

## สารบัญ

	หน้า
หน้าอนุมัติ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
ประกาศคุณูปการ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง .....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย .....	4
ความสำคัญของการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	7
สมมติฐานการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	9
ข้อมูลเกี่ยวกับ บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) .....	10
ประวัติความเป็นมาของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).....	10
โครงสร้าง และการบริหาร.....	11
การให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) .....	13
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจ .....	16
ความหมายของแรงจูงใจ.....	16
ความสำคัญของปัจจัยจูงใจ .....	27
ประเภทของปัจจัยจูงใจ.....	30
องค์ประกอบของแรงจูงใจ .....	32
กระบวนการของปัจจัยจูงใจ .....	37

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
การวัดปัจจัยจูงใจ .....	39
วัตถุประสงค์การวัดปัจจัยจูงใจ .....	39
เกณฑ์การวัดปัจจัยจูงใจ .....	40
ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติของพนักงาน .....	41
ความคาดหวัง .....	41
ความเป็นเครื่องมือ .....	44
ความมีคุณค่าที่คู่ควร .....	47
ทักษะและความสามารถ .....	49
การรับรู้บทบาท .....	51
การได้รับโอกาสในการปฏิบัติงาน .....	57
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	58
งานวิจัยในประเทศ .....	58
งานวิจัยต่างประเทศ .....	62
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	64
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	64
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	66
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ .....	66
การหาคุณภาพของเครื่องมือ .....	67
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	67
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	68
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	74
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	74
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	74
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	75
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	118
ความมุ่งหมายในการวิจัย .....	118
สมมติฐานการวิจัย .....	118
วิธีดำเนินการวิจัย .....	118

	หน้า
บทที่ 5 (ต่อ)	
สรุปผลการวิจัย .....	120
อภิปรายผล .....	123
ข้อเสนอแนะ .....	126
บรรณานุกรม .....	128
ภาคผนวก .....	133
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	134
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	139
ภาคผนวก ค หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม .....	141
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์ .....	145

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	65
ตาราง 2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม.....	75
ตาราง 3	ระดับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านความคาดหวัง .....	77
ตาราง 4	ระดับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านความเป็นเครื่องมือ.....	78
ตาราง 5	ระดับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านความมีคุณค่า.....	79
ตาราง 6	ระดับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านทักษะและความสามารถ	80
ตาราง 7	ระดับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านการรับรู้บทบาทของตนเอง .....	80
ตาราง 8	ระดับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านการได้รับโอกาสในการทำงาน.....	81
ตาราง 9	ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในรายด้านและภาพรวม 6 ด้าน	82
ตาราง 10	เปรียบเทียบปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 โดยจำแนกตามเพศ	83
ตาราง 11	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 โดยจำแนกตามอายุ.....	84
ตาราง 12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านความคาดหวัง โดยจำแนกตามอายุ.....	85
ตาราง 13	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านความเป็นเครื่องมือ โดยจำแนกตามอายุ.....	86

ตาราง 14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านความมีคุณค่า โดยจำแนกตามอายุ.....	87
ตาราง 15	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านทักษะและความสามารถ โดยจำแนกตามอายุ.....	87
ตาราง 16	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านการรับรู้บทบาทของตนเอง โดยจำแนกตามอายุ.....	88
ตาราง 17	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านการได้รับโอกาสในการทำงาน โดยจำแนกตามอายุ.....	89
ตาราง 18	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในภาพรวม โดยจำแนกตามอายุ.....	89
ตาราง 19	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 โดยจำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	90
ตาราง 20	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านความมีคุณค่า โดยจำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	91
ตาราง 21	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านการรับรู้บทบาทของตนเอง โดยจำแนกตามสถานภาพการสมรส ....	92
ตาราง 22	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในภาพรวม โดยจำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	92
ตาราง 23	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	93

ตาราง 24	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านความเป็นเครื่องมือ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	94
ตาราง 25	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านความมีคุณค่า โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	95
ตาราง 26	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านทักษะและความสามารถ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	96
ตาราง 27	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านการรับรู้บทบาทของตนเอง โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ....	97
ตาราง 28	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านการได้รับโอกาสในการทำงาน โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	98
ตาราง 29	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในภาพรวม โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน .....	99
ตาราง 30	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 โดยจำแนกตามการศึกษา .....	101
ตาราง 31	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านความคาดหวัง โดยจำแนกตามการศึกษา.....	102
ตาราง 32	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านความเป็นเครื่องมือโดยจำแนกตามการศึกษา.....	103
ตาราง 33	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านความมีคุณค่า โดยจำแนกตามการศึกษา.....	103

	หน้า
ตาราง 34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านทักษะและความสามารถ โดยจำแนกตามการศึกษา.....	104
ตาราง 35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านการได้รับโอกาสในการทำงาน โดยจำแนกตามการศึกษา .....	105
ตาราง 36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในภาพรวม โดยจำแนกตามการศึกษา.....	106
ตาราง 37 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน .....	107
ตาราง 38 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านความคาดหวัง โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน .....	108
ตาราง 39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านความเป็นเครื่องมือ โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	109
ตาราง 40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านความมีคุณค่า โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	109
ตาราง 41 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านทักษะและความสามารถ โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน..	110
ตาราง 42 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านการรับรู้บทบาทของตนเอง โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	111
ตาราง 43 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านการได้รับโอกาสในการทำงาน โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	111

	หน้า
ตาราง 44 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในภาพรวม โดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	112
ตาราง 45 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 โดยจำแนกตามระดับของพนักงาน .....	113
ตาราง 46 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านความคาดหวัง โดยจำแนกตามระดับของพนักงาน.....	114
ตาราง 47 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านความเป็นเครื่องมือ โดยจำแนกตามระดับของพนักงาน .....	114
ตาราง 48 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านความมีคุณค่า โดยจำแนกตามระดับของพนักงาน .....	115
ตาราง 49 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านทักษะและความสามารถ โดยจำแนกตามระดับของพนักงาน.....	115
ตาราง 50 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านการรับรู้บทบาทของตนเอง โดยจำแนกตามระดับของพนักงาน.....	116
ตาราง 51 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในด้านการได้รับโอกาสในการทำงาน โดยจำแนกตามระดับของพนักงาน ..	116
ตาราง 52 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 ในภาพรวม โดยจำแนกตามระดับของพนักงาน .....	117

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	8
ภาพ 2 โครงสร้างของสายงานขายและบริการลูกค้าภูมิภาค .....	12
ภาพ 3 ความหมายการจูงใจ .....	18
ภาพ 4 กรอบความคิดทฤษฎีการจูงใจของพอร์ดเตอร์ และลอว์เลอร์.....	25
ภาพ 5 องค์ประกอบของแรงจูงใจ.....	33
ภาพ 6 กระบวนการจูงใจ .....	38