

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมุติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดงานวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>8</b>
แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31

## สารบัญ (ต่อ)

<b>บทที่ 3</b>	<b>วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>36</b>
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
	วิธีการรวบรวมข้อมูล	37
	การวิเคราะห์ข้อมูล	37
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	38
<b>บทที่ 4</b>	<b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>41</b>
	การวิเคราะห์ข้อมูล	42
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
<b>บทที่ 5</b>	<b>สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>71</b>
	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	72
	อภิปรายผล	74
	ข้อเสนอแนะ	77
<b>บรรณานุกรม</b>		<b>79</b>
<b>ภาคผนวก</b>		<b>81</b>
	แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	82
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>		<b>86</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2.3	องค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวังที่ถูกรวมเข้าด้วยกัน และมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจ	25
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	43
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน ของพนักงานรับโทรศัพท์ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ	45
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน ของพนักงานรับโทรศัพท์ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ	48
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน ของพนักงานรับโทรศัพท์ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา	51
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน ของพนักงานรับโทรศัพท์ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพสมรส	54
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน ของพนักงานรับโทรศัพท์ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุการทำงาน	57
4.7	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน ของพนักงานรับโทรศัพท์ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ	60

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.8	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ	62
4.9	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา	65
4.10	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพสมรส	67
4.11	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุการทำงาน	69

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2.1	รูปแสดงกระบวนการงูใจ	12
2.2	รูปแสดงตัวแบบพฤติกรรมและการงูใจในรูปกระบวนการ	14
2.3	รูปแสดงลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์	20
2.4	รูปแสดงองค์ประกอบพื้นฐานของทฤษฎีความคาดหวัง	26
2.5	รูปแสดงวิธีการงูใจคนงานที่ถูกต้อง	28

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี