

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ      ขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแก้ไขและไขเหรียญ  
โทรศัพท์สาธารณะ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ผู้เขียน      นางรุ่งรัตน์ พานธงรักษ์

ปริญญา      บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร. ชูชัย สมितिไกร	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรพิน สันติธีรากุล	กรรมการ

#### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแก้ไขและไขเหรียญโทรศัพท์สาธารณะ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) รูปแบบการศึกษาคือ การวิจัยเชิงบรรยาย กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการเทคนิคคนครหลวงที่ 1-4 จำนวน 300 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปของตาราง แจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีขวัญในการปฏิบัติงานสูงทุกด้าน ได้แก่ ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความตั้งใจที่จะร่วมมือกันทำงานเพื่อต่อสู้อุปสรรคต่าง ๆ ความเชื่อมั่นในองค์กรที่ตนทำงาน ความรู้สึกอบอุ่นใจในการทำงาน และความมั่นใจในอนาคตของตนเองในสถานที่ทำงาน

เมื่อเปรียบเทียบขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามส่วนงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกส่วนงานมีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง

เมื่อเปรียบเทียบขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มอายุมีขวัญในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง

เมื่อเปรียบเทียบขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีขวัญในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง

เมื่อเปรียบเทียบขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานภาพมีขวัญในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง

เมื่อเปรียบเทียบขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีขวัญในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง

เมื่อเปรียบเทียบขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับเงินเดือนมีขวัญในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง

**Independent Study Title**                   Morale of Public Phone Service Technicians at the  
TOT Public Company Limited

**Author**                                       Mrs. Rungrat Panthongrak

**Degree**                                       Master of Business Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Associate Professor Dr. Chuchai Smithikrai	Chairperson
Assistant Professor Orapin Santidhirakul	Member

### ABSTRACT

The purpose of this research was to study Morale of Public Phone Service Technicians at the TOT Public Company Limited. A descriptive research was used. The population was 300 employees of Metropolitan Technical Operations Department 1-4 in TOT Public Company Limited. The data were analyzed by using percentage means and standard deviation.

It was found that employees have a high level of work morale. And all facets have a high level of work morale, ie., enthusiasm, willingness in cooperation, trust in the organization, satisfaction in work place and trust for their future in the organization.

The work morale of the respondents working in Metropolitan Technical Operations Department 1-4 is chiefly in the high level sorted by department.

The work morale of the respondents is chiefly in the high level sorted by age.

The work morale of the respondents is chiefly in the high level sorted by duration of working.

The work morale of the respondents is chiefly in the high level sorted by marital status.

The work morale of the respondents is chiefly in the high level sorted by education level.

The work morale of the respondents is chiefly in the high level sorted by salary.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved