

ชื่อภาคนิพนธ์ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์
บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

ผู้วิจัย นางสาวอรุณา สุนทรโกपाल ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การตลาด)
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ผศ.ดร.ยวลักษณ์ เวชวิทยาลัง
2) รศ.ปรีชา วัฒนาทิพย์ารัง 3) ผศ.นิภา เมธธาวิชัย ปีการศึกษา 2552 จำนวน 91 หน้า คำสำคัญ
ปัจจัยจูงใจ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 254 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งหมด 10 รายการ 3 อันดับแรกคือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถ และความอดทนสูง ลักษณะงานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝนหมั่นทบทวนและเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ และบรรยากาศในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอบอุ่นเป็นกันเอง 2) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน รับโทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี องค์กรมีนโยบายการบริหารอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติจำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะ ลักษณะงานที่ปฏิบัติต้องฝึกฝน หมั่นทบทวน และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ เสมอ และองค์กรมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย อยู่ในสภาพดี เหมาะสมกับการใช้งาน

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1..... 2..... 3.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Term paper title: Motivation Factors affecting Operation of Call Center Operators of TOT Customer Service Center

Researcher: Ms. Purada Soonthronkopal, Degree: Master of Business Administration (Marketing), Dhonburi Rajabhat University. Term paper advisors : 1) Asst. Prof. Dr. Yuwalak Vejwitayaklung 2) Assoc. Prof. Preecha Watthanatipayathamrong 3) Asst. Prof. Nipa Methaweechai. Academic year: 2009. 91 pp. Key words: factor, motivation, TOT Customer Service Center

Abstract

The purposes of this research were to study the motivation factors affecting Operation of Call Center Operators of TOT Customer Service Center, and to compare the motivation Factors to Operation of Call Center Operators of TOT Customer Service Center based on demographic characteristics. There were 254 samples. The questionnaire was a research tool. Data were analyzed by use of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and analysis of variance.

The findings revealed that 1) the overall motivation factors affecting the Operation were at moderate level. Considering into aspects, the overall employees' opinions were at high level in 10 items. The first highest 3 items were the operation that needed knowledge, skill, and tolerance; the operation that needed training, practicing, and adding new knowledge; and the warm working atmosphere with colleagues. 2) Compared between motivation factors affecting the operation of call center operators based on demographic characteristics, the results showed that employees in different working experience had difference in overall opinions at 0.05 significant level. Considering in items, 2 items were different at 0.01 which were "good working with commander", "clear managing policies made by organization. 3 items were different at 0.05 which were operation needed technical skill, operation needed training, practicing, and adding new knowledge and organization had modern, good-conditioned tools which suitable for the work.

Student's signature.....

Term paper advisors' signature 1..... 2..... 3.....