

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



247647



การวิจัยในการปฏิวัติสังคมของเพนกวิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง)
จังหวัดขอนแก่น ระหว่างฝ่ายบริการลูกค้ากับกองบริการลูกค้า

ศิริกัญญา สุขเสมอ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานที่ศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

พ.ศ. 2553

๖๐๐๒๕๒๓๘๓

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



247647

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง)
จังหวัดชลบุรี ระหว่างฝ่ายบริการลูกค้ากับกองบริการลูกค้า

สิริกัญญา สุเมธ



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

พ.ศ. 2553

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ระหว่างฝ่ายบริการลูกค้ากับ
กองบริการลูกค้า

ผู้วิจัย

สิริกัญญา สุขเสมอ

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษนนท์ บึงไกร

คณะกรรมการสอบ

.....
(ดร.สุวิชาญ โคววัฒนา) ประธานการสอบ

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

โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร อนุมัติให้นับการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

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

Abstract

Independent Study	Working Motivation of Personnel of Administration Department, Provincial Electricity Authority, Central Area 2
The Researcher	Sirikanya Sucher
Level of Study	Master of Business Administration (Business Administration)
Year	2010
Independent Study Advisor	Asst. Prof. Dr. Kritchanont Bungkrai

247647

The purposes of this independent study were to investigate the levels of working motivation of the personnel of the Administration Department of Provincial Electricity Authority, Central Area 2, and to compare the levels of their working motivation. The informants were classified by demographic factors i.e., gender, age, position, educational levels, working experience and income. The samples were 87 personnel of the Administration Department of Provincial Electricity Authority, Central Area 2. The instrument used in this study was a questionnaire. The data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Scheffe's method.

The findings revealed that:

1. Overall, the working motivation of the personnel of the Administration Department of Provincial Electricity Authority, Central Area 2 was at a high level. When each aspect was considered, it was found that four aspects were at a high level. They were administration, colleague relationship, job security and job characteristics. However, the other two aspects i.e., policy and administration, and remuneration were found at a moderate level.

2. The personnel who were different in gender, age and status did not have different working motivation. However, the personnel who were different in educational level, working experiences and incomes had different working motivation with the statistical significance of .05.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จได้ ด้วยความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษนนท์ บึงไกร ซึ่งคอยดูแลให้คำปรึกษาการค้นคว้าอิสระ แนะนำ ปรับปรุง แก้ไข ทำให้การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ปราศรัย หอมกระหลบ อาจารย์ ดร.ยงยุทธ ชัยรัตนวรรณ อาจารย์ ดร.สุวิชาญ โทวัฒนา ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือแนะนำ ในการสร้างเครื่องมือ สำหรับงานวิจัย และกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ของบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเป็นอย่างดี

และขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครูอาจารย์ทุกท่าน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อน พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต2 ภาคกลาง จ.ชลบุรี ทุกท่าน ที่สละเวลาตอบแบบสอบถามและ ให้ความอนุเคราะห์ในส่วนของคุณข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

หากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เกิดประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องทั้งทางตรง และทางอ้อม ผู้วิจัย ขอมอบความดีในครั้งนี้นำให้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และอาจารย์ทุกท่านที่อบรมสั่งสอน วิชาความรู้ต่างๆ ให้กับผู้วิจัย

ศิริกัญญา สุเมธ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฎ

บทที่

1. บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ประโยชน์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมุติฐานของการวิจัย.....	6

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	13
ความจำเป็นของการสร้างแรงจูงใจ.....	15
ประเภทของแรงจูงใจ.....	16
องค์ประกอบเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	18
กระบวนการเกิดแรงจูงใจ.....	20
ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	21
ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	30
ข้อมูลเกี่ยวกับฝ่ายบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2(ภาคกลาง)จังหวัดชลบุรี.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32

	หน้า
3. วิธีดำเนินการวิจัย	
แบบของการวิจัย.....	38
ประชากรและหน่วยวิเคราะห์.....	38
การเลือกกลุ่มตัวอย่างและแผนการสุ่มตัวอย่าง.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	43
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี.....	45
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	50
5. สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย.....	70
อภิปรายผล.....	77
ข้อเสนอแนะ.....	81
บรรณานุกรม.....	84
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	87
ประวัติผู้วิจัย.....	93

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนร้อยละปัจจัยส่วนบุคคล.....	44
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม.....	46
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ด้านนโยบายและการบริหาร.....	46
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ด้านการปกครองบังคับบัญชา.....	47
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ด้านค่าตอบแทน.....	48
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน.....	48
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ด้านความมั่นคงในการทำงาน.....	49
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ.....	50
4.9	ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรีจำแนกตามเพศ.....	51
4.10	ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรีจำแนกตามอายุ.....	52

ตารางที่	หน้า
4.11	เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำแนกตามอายุ..... 53
4.12	ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามอายุ..... 54
4.13	ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพ..... 55
4.14	ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ด้านค่าตอบแทนจำแนกตามสถานภาพ..... 56
4.15	ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา..... 57
4.16	เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ด้านนโยบายและการบริหาร จำแนกตามระดับการศึกษา..... 58
4.17	เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ด้านความมั่นคงในการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา..... 59
4.18	เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามระดับการศึกษา..... 59
4.19	เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน 60
4.20	เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ด้านนโยบายและการบริหาร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน..... 61

ตารางที่	หน้า
4.21	เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ด้านค่าตอบแทน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน..... 62
4.22	เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน..... 63
4.23	เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน..... 64
4.24	เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้..... 65
4.25	เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ด้านนโยบายและการบริหาร จำแนกตามรายได้..... 66
4.26	เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามรายได้..... 67
4.27	เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ด้านค่าตอบแทน จำแนกตามรายได้..... 67
4.28	เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำแนกตามรายได้..... 68
4.29	เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามรายได้..... 69
5.1	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 71

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 5
2	กรอบแนวคิดในการวิจัยด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน..... 6
3	กรอบแนวคิดในการวิจัยด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน..... 7
4	กรอบแนวคิดในการวิจัยด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน..... 8
5	กรอบแนวคิดในการวิจัยด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน..... 9
6	กรอบแนวคิดในการวิจัยด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน..... 10
7	กรอบแนวคิดในการวิจัยด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน..... 11
8	กรอบแนวคิดในการวิจัยด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ในการปฏิบัติงาน..... 12
9	กระบวนการเกิดแรงจูงใจ..... 21
10	ภาพแสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์..... 23