

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	๗
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดทฤษฎี	4
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	14
ขอบเขตการศึกษา	14
วิธีการศึกษา	15
ระยะเวลาในการศึกษา	16
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	18
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการให้ความสำคัญของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน	21
ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน	34
ส่วนที่ 4 สรุปข้อมูลการให้ความสำคัญและความพึงพอใจของพนักงาน ต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน	47

ส่วนที่ 5	ข้อมูลการให้ความสำคัญและความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ ในการทำงานจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ อายุการทำงาน การศึกษา ขั้นสูงสุด ระดับตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	52
ส่วนที่ 6	ปัญหาที่เกิดขึ้นหลังการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในหน่วยงาน	98
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ	102
	สรุปผลการศึกษา	102
	อภิปรายผล	113
	ข้อค้นพบ	114
	ข้อเสนอแนะ	116
บรรณานุกรม		118
ภาคผนวก		119
	แบบสอบถาม	120
ประวัติผู้เขียน		129

ญ

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาขั้นสูงสุด	18
2	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามอายุการทำงาน	19
3	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่งในปัจจุบัน	20
4	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามเงินเดือน	20
5	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานและค่าเฉลี่ยระดับการให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จของงาน	21
6	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานและค่าเฉลี่ยระดับการให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยจูงใจในด้านการยอมรับ	22
7	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานและค่าเฉลี่ยระดับการให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยจูงใจในด้านลักษณะและขอบเขตของงาน	23
8	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานและค่าเฉลี่ยระดับการให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยจูงใจในด้านความรับผิดชอบ	24
9	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานและค่าเฉลี่ยระดับการให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยจูงใจในด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าของหน้าที่การงาน	25
10	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานและค่าเฉลี่ยระดับการให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยจูงใจในด้านนโยบายและการบริหารงาน	26
11	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานและค่าเฉลี่ยระดับการให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยจูงใจในด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน	27
12	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานและค่าเฉลี่ยระดับการให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยจูงใจในด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน เกี่ยวกับความสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	28
13	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานและค่าเฉลี่ยระดับการให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยจูงใจในด้านความสัมพันธ์ในการทำงานเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	29
14	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานและค่าเฉลี่ยระดับการให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยจูงใจในด้านสภาพการปฏิบัติงาน	30

15	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานและค่าเฉลี่ยระดับการให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยจูงใจในด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ	31
16	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานและค่าเฉลี่ยระดับการให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยจูงใจในด้านความมั่นคงในการทำงาน	32
17	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานและค่าเฉลี่ยระดับการให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยจูงใจในด้านตำแหน่งงาน	33
18	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อ ปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จของงาน	34
19	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อ ปัจจัยจูงใจในด้านการยอมรับ	35
20	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อ ปัจจัยจูงใจในด้านลักษณะและขอบเขตของงาน	36
21	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อ ปัจจัยจูงใจในด้านความรับผิดชอบ	37
22	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อ ปัจจัยจูงใจในด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าของหน้าที่การงาน	38
23	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อ ปัจจัยจูงใจในด้านนโยบายและการบริหารงาน	39
24	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อ ปัจจัยจูงใจในด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน	40
25	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อ ปัจจัยจูงใจในด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน เกี่ยวกับความสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	41
26	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อ ปัจจัยจูงใจในด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน เกี่ยวกับความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	42
27	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อ ปัจจัยจูงใจในด้านสภาพการปฏิบัติงาน	43
28	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อ ปัจจัยจูงใจในด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ	44

29	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อ ปัจจัยจูงใจในด้านความมั่นคงในการทำงาน	45
30	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อ ปัจจัยจูงใจในด้านตำแหน่งงาน	46
31	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลค่าของการให้ความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน	47
32	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล การให้ความสำคัญและความพึงพอใจของพนักงาน ต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานจำแนกตามเพศ	52
33	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล การให้ความสำคัญและความพึงพอใจของพนักงาน ต่อปัจจัยจูงใจบำรุงรักษาจำแนกตามเพศ	54
34	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล การให้ความสำคัญและความพึงพอใจของพนักงาน ต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานจำแนกตามอายุ	58
35	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล การให้ความสำคัญและความพึงพอใจของพนักงาน ต่อปัจจัยจูงใจบำรุงรักษาจำแนกตามอายุ	61
36	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล การให้ความสำคัญและความพึงพอใจของพนักงาน ต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานจำแนกตามสถานภาพ	67
37	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล การให้ความสำคัญและความพึงพอใจของพนักงาน ต่อปัจจัยจูงใจบำรุงรักษาจำแนกตามสถานภาพ	69
38	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล การให้ความสำคัญและความพึงพอใจของพนักงาน ต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานจำแนกตามอายุการทำงาน	74
39	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล การให้ความสำคัญและความพึงพอใจของพนักงาน ต่อปัจจัยจูงใจบำรุงรักษาจำแนกตามอายุการทำงาน	76
40	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล การให้ความสำคัญและความพึงพอใจของพนักงาน ต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา	80
41	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล การให้ความสำคัญและความพึงพอใจของพนักงาน ต่อปัจจัยจูงใจบำรุงรักษาจำแนกตามระดับการศึกษา	82
42	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล การให้ความสำคัญและความพึงพอใจของพนักงาน ต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานจำแนกตามระดับตำแหน่ง	86
43	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล การให้ความสำคัญและความพึงพอใจของพนักงาน ต่อปัจจัยจูงใจบำรุงรักษาจำแนกตามระดับตำแหน่ง	88

44	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล การให้ความสำคัญและความพึงพอใจของพนักงาน ต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานจำแนกตามรายได้	92
45	แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผล การให้ความสำคัญและความพึงพอใจของพนักงาน ต่อปัจจัยจูงใจบำรุงรักษาจำแนกตามรายได้	94
46	ปัญหาที่เกิดขึ้นหลังการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในหน่วยงาน	98

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) และเฮอส์เบิร์ก (Herzberg)	12

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University