

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติณี ศิริโภาคาภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลลา ศรีเหนียง
ชื่อนักศึกษา	เกรียงไกร ศุภก่าเน็ด
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2552

### บทคัดย่อ

249027

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 2) เปรียบเทียบปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับของพนักงาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ของภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 จำนวน 310 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.873 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา การทดสอบที (t-test) การทดสอบเอฟ (F-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe's method)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความคาดหวัง ด้านความเป็นเครื่องมือ ด้านความมีคุณค่า ด้านทักษะและความสามารถ ด้านการรับรู้บทบาทของตนเอง และด้านการได้รับโอกาสในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)ภาคขายและบริการ ภูมิภาคที่ 1 เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และระดับของพนักงาน ภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

Thesis Title            Motivational Factors Affecting the Employees' Performance in Sales  
and Service Sectors at TOT Public Company Limited, Region 1  
Thesis Advisors        Asst. Prof. Dr. Suthasinee Siripokhapirom  
                                 Asst. Prof. Kamala Sringeng  
Name                    Kriangkrai Suppakamnerd  
Concentration          General Management  
Academic Year         2009

### ABSTRACT

249027

The purposes of this research were to 1) study motivational factors affecting the employees' performance in sales and service sectors at TOT Public Company Limited, Region 1 and 2) to compare motivational factors affecting the employees' performance in sales and service sectors at TOT Public Company Limited, Region 1 when the employees were classified with gender, age, marital status, average monthly income, education, year of working and employee's working level. The sample totaled 310 employees in sales and service sectors at TOT Public Company Limited, Region 1. The instrument was a questionnaire designed by the researcher with a reliability of 0.873. The data were analyzed in t-test, F-test, one-way ANOVA and Scheffe's test.

The findings of this research were:

1. all motivational factors-expectation, tool, having value, skill and ability, role recognition and having opportunity at work-were rated in high level both in overall and individually.

2. comparing the different effects from the motivational factors, the researcher found that when the employees were classified with gender, age, marital status, average monthly income, education, year of working and employee' working level, the effects were different at a significance level of .001 in overall.