

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



247979



แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี

ผู้วิจัย ชัยวุฒานันท์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

พ.ศ. 2553

๒๐๐๒๕๒๙๑๓

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



247979

แรงงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี



รุ่งโรจน์ ชาญมานิต

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

พ.ศ. 2553

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



หัวข้อการค้นคว้าอิสระ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี
ผู้วิจัย รุ่งโรจน์ ชาญมานิต
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษนนท์ บึงไกร

คณะกรรมการสอบ

..... ประธานการสอบ
(ดร.สุวิชาญ โตวัฒนา)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษนนท์ บึงไกร)

โครงการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร อนุมัติให้นับการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัจฉรี ขจรไชยกูล)
ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
วันที่ เดือน พ.ศ.

บทคัดย่อ

| | |
|---------------------------------|--|
| หัวข้อการค้นคว้าอิสระ | แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี |
| ผู้วิจัย | รุ่งโรจน์ ชาญมานิต |
| ระดับการศึกษา | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ |
| พ.ศ. | 2553 |
| อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษนนท์ บึงไกร |

247979

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี 2) เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานฝ่ายบริการ จำนวน 90 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t -test และค่าสถิติ F -test แล้วทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ่

ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานฝ่ายบริการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในส่วนของด้านนโยบายและการบริหาร และด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานฝ่ายบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Abstract

| | |
|----------------------------------|---|
| Independent Study Title | Work Motivation of Personnel at Customer Service Department under The Provincial Electricity Authority, Central Area 2 of Chonburi Province |
| The Researcher | Rungroj Chanmanit |
| Level of Study | Master of Business Administration (Business Administration) |
| Year | 2010 |
| Independent Study Advisor | Asst. Prof. Dr. Kitchanont Bungkrai |

247979

The purposes of this research were to study the levels of work motivation of personnel at Customer Service Department under the Provincial Electricity Authority, Central Area 2 of Chonburi Province, and to compare their levels of work motivation, classified by their personal factors i.e. sex, ages, positions, education levels, work experiences, and incomes.

The samples in this study were 90 employees. The research tools were questionnaires and the collected data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test. When the differences among groups were found, the pair was compared by using Scheffe' method with the statistical significance of .05 level.

The results revealed that:

1. Overall, work motivation of the personnel was at a high level. Taking each aspect into consideration, it was found that their work motivation was also at a high level in the following respective aspects i.e., types of jobs, organization policy, wages and work security, relationships among colleagues, work advancement, and work conditions at a moderate level
2. Work motivation of the personnel with different sex, ages and positions was not different while of those with different education levels, work experiences and incomes was with a statistically difference at .05 level.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ของบุคคล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเป็นอย่างดี ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กฤษนนท์ บึงไกร ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่สละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำ ปรับปรุง แก้ไข ทำให้การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ลุล่วงสำเร็จได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ปราศรัย หอมกระหลบ อาจารย์ ดร.ยงยุทธ ษัยรัตนาวรรณ อาจารย์ ดร.สุวิชาญ โควัฒนา ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือแนะนำ ในการสร้าง เครื่องมือสำหรับงานวิจัย และกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

และขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครูอาจารย์ทุกท่าน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อน พนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคกลาง จ.ชลบุรี ทุกคน ที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม และให้ความอนุเคราะห์ในส่วนของข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

หากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เกิดประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องทั้งทางตรง และทางอ้อม ผู้วิจัย ขอมอบความดีในครั้งนี้นำให้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และอาจารย์ทุกท่านที่อบรมสั่งสอน วิชาความรู้ต่าง ๆ ให้กับผู้วิจัย

รุ่งโรจน์ ชาญมานิต

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ก |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | ง |
| กิตติกรรมประกาศ..... | จ |
| สารบัญ..... | ฉ |
| สารบัญตาราง..... | ช |
| สารบัญภาพ..... | ฉ |
| บทที่ | |
| 1. บทนำ | |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 2 |
| ประโยชน์ของการวิจัย..... | 3 |
| ขอบเขตของการวิจัย..... | 3 |
| ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย..... | 3 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 4 |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 5 |
| สมมติฐานของการวิจัย..... | 7 |
| 2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | |
| แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน..... | 14 |
| ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ..... | 22 |
| ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล..... | 31 |
| ข้อมูลเกี่ยวกับฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี..... | 32 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 33 |
| 3. วิธีดำเนินการวิจัย | |
| แบบของการวิจัย..... | 39 |
| ประชากรและหน่วยวิเคราะห์..... | 39 |
| การเลือกกลุ่มตัวอย่างและแผนการสุ่มตัวอย่าง..... | 40 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 40 |

| บทที่ | หน้า |
|--|------|
| การเก็บรวบรวมข้อมูล | 42 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 43 |
| 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | |
| ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล | 44 |
| ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี | 46 |
| ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล | 53 |
| 5. สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ | |
| สรุปผลการวิจัย | 80 |
| อภิปรายผล | 86 |
| ข้อเสนอแนะ | 90 |
| บรรณานุกรม | 93 |
| ภาคผนวก | |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม | 98 |
| ประวัติผู้วิจัย | 104 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|----------|--|
| 4.1 | จำนวนร้อยละปัจจัยส่วนบุคคล..... 44 |
| 4.2 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรีในภาพรวม..... 46 |
| 4.3 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร..... 47 |
| 4.4 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา..... 48 |
| 4.5 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน..... 49 |
| 4.6 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน..... 50 |
| 4.7 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน..... 51 |
| 4.8 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ..... 52 |
| 4.9 | ผลการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ..... 53 |
| 4.10 | ผลการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ..... 54 |
| 4.11 | ผลการเปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงานจำแนกตามอายุ..... 56 |
| 4.12 | ผลการเปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติจำแนกตามอายุ..... 57 |
| 4.13 | ผลการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ..... 58 |

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 4.14 ผลการเปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนจำแนกตามสถานภาพ | 60 |
| 4.15 ผลการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 61 |
| 4.16 ผลการเปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 63 |
| 4.17 ผลการเปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 64 |
| 4.18 ผลการเปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 65 |
| 4.19 ผลการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสพการณ์การทำงาน... | 66 |
| 4.20 ผลการเปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร จำแนกตามประสพการณ์การทำงาน | 68 |
| 4.21 ผลการเปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน จำแนกตามประสพการณ์การทำงาน..... | 69 |
| 4.22 ผลการเปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำแนกตามประสพการณ์การทำงาน | 70 |
| 4.23 ผลการเปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามประสพการณ์การทำงาน..... | 71 |
| 4.24 ผลการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้..... | 72 |
| 4.25 ผลการเปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร จำแนกตามรายได้ | 74 |
| 4.26 ผลการเปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามรายได้ | 75 |
| 4.27 ผลการเปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน จำแนกตามรายได้ | 76 |
| 4.28 ผลการเปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำแนกตามรายได้ | 77 |

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 4.29 ผลการเปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงงูใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามรายได้ | 78 |
| 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน | 80 |

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | หน้า |
|--|------|
| 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 6 |
| 1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัยด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน..... | 7 |
| 1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัยด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน..... | 8 |
| 1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัยด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน..... | 9 |
| 1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัยด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน..... | 10 |
| 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัยด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษากับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน..... | 11 |
| 1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัยด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์ทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน..... | 12 |
| 1.8 กรอบแนวคิดในการวิจัยด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน..... | 13 |
| 2.1 กระบวนการเกิดแรงจูงใจ..... | 22 |
| 2.2 ภาพแสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์..... | 24 |