

บรรณานุกรม

- กมลพรรณ พวงคำ. (2550). แรงจูงใจใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดิน จังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- กิตติมา ศักดิ์นาวีพร. (2549). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้การบริการหลังการขายของลูกค้าบริษัท สมุทรสงคราม ฮอนด้าคาร์ส จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- กณาศักดิ์ ญัฐพลพิศุทธิ์. (2548). แรงจูงใจของผู้อยู่อาศัยต่อการบริการของคณะกรรมการหมู่บ้าน บุตรินทร์ – रामอินทรา เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). จิตวิทยาการบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 12). สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). จิตวิทยาการบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 10). สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จตุพร สว่างนก. (2549). แรงจูงใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐวุฒิ จันทรเกษม. (2547). แรงจูงใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ณ สำนักงานบริการบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตพญาไท. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นันท์มนัส เอกบรรณสิงห์. (2550). แรงจูงใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ส่วนปฏิบัติการระบบตอนนอกที่ 4.2 ตอนนอกที่ 4.2. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. (2549). ไปรษณีย์เน็ต. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. (2550). หลักเกณฑ์เงื่อนไขการให้บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์.

- เอกสารประกอบการบรรยาย วิชา บริการรับชำระเงินทางไปรษณีย์. กรุงเทพมหานคร : ฝ่ายจัดระบบบริการ ส่วนระบบงานและพัฒนาบริการการเงิน.
- ประโยชน์ ชีรนรวิชย์. (2549). ปัจจัยทางการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตัวแลกเปลี่ยนไปรษณีย์ของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ปรีชา วิหคโต. (2549). จิตวิทยาการบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 12). สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.นนทบุรี:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิภาพร ทองสุกมา. (2548). แรงจูงใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตโทรศัพท์นครหลวง.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาสน์.
- วันชัย คำเจริญ. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของสำนักงานบริการโทรศัพท์ทั้งามวงศ์วาน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏพระนคร.
- ชูชัย สมितिไกร. (2537). “การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมจากมุมมองของลูกค้าเพิ่มผลผลิต” การวิเคราะห์ลูกค้า ปีที่ 2. (1),7-11.
- ประวัฒน์ อุตตะโมทย์. (2540). เทคนิคก้าวล้ำหน้าด้านบริการ สารสนเทศองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : กองการพิมพ์องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
- พิภพ วังเงิน.(2547). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : รวมสาสน์ (1977).
- Gronroos, G.t.(1990). **Service Managemant and marketing**. Massacusetts:Lexington Books.
- Mullins,L.J.(1985). **Managemant and Organizational Behavior**. London: Pitman Company.
- Stanton,W.J.(1981). **Fundamentals of Marketing**. Neew York:Mc Graw-Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม**เรื่อง****แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี****คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาวิจัยซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และจะนำเสนอผลงานวิจัยในภาพรวม คำตอบของท่านจะเป็นความลับ ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่ตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านมากที่สุดให้ครบทุกข้อ ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือในการเสียสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามนี้

แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

นางสิริกัญญา สุเมธ

ผู้วิจัย

แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน (/) หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

2. อายุ

1. () 20 – 29 ปี

2. () 30 – 39 ปี

3. () 40 – 49 ปี

4. () 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. () โสด

2. () สมรส

3. () หม้าย

4. () หย่า

5. () แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1. () ต่ำกว่าอนุปริญญา

2. () อนุปริญญา

3. () ปริญญาตรี

4. () สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสบการณ์การทำงาน

1. () ต่ำกว่า 10 ปี

2. () 10 – 15 ปี

3. () 16 – 20 ปี

4. () มากกว่า 20 ปี

6. รายได้

1. () ต่ำกว่า 10,000 บาท

2. () 10,000-20,000 บาท

3. () 20,001-30,000 บาท

4. () 30,001 ขึ้นไป

ตอนที่ 2 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

- 5 หมายความว่า แรงจูงใจมากที่สุด
 4 หมายความว่า แรงจูงใจมาก
 3 หมายความว่า แรงจูงใจปานกลาง
 2 หมายความว่า แรงจูงใจน้อย
 1 หมายความว่า แรงจูงใจน้อยที่สุด

| แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน | ระดับแรงจูงใจ | | | | |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 1. ด้านนโยบายและการบริหาร | | | | | |
| 1.1 นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงาน หน่วยงานของท่านมีความชัดเจน | | | | | |
| 1.2 ท่านสามารถนำนโยบายของหน่วยงาน มาปฏิบัติได้จนบรรลุผล | | | | | |
| 1.3 มีการสั่งการและมอบหมายงานของ ผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน | | | | | |
| 1.4 มีนโยบายการบริหารงาน การตรวจสอบ และการควบคุมภายในอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| 2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา | | | | | |
| 2.1 ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี | | | | | |
| 2.2 ผู้บังคับบัญชาของท่านแนะแนวทางหรือ ให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี | | | | | |
| 2.3 ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการใช้คน ได้อย่างเหมาะสมกับงานเป็นอย่างดี | | | | | |
| 2.4 ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านปรึกษาหารือ ได้อย่างสะดวก | | | | | |

| แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน | ระดับแรงจูงใจ | | | | |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 3. ด้านค่าตอบแทน | | | | | |
| 3.1 เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ | | | | | |
| 3.2 เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน | | | | | |
| 3.3 ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลา เช่น เบี้ยเลี้ยง ค่าล่วงเวลา มีความเหมาะสม | | | | | |
| 3.4 การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็ว | | | | | |
| 4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| 4.1 เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 4.2 เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอในการปฏิบัติงานของท่าน | | | | | |
| 4.3 ในหน่วยงานมีการทำงานเป็นทีม | | | | | |
| 4.4 ท่านมักจะเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดภายในหน่วยงานของท่านเช่น งานเลี้ยงสังสรรค์ เข้าร่วมกีฬา เป็นต้น | | | | | |

| แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน | ระดับแรงจูงใจ | | | | |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยที่สุด (1) |
| 5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน | | | | | |
| 5.1 ท่านมีความพอใจในตำแหน่งงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน | | | | | |
| 5.2 ท่านได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนเงินเดือนอย่างเหมาะสม | | | | | |
| 5.3 งานที่ท่านทำอยู่มีประโยชน์สำหรับการก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าในอนาคต | | | | | |
| 5.4 ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในงานเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น | | | | | |
| 6. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ | | | | | |
| 6.1 หน้าที่การงานของท่านในปัจจุบัน ทำให้ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ | | | | | |
| 6.2 งานที่ท่านทำในปัจจุบันมีความสำคัญและท้าทายความสามารถ | | | | | |
| 6.3 ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี | | | | | |
| 6.4 ท่านคิดว่างานที่ท่านทำมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | | | | | |

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

| | |
|-----------------|--|
| ชื่อ-ชื่อสกุล | นางสิริกัญญา สุเมธ |
| วันเดือนปีเกิด | 7 สิงหาคม 2501 |
| สถานที่เกิด | อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น |
| ที่อยู่ | 101/195 ม.3 ซ.15 หมู่บ้าน ศีลารมณีย์ ต.เสม็ด อ.อ่างศิลา อ.เมือง จ.ชลบุรี 20000 |
| สถานที่ทำงาน | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี 47/1 หมู่ 3 ตำบล เสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี |
| ตำแหน่งหน้าที่ | นักบริหารงานทั่วไป |
| ประวัติการศึกษา | |
| พ.ศ. 2517 | มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสตรีสงเคราะห์นิคมวิทยา |
| พ.ศ. 2520 | มัธยมศึกษาปีที่ 6 สาขาบัญชี โรงเรียนพาณิชยการชลบุรี |
| พ.ศ. 2523 | ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สถาบันเทคโนโลยีชลบุรี การบัญชี |
| พ.ศ. 2545 | ปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สาขาบริหารธุรกิจ |
| พ.ศ. 2553 | หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร |



