

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ต
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
1. ขอบเขตการศึกษา	11
2. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	12
3. การรวบรวมข้อมูล	12
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	13

บทที่ 4 ผลการศึกษา	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานในด้านปัจจัยจูงใจที่เป็น ตัวกระตุ้นในการทำงาน และปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขศาสตร์	20
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน	38
ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยใน การทำงานของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ และอายุงาน	40
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	99
สรุปผลการศึกษา	99
อภิปรายผล	110
ข้อเสนอแนะ	112
บรรณานุกรม	114
ภาคผนวก	115
แบบสอบถาม	116
ประวัติผู้เขียน	122

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	15
2 จำนวนและร้อยละพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	15
3 จำนวนและร้อยละพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามการศึกษา	16
4 จำนวนและร้อยละพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพสมรส	16
5 จำนวนและร้อยละพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่งงาน	17
6 จำนวนและร้อยละพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	17
7 จำนวนและร้อยละพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามแผนก	18
8 จำนวนและร้อยละพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุงาน	19
9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยความสำเร็จในงานที่ทำ	20
10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยการได้รับการยอมรับนับถือ	21
11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัย ด้านความรับผิดชอบ	23
13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัย ด้านความก้าวหน้า	24
14 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยเชิงจิตที่เป็น ตัวกระตุ้นในการทำงาน	25
15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัย ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	26
16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยด้าน โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	27
17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยด้าน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	28
18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	29
19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยด้าน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา	30

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ	31
21 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร	32
22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยด้านสภาพการทำงาน	33
23 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยด้านความเป็นส่วนตัว	34
24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน	35
25 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา	36
26 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขศาสตร์	37
27 จำนวนและร้อยละปัญหาของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่	38
28 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยด้านความสำเร็จในงานที่ทำ จำแนกตามรายได้	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
29	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำแนกตามรายได้	42
30	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามรายได้	44
31	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามรายได้	47
32	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยด้านความก้าวหน้า จำแนกตามรายได้	49
33	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จำแนกตามรายได้	51
34	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคตจำแนกตามรายได้	53
35	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำแนกตามรายได้	55
36	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามรายได้	57
37	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำแนกตามรายได้	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
38	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ จำแนกตามรายได้	62
39	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร จำแนกตามรายได้	64
40	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามรายได้	66
41	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว จำแนกตามรายได้	68
42	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน จำแนกตามรายได้	69
43	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ต่อปัจจัยด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามรายได้	71
44	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ในปีปัจจัยด้านความสำเร็จในงานที่ทำ จำแนกตามอายุการทำงาน	73
45	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ในปีปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือจำแนกตามอายุการทำงาน	75
46	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ในปีปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติจำแนกตามอายุการทำงาน	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
47	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ในปัจจุบันด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามอายุการทำงาน	79
48	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือจังหวัดเชียงใหม่ในปัจจุบันด้านความก้าวหน้า จำแนกตามอายุการทำงาน	81
49	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ในปัจจุบันด้านเงินเดือนและ สวัสดิการ จำแนกตามอายุการทำงาน	83
50	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ในปัจจุบันด้านโอกาสได้รับ ความก้าวหน้าในอนาคตจำแนกตามอายุการทำงาน	85
51	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ในปัจจุบันด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาจำแนกตามอายุการทำงาน	86
52	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ในปัจจุบันด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงานจำแนกตามอายุการทำงาน	88
53	ค่าเฉลี่ยการให้ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ในปัจจุบันด้านความสัมพันธ์กับ ผู้ใต้บังคับบัญชาจำแนกตามอายุการทำงาน	89
54	ค่าเฉลี่ยและระดับให้ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ในปัจจุบันด้านสถานะทางอาชีพ จำแนกตามอายุการทำงาน	90
55	ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ในปัจจุบันด้านนโยบายและ การบริหารจำแนกตามอายุการทำงาน	92

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
56 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ในปัจจุบันสภาพการทำงาน จำแนกตามอายุการทำงาน	94
57 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ในปัจจุบันด้านความเป็นอยู่ ส่วนตัวจำแนกตามอายุการทำงาน	95
58 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ในปัจจุบันด้านความมั่นคงใน การทำงานจำแนกตามอายุการทำงาน	96
59 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ในปัจจุบันวิธีปกครอง บังคับบัญชาจำแนกตามอายุการทำงาน	97

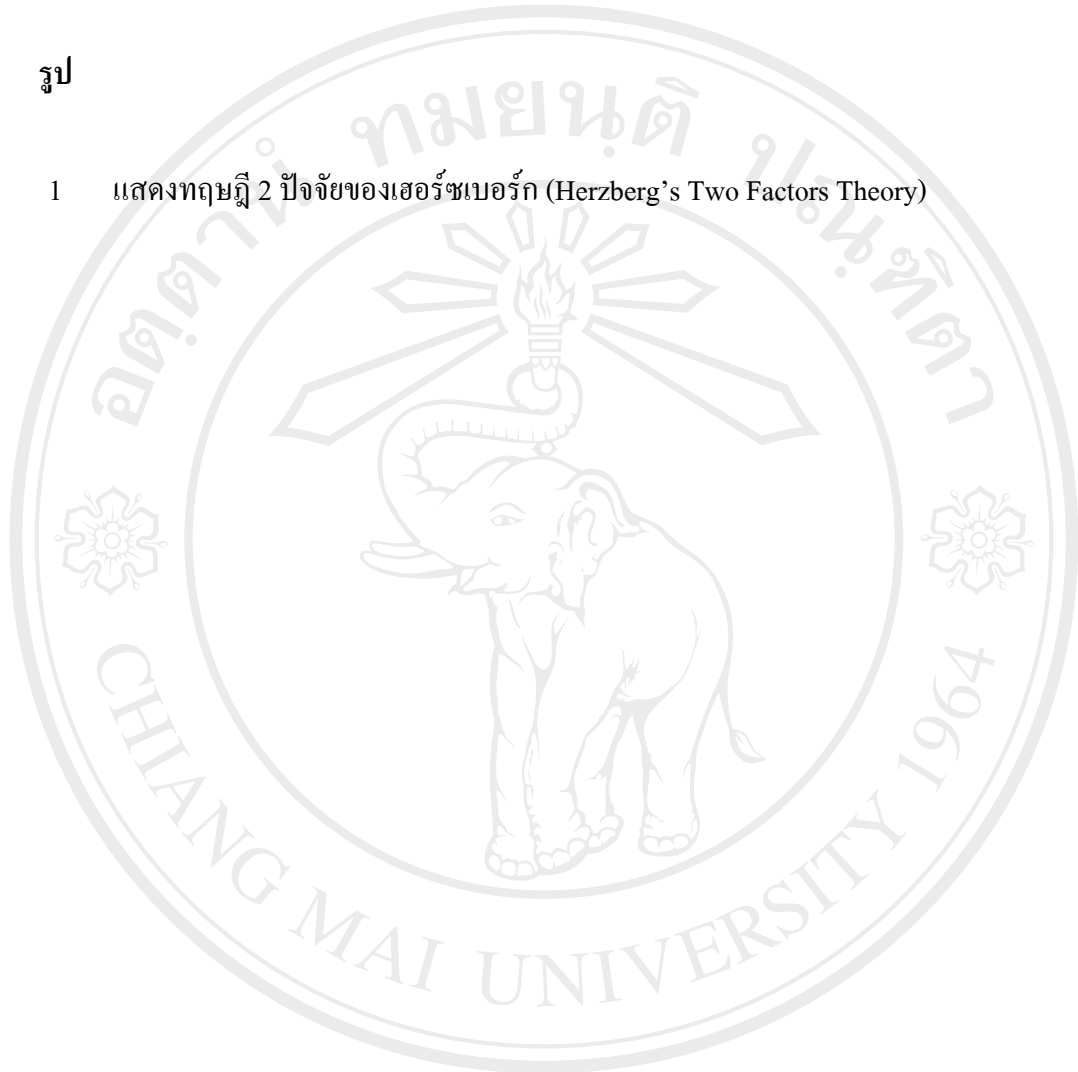
สารบัญภาพ

รูป

หน้า

1 แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factors Theory)

8



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved