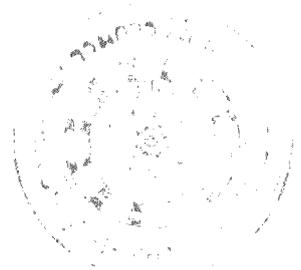


## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะของการวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ผู้วิจัยได้สรุปสาระสำคัญเป็นผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ



#### ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับของพนักงาน

#### สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 แตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับของพนักงาน

#### วิธีดำเนินการวิจัย

##### 1. ประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ของภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ซึ่งมีส่วนบริการลูกค้าจังหวัด 13 จังหวัด จำนวน 1,382 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ของภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 310 คน ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดของ

กลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อน .05

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และระดับของพนักงาน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความคาดหวัง ด้านความเป็นเครื่องมือ ด้านความมีคุณค่า ด้านทักษะและความสามารถ ด้านการรับรู้บทบาทของตนเอง ด้านการได้รับโอกาสในการทำงาน

โดยลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ซึ่งมีความหมายและเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานมาก
- 3 หมายถึง ระดับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานน้อย
- 1 หมายถึง ระดับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ของภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 จำนวน 310 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 100

### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA : F – test) เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method)

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 81.30 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 18.70 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.10 รองลงมาอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.60 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 73.20 รองลงมาสถานภาพโสด คิดเป็น ร้อยละ 21.90 พนักงานส่วนใหญ่มิรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.60 รองลงมาได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 40,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.30 ในขณะที่ด้านการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมาการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 25.20 ในด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 10-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.70 และส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับ 6-7 คิดเป็นร้อยละ 57.40

2. ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอทีจำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านความคาดหวัง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1)ความกระตือรือร้นในการทำงานสม่ำเสมอจะได้ค่าตอบแทนเหมาะสม 2)ถ้าองค์กรมีความก้าวหน้าและมั่นคงทำให้พนักงานมีความมั่นคงในการทำงานประสบความสำเร็จในชีวิต และ 3)การมีน้ำใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานย่อมได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การมีความรู้ความสามารถมากจะได้ค่าตอบแทนมาก

2.2 ด้านความเป็นเครื่องมือโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1)การทำงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาอย่างเต็มความสามารถสมควรได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนค่าจ้าง 2)มีระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และ 3)พนักงานทุกคนมีสิทธิได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งหน้าที่เท่าเทียมกันอย่างยุติธรรม ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การทำงานล่วงเวลาพนักงานจะได้รับค่าตอบแทนตามสิทธิอย่างยุติธรรม

2.3 ด้านความมีคุณค่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) เมื่อได้รับอันตราย เจ็บป่วยจากการปฏิบัติงานจะได้รับสิทธิประโยชน์จากหน่วยงาน 2) เงินเดือน ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และ 3) ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบที่ปฏิบัติ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในปัจจุบัน

2.4 ด้านทักษะและความสามารถ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) การได้รับการฝึกอบรมตรงกับงานที่ปฏิบัติ 2) การได้รับการสนับสนุนให้มีการศึกษาเพิ่มเติมหรือเพิ่มพูนความรู้ และ 3) การปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในการกำหนดเป้าหมาย และนโยบายของหน่วยงาน

2.5 ด้านการรับรู้บทบาทของตนเอง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) มีการรับรู้เข้าใจในสายงานการบังคับบัญชาขององค์กร 2) มีการรับรู้เข้าใจในสิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่ได้รับ และ 3) มีความเข้าใจหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการรับรู้เข้าใจเป้าหมายและนโยบายของหน่วยงาน

2.6 ด้านการได้รับโอกาสในการทำงาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) เพื่อนร่วมงานให้โอกาสแสดงความสามารถความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน 2) การได้รับความเชื่อถือและยอมรับในความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา และ 3) การได้รับมอบหมายร่วมกิจกรรมหรือปฏิบัติงานในระดับนโยบาย ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น

3. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับของพนักงานในรายด้านจำนวน 6 ด้าน และภาพรวม สรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยเชิงจิต ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 โดยจำแนกตามเพศ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความคาดหวัง ด้านความมีคุณค่า ด้านทักษะและความสามารถ และด้านการได้รับโอกาสในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.2 ปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 โดยจำแนกตามอายุ 4 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 30 ปี 30 – 40 ปี 41–50 ปี และสูงกว่า 50 ปี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความคาดหวัง ด้านความมีคุณค่า ด้านทักษะและความสามารถ ด้านการรับรู้บทบาทของตนเอง และด้านการได้รับโอกาสในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.3 ปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 โดยจำแนกตามสถานภาพการสมรส 3 กลุ่ม คือ โสด สมรส และหย่า/หม้าย ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน

พบว่า ด้านความมีคุณค่า ด้านการรับรู้บทบาทของตนเองมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เดือน 5 กลุ่ม คือน้อยกว่า 20,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-40,000 บาท 40,001-50,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท ในภาพรวม มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความเป็นเครื่องมือ ด้านความมีคุณค่า ด้านทักษะและความสามารถ ด้านการรับรู้บทบาทของตนเอง และด้านการได้รับโอกาสในการทำงาน มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

3.5 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 จำแนกตามระดับการศึกษา 6 กลุ่ม คือ ประถมศึกษา มัธยมต้น มัธยมปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า คือ ด้านความเป็นเครื่องมือ ด้านทักษะและความสามารถ และด้านการได้รับโอกาสในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.6 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน 4 กลุ่ม คือด่ำกว่า 10 ปี, 10 - 20 ปี, 21 - 30 ปี และสูงกว่า 30 ปี ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความเป็นเครื่องมือ ด้านความมีคุณค่า ด้านทักษะและความสามารถ ด้านการรับรู้บทบาทของตนเอง และด้านการได้รับโอกาสในการทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.7 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 โดยจำแนกตามระดับของพนักงาน 3 กลุ่ม ได้แก่ ระดับ 1- 3, ระดับ 4-5 และระดับ 6-7 ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าด้านความเป็นเครื่องมือ ด้านความมีคุณค่า ด้านทักษะและความสามารถ ด้านการรับรู้บทบาทของตนเอง และด้านการได้รับโอกาสในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.8 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ได้ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในรายด้านทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านความคาดหวัง ความเป็นเครื่องมือ ด้านความมีคุณค่า ด้านทักษะและความสามารถ ด้านการรับรู้บทบาทของตนเอง และด้านการได้รับโอกาสในการทำงานอยู่ระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 มีปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมศักดิ์ สมบูรณ์ (2546, บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนในการดำเนินงานพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชนในพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขตที่ 7 ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนในการดำเนินงานพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชน โดยสภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนในการดำเนินงานพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชน

2. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับของพนักงาน ในรายด้านจำนวน 6 ด้าน และภาพรวม สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 โดยจำแนกตามเพศ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับวรารภรณ์ รัตนอาษาไฉน (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ (ศึกษาเฉพาะอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่เพศ ภูมิภาค จำแนกตำแหน่งงาน ระดับอายุ สถานภาพสมรส ขนาดขององค์กร อายุงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับสมศักดิ์ สมบูรณ์ (2546, บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนในการดำเนินงานพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชนในพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขตที่ 7 ผลการวิจัย พบว่า การปฏิบัติงานของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนในการดำเนินงานพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชน โดยสภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนในการดำเนินงานพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชน

2.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 โดยจำแนกตามอายุ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับกับรรารณ รัตนอาษาไนย (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ (ศึกษาเฉพาะอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่เพศ ภูมิภาค ตำแหน่งงาน ระดับอายุ สถานภาพสมรส ขนาดขององค์กร การอายุงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับณัฐ มงคลศรี (2540, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสินเชื่อที่มีอายุและอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานสินเชื่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีอายุและอายุงานมากมีผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยและอายุงานต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 จำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 จำแนกตามสถานภาพการสมรส ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐาน กับรรารณ รัตนอาษาไนย (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ (ศึกษาเฉพาะอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศ ภูมิภาค ตำแหน่งงาน ระดับอายุ สถานภาพสมรส ขนาดขององค์กร การอายุงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับสมศักดิ์ สมบูรณ์ (2546, บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนในการดำเนินงานพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชนในพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขตที่ 7 ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนในการดำเนินงานพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชน โดยสภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนในการดำเนินงานพัฒนาสิ่งแวดล้อมชุมชน

2.4 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สอดคล้องกับสมมติฐาน ซึ่งไม่สอดคล้องจิตลดา พัดเย็น (2543, บทคัดย่อ) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองตรวจคนเข้าเมือง 2 ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กองตรวจคนเข้าเมือง 2 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปาน

กลาง เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ พบว่าเพศชายมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง ส่วนปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ อายุ ชั้นยศ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ประสบการณ์ และรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับยงยุทธ โพธิ์ทอง (2546, บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการวิจัยสรุปได้ว่ารูปแบบการบริหารงานแบบมุ่งงานและแบบมุ่งคนของผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ในขณะที่ปัจจัยด้านบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับ ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน

2.5 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับวรารัตน์ รัตนอาษาไฉน (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ (ศึกษาเฉพาะอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศ ภูมิลำเนา ตำแหน่งงาน ระดับอายุ สถานภาพสมรส ขนาดขององค์การ อายุงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับยงยุทธ โพธิ์ทอง (2546, บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการวิจัยสรุปได้ว่า รูปแบบการบริหารงานแบบมุ่งงานและแบบมุ่งคนของผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ในขณะที่ปัจจัยด้านบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับ ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน

2.6 จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับนวรรตน์ จันทร์จิเรศศรี (2544, บทคัดย่อ) การเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในทัศนะของพนักงานคุมประพฤติกรมราชทัณฑ์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานคุมประพฤติที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจะมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเรื่องสัมฤทธิ์ และเรื่องการยอมรับจากผู้อื่นแตกต่างกันโดยกลุ่มที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป มีระดับแรงจูงใจสูงสุด และกลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-3 ปี มีระดับแรงจูงใจต่ำสุด แต่ไม่สอดคล้องกับยงยุทธ โพธิ์ทอง (2546, บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการวิจัยสรุปได้ว่ารูปแบบการบริหารงานแบบมุ่งงานและแบบมุ่งคนของผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจ

ในการทำงานของพนักงาน ในขณะที่ปัจจัยด้านบุคลิกของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับ ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน และไม่สอดคล้องกับสูตรนี้ เพชรประดับ (2543, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพในการปฏิบัติงานสุขศึกษาของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสังกัดสาธารณสุข เขต 1 ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ไม่มีผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานสุขศึกษาของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุข เขต 1 ได้แก่ อายุ อายุราชการ วุฒิการศึกษา ความเชื่ออำนาจในตน-นอกตน ทักษะคิดต่อการปฏิบัติงานสุขศึกษา และการรับรู้การสนับสนุนจากสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2.7 จำแนกตามระดับของพนักงาน พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 โดยจำแนกตามระดับของพนักงาน ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับยงยุทธ โพธิ์ทอง (2546, บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการวิจัยสรุปได้ว่า รูปแบบการบริหารงานแบบมุ่งงานและแบบมุ่งคนของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ในขณะที่ปัจจัยด้านบุคลิกของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับ ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยที่ได้รับ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงส่งเสริมและพัฒนาพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ โดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังต่อไปนี้

1.1 ควรกำหนดให้มีการปรับเงินเดือน ค่าตอบแทนล่วงเวลาให้เหมาะสม สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้พนักงานมีรายได้เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายและค่าครองชีพในปัจจุบัน

1.2 ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถขณะเดียวกันควรมีแนวทางในการปรับปรุงเลื่อนตำแหน่งให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ เป็นการส่งเสริมให้พนักงานกระตือรือร้นศึกษาเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา

1.3 ควรกำหนดหลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนล่วงเวลาที่พนักงานพึงได้รับไว้เป็นมาตรฐาน เพื่อให้เกิดความยุติธรรมกับพนักงานทุกคน

1.4 ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในการกำหนดเป้าหมาย และนโยบายของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดมุมมองจากหลายฝ่ายมากขึ้นเป็นการพัฒนาองค์กรแบบมีส่วนร่วม

1.5 ควรกำหนดกรอบงานของแต่ละฝ่าย แต่ละแผนกให้ชัดเจน เพื่อให้การมอบหมายงานให้พนักงานปฏิบัติเป็นไปตามภารกิจของตน และมีการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยปัจจัยหรือตัวแปรอื่น เช่น สวัสดิการที่ได้รับ ความคู่ไปกับการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เช่น ความต้องการของพนักงานในด้านต่างๆ หรือปัญหาที่พบ อาจเป็นลักษณะของการให้แสดงความคิดเห็นแบบเปิด

2.2 ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องเกี่ยวกับต้องการของพนักงานในด้านต่างๆ เพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุงหรือกำหนดนโยบายของบริษัทให้สอดคล้องและเกิดประโยชน์สูงสุดทั้งกับพนักงานและบริษัท โดยให้แสดงความคิดเห็นแบบเปิด เช่น สวัสดิการที่พึงมีให้กับพนักงาน หรือคุณลักษณะของผู้บริหารที่พึงประสงค์ เป็นต้น