

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดโทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่ และ 2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังทางเศรษฐกิจ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางใจ และปัจจัยสุขวิทยา และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีสมมติฐานว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางใจ และปัจจัยสุขวิทยา มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การศึกษาครั้งได้นี้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 304 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 173 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวมข้อมูล โดยใช้ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของอับราหัม มาสโลว์ และทฤษฎีปัจจัยทางใจ-ปัจจัยสุขวิทยาของ เฟรดเดอร์ริก เออร์สเบิร์ก เป็นกรอบในการศึกษา ข้อมูลที่ได้รับได้ถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้ Chi-Square และ ANOVA เป็นสถิติในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพการสมรส ที่อยู่อาศัย คุณวุฒิ และเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และพนักงานที่มีภูมิหลังทางค้านเศรษฐกิจ สังคม และการทำงานที่แตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจต่างกัน ยกเว้นกลุ่มอายุ ที่พบว่า พนักงานที่อยู่ในกลุ่มอายุที่ต่างกันไม่ได้มีแรงจูงใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนั้น ผลการศึกษายังพบอีกว่าพนักงานส่วนใหญ่ของ ทศท ที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง สำหรับปัจจัยทางใจและปัจจัยสุขวิทยานั้นผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะและขอบเขตงาน ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และค่าตอบแทน สวัสดิการและความมั่นคง มีความสัมพันธ์สูงกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่วนที่เหลือได้แก่ ปัจจัยด้านการพัฒนาและความก้าวหน้า การปักครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

The objectives of this study were to examine factors that might have influenced the work performance of the employees of the Chiang Mai Province Telephone Administration Office and to analyze the relationship between those factors and the performance of the employees. The central hypotheses of the study were that personal factors as well as motivator and hygiene factors bear a strong relationship with the employee's work performance.

The data were collected from 173 employees out of the total number of 304 employees of the TOT Corporation Public Company Limited who work in Chiang Mai Province. Abraham Maslow's Hierarchy of Needs Theory and Frederick Herzberg's Motivator-Hygiene Theory were used as a conceptual frame work of this study. Structured questionnaires were sent out to the employees of the TOT Chiang Mai Office. The data were then processed through the SPSS Program, using Chi-Square statistical test and ANOVA for hypothesis testing.

The results of the study showed that personal factors such as marital status, home ownership, educational, and salary had significant relationship with work performance of the employees. Employees with different socio-economic and employment backgrounds showed different motivation levels except workers in different age groups that the chi-square did not prove to be significantly different. The study also found that most employees of the Chiang Mai Province Telephone Administration Office had high motivation level. Regarding the motivator factors and hygiene factors, the study found that such factors as, achievement, recognition, work itself, responsibility, interpersonal relations, and pay and security highly motivated the employees to work while advancement and growth, supervision, working condition, and company policies and administration had a moderate relationship with employee's work performance.