็นตัวช่วยในการจัดการกับข้อมูล เพื่อเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น

2. ผู้บังคับบัญชา ควรเป็นแบบอย่างที่ดีต่อพนักงานการประสานรหวง ปกครอง ผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม และกล้ารับผิดชอบร่วมกัน จะช่วยให้ ผู้ใต้บังคับบัญชามีขวัญกำลังใจที่ดีและทำงานอย่างเต็มความสามารถ

3. การโยกย้ายพนักงานในระดับผู้บริหาร ไปในส่วนงานที่ไม่มีประสบการณ์ ทำให้เกิดความ กดดันและความไม่มั่นใจในการทำงาน ซึ่งอาจจะเกิดความผิดพลาดเสียหายขึ้นได้ทั้งต่อตัวเองและ หน่วยงานข้อเสนอแนะอื่นๆ

### บรรณานุกรม

กชกร เอ็นดูราษฎร์ : ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่สยาม จำกัด : วิทยานิพนธ์ ปร.ม.(การบริหารทั่วไป) ชลบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา , 2550.

กานดา คำมาก : แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรม ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัด นครราชสีมา : วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน,2555.

จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล : ปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่: วิทยานิพนธ์ รัฐ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย ศิลปากร 2554

จุฑารัตน์ นิยมมาลี : อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันกับองค์กร ต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษานาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ,2559.

เฉลิม สุขเจริญ : แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การ บริหารส่วนจังหวัดชลบุรี : รัฐวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก ,2557.

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ : พฤติกรรมองค์การ กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2551

ดิน ปรัชญพฤทธิ : การบริหารและพฤติกรรมองค์การ กรุงเทพฯ ,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2543.

ชนาภรณ์ ลีสุรินาภรณ์ : ประเมินปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานบริษัท เอส. แอล. พาราวิวด์ จำกัด : วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยบูรพา,2547.

นเรศ ภูโลกสูง : การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร: สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,สาขาวิชาการศึกษามัธยมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,2541.

นลพรรณ บุญญฤทธิ์ : ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี : งานนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา,2558.

นวรัตน์ พิงษ์โสภณ : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ , 2552.

นันทวรรณ ทองแสน : ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน กลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี : การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ,2557.

ปฐมวงศ์ สีหาเสนา : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวงตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี : งานนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา , 2557.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ : จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ , 2553.

ปัญญาพร ฐิติพงศ์ : แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด : วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร , 2558.

พัชราภรณ์ โชติสูงเนิน : ความสัมพันธ์ระหว่างความภาคภูมิใจแห่งตนในองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน การสนับสนุน ทางสังคม กับความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรของลูกจ้างชั่วคราว ศูนย์บริการข้อมูลสรรพากร : วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร) , มหาวิทยาลัยรามคำแหง ,2557.

พิชญา วัฒนรังสรรค์ : การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ : การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม การบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ,2558

ภูเมธ แก้วเขียว : การศึกษาระดับความเครียดและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรศึกษา พิเศษ ในเขตกรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษาศึกษาพิเศษ) , มหาวิทยาลัยรามคำแหง ,2555.

วรรณ จารีย์ : ค่าตอบแทนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ห้างสรรพสินค้าได อาน่า สาขาหาดใหญ่ : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ ,2557.

ศิริพร โอพารธรรมรัตน์ : การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน : กรณีศึกษา อคินพ จำกัด : ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ,2546.

สมพงษ์ เกษมสิน .:การบริหารงานบุคคลแผนใหม่ : กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช, (2519).

สาธิตา วงศ์ไชย : แรงจูงใจ ความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของกิจการร่วมค้า NWR-SBCC : วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ,2557.

สิทธิเดช นาคะเกต : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย : วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ,2558.

สุพัตรา จันทร์รอด : ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สายงานสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานตอนบน : วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาวิจัยและประเมินผล การศึกษา ,คณะครุศาสตร์ ,มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ,2552.

สุภาพร เฟ่งพิศ : อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานต่อความผูกพันของพนักงาน พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัทมหาชน ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย:คุษฎีนิพนธ์ บริหารธุรกิจคุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง , 2557.

อภิชัย จตุพรวาที : ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ  
จังหวัดนครสวรรค์ : ปริญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ,2557.

อัครเดช ไม้จันทร์: ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม  
อุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา :วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2560.

อุษา เฟื่องประยูร : ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วน  
ท้องถิ่น ในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏรำไพพรรณี , 2558.

Millet, J. D. : *Management in the public service: The quest for effective performance.* : New York:  
McGraw-Hill Book. ,1994.