

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยเชิงใจในการทำงาน  
หลังการนำ ISO 9002 มาใช้ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดลำพูน

ชื่อผู้เขียน นายสุบิน รักเหล่า

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิตยา เจริญประเสริฐ	ประธานกรรมการ
อาจารย์ นันทนา คำนวน	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรพิน สันติธีรากุล	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยเชิงใจในการทำงานหลังการนำ ISO 9002 มาใช้ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน จำนวน 108 ราย โดยศึกษาจากทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์สเบิร์ก คือ ปัจจัยเชิงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ ด้านลักษณะและขอบเขตการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยบำรุงรักษา 7 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงของงาน และด้านตำแหน่งงาน ข้อมูลที่ได้นำมาประมวลผลด้วยสถิติค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงถึงการให้ความสำคัญและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยเชิงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยเชิงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน โดยพบว่าปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน และปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญระดับมากแต่มีความพึงพอใจ

ใจระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าของหน้าที่การงาน

ปัจจัยบำรุงรักษา พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยบำรุงรักษา โดยพบว่า ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน ส่วนปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงานเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับหัวหน้าและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญระดับมากแต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

**Independent Study Title**            The Employee's Satisfaction Towards Motivation Factors After  
the Implementation of ISO 9002 at Provincial Electricity  
Authority Lamphun Province

**Author**                                    Mr. Subin Raklao

**M.B.A.**

**Examining Committee**

Assistant Professor Dr. Nittaya Jariangprasert	Chairman
Lecturer Nantana Kumnuan	Member
Assistant Professor Orapin Santidhirakul	Member

### **ABSTRACT**

The Purpose of this independent study was to study on the employee's satisfaction towards motivator factors after the implementation of ISO 9002 at the Provincial Electricity Authority Lamphun province. The data was collected from 108 employees of Provincial Electricity Authority Lamphun province, by using questionnaires of 5-level measurement. This study was based on Herzberg's Two-Factor Theory; five areas of Motivator Factors; which were achievement, recognition, work itself, responsibility, advancement and growth, and seven were of Maintenance factors; company policy and administration, supervision, relationship with supervisors, peers and subordinates, working condition, salary, security and status. The data had been analyzed by using statistics of frequency, percentage and means to indicate that the importance and the level of satisfaction towards motivator factors. The results can be concluded as follows.

Most employees had given importance and were satisfied at medium level to the Motivator Factors. Factors that employees had given importance to and satisfied at medium level are recognizing responsibility and the work itself. There are factors that employees had given

importance at a high level but, were satisfied at a medium level while were achievement, advancement and growth.

Most employees had given importance and were satisfied at a high level to the Maintenance Factors. There are factors that employees had given importance and satisfaction at a high level, bush as security and status. The factors that employees had given importance and satisfaction at a medium level are, company policy and administration, supervision, relationship with supervisors, peers and subordinates working conditions. Factors that employees had given importance at a high level, and satisfaction at a medium level are salary.