

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายอิสระ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

THE JOB MOTIVATION OF SALE OPERATORS IN KASIKORNBANK

PUBLIC COMPANY LIMITED

อัทธเมศร์ อัครชัยวรานนท์<sup>1</sup> เกศรา สุขสว่าง<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานขายอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา และรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานขายอิสระ เขตงานขายธุรกิจลูกค้าบุคคล จำนวน 294 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น .927 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายอิสระ พบว่า ภาพรวม และรายด้าน พนักงานขายอิสระมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ปัจจัยจูงใจรองลงมาคือ ปัจจัยค้ำจุน

2. การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายอิสระ พบว่า พนักงานขายอิสระ ที่มีเพศ และการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน สำหรับพนักงานขายอิสระที่มีอายุ สถานภาพการสมรส และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พนักงานขายอิสระ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยรังสิต

### ABSTRACT

The purposes of this research were to study and compared the job motivation of sale operators in Kasikornbank Public Company Limited by gender, age, married status, education and monthly income. The sample were 294 sale operators. The instrument for corrected data was a questionnaire at .927 reliability. The statistic was frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Scheffe' test.

The results of this research were ;

1. The job motivation of sale operators in Kasikornbank Public Company Limited were high level, the first was motivation factors and the second was hygiene factors

2. The comparison of job motivation of sale operators were sales operators which difference gender and education had not difference job motivation in overall and each items. The sale operators which difference age, married status and monthly income had difference job motivation in overall and each items at .01 significant statistical.

**KEYWORDS :** JOB MOTIVATION, SALE OPERATER, KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED.

### บทนำ

องค์กรทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรของภาครัฐหรือภาคเอกชน ส่วนประกอบที่สำคัญที่สุด ก็คือ คนที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ การศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของคนในองค์กรเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจ เพราะความต้องการของคนในองค์กรหรือพนักงานในองค์กร ตลอดจนผู้บริหารมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การที่จะบริหารงานขององค์กรให้อยู่รอดและมีประสิทธิภาพได้นั้น จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาถึงจุดประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายต่างๆ ให้อ่องแท้เมื่อคนได้ขึ้นชื่อว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ในการผลักดันให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและให้ได้ตามวัตถุประสงค์เป้าหมายที่กำหนดไว้

การจูงใจนับว่าเป็นหลักปฏิบัติที่สำคัญอย่างหนึ่งในทักษะการบริหาร และเมื่อสามารถ ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ทั้งผู้บริหารองค์กรและพนักงานก็จะยิ่งก้าวไปสู่สัมฤทธิ์ผลได้ มาก ซึ่งจะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ พนักงานขายอิสระเขตงานขายธุรกิจลูกค้านุคคล ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นพนักงานที่ไม่มีเงินเดือนประจำ ทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร พนักงานกลุ่มนี้มีรายได้จากค่า

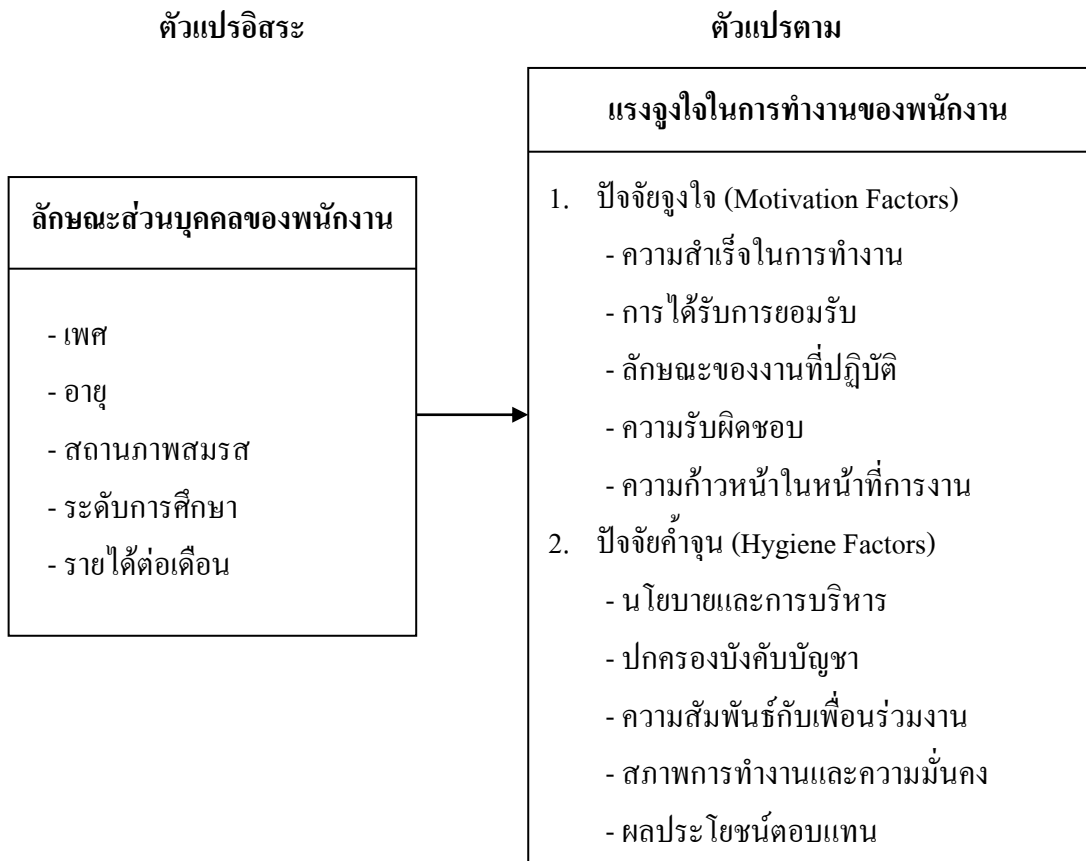
คอมมิชชั่น ไม่ได้ได้รับสวัสดิการจากธนาคารเหมือนกับพนักงานอื่นๆ มีอัตราการเข้าออกของพนักงานบ่อยครั้งเพราะขาดแรงจูงใจในการทำงาน และคิดว่างานที่ทำไม่มั่นคง ปัญหาเหล่านี้ทำให้ธนาคารฯ ต้องรับพนักงานงานขายอิสระอยู่เสมอ อันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร พนักงานเหล่านั้นมีความต้องการหรือแรงจูงใจใดในการทำงาน และจะต้องพยายามตอบสนองความต้องการหรือจูงใจพวกเขา เมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วก็จะส่งผลถึงผลงานที่มีประสิทธิผลด้วย

จากเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจทำการศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายอิสระ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยผลจากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

**ขั้นตอนการศึกษา/อุปกรณ์และวิธีการวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายอิสระเขตงานขายธุรกิจลูกค้าบุคคล ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

**กรอบแนวความคิดในการวิจัย**



โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานขายอิสระเขตงานขายธุรกิจลูกค้าบุคคล ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) จำนวน 294 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของยามาเน่ ทาโร (Yamane Taro, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ที่ค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) เพื่อสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายอิสระ โดยใช้ Rating Scale

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประสานงานกับพนักงานขายอิสระ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จึงได้จัดส่งแบบสอบถาม และรวบรวมกลับมาเพื่อนำไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำข้อมูลที่รวบรวมได้ไปตรวจ และให้คะแนนแล้วนำไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบไปด้วย

1. สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับคะแนนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.1 ค่าความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อบรรยายสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่อบรรยายระดับคะแนนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายอิสระ

2. สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย

2.1 t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจของตัวแปรอิสระที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน 2 กลุ่ม คือ เพศ

2.2 F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจของตัวแปรอิสระที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา และรายได้ต่อเดือน

### ผลการวิเคราะห์/ผลการวิจัย

พนักงานขายอิสระที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.10 สถานภาพสมรสแล้ว มีการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,000-50,000 บาท

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายอิสระ พบว่า ภาพรวม และรายด้าน พนักงานขายอิสระมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ปัจจัยจูงใจรองลงมาคือ ปัจจัยค้ำจุน

การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายอิสระ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงานขายอิสระ พบว่า พนักงานขายอิสระ ที่มีเพศ และการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน สำหรับพนักงานขายอิสระที่มีอายุ สถานภาพการสมรส และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### อภิปรายผล

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายอิสระ พบว่า ภาพรวม และรายด้าน พนักงานขายอิสระมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ปัจจัยจูงใจรองลงมาคือ ปัจจัยค้ำจุน ทั้งนี้เป็นเพราะ พนักงานขายอิสระสามารถกำหนดแผนการดำเนินงานด้วยตนเอง มีอิสระในการทำงาน งานที่ได้รับมอบหมายสามารถทำได้สำเร็จตามเป้าหมาย สามารถใช้ความรู้ความสามารถของตนเองมาใช้ในการปฏิบัติงาน และแก้ไขปัญหาต่างๆ จนทำให้ผลงานสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังที่ ซีระชน พหลโยธา (2548 : 140) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง สภาวะที่เป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นออกมา เพื่อบรรลุเป้าหมายที่แรงจูงใจนั้น ต้องการแรงจูงใจอยู่ในภาวะที่ไม่หยุดนิ่ง และเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตลอดเวลา เพื่อสร้างสภาวะของร่างกายให้เกิดความสมดุล สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขตามที่คาดหวังไว้ เมื่อมนุษย์เกิดแรงจูงใจขึ้น ก็จะกระตุ้นให้เกิดความพยายาม ไม่ย่อท้อต่อปัญหาอุปสรรค และมีทิศทางการกระทำบางสิ่งบางอย่างด้วยความสมัครใจ (Robbins. 2003 : 4) สาเหตุที่ทำให้พนักงานขายอิสระมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในระดับมาก ได้แก่ งานที่ได้รับมอบหมายมักสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้บังคับบัญชากล้าวยกย่องชมเชยผลการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ทำงานปฏิบัติเป็นงานที่ท้าทาย และน่าสนใจ ฟังพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานมีความเป็นธรรม สอดคล้องกับ เนตร์พัฒนา ขาววิราช (2546 : 105-106) กล่าวว่า การที่บุคคลมีทัศนคติที่ดีต่องานเป็นผลมาจากการได้รับสิ่งที่ดีจากการทำงาน และความเหมาะสมพอดีระหว่างบุคคล และองค์การในด้าน วรรสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มีนาคม 2557)

สิ่งที่ได้รับจากการทำงาน ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ นวพงษ์ ทับหิรัญ (2553) ศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ นันทพร บุตรน้อย (2548) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายอิสระ จำแนกตาม ข้อมูลทั่วไปของพนักงานขายอิสระ พบว่า พนักงานขายอิสระ ที่มีเพศ และการศึกษา ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้เป็นเพราะ ลักษณะการทำงานของพนักงานขายอิสระ เขตงานขายธุรกิจบุคคล ธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) จะมีลักษณะเหมือน มีความรับผิดชอบ ต่องานตามความสามารถของแต่ละบุคคล พนักงานสามารถบริหารจัดการยอดขายเองอย่าง อิสระ ซึ่งสอดคล้องกับ ไพฑูถย์ ดาแก้ว (2552) ศึกษา ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมปฏิบัติการพิเศษ หน่วยบัญชาการอากาศโยธิน กองทัพอากาศ พบว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความ คิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

สำหรับพนักงานขายอิสระที่มีอายุ สถานภาพการสมรสและรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ โดยพนักงานขายอิสระที่มีอายุมาก จะมีแรงจูงใจมากกว่าพนักงานขายที่มีอายุน้อย นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานขายอิสระที่หม้าย/หย่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มากกว่า พนักงานขายอิสระที่มีสถานภาพสมรสและ โสด และพนักงานขายอิสระที่มีรายได้ ต่อเดือนมาก จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานขายอิสระที่มีรายได้น้อย ซึ่ง สอดคล้องกับ นวพงษ์ ทับหิรัญ (2553) ศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่าย รักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า พนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัย ที่มี สถานภาพการสมรส และเงินเดือน ต่างกัน มีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับ ศิริ นาคละอ (2552) ศึกษา แรงจูงใจใน การปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 2 ปัจจัยที่ต่างกัน คือ อายุและรายได้ กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจากผลการวิจัยของ รุ่งทิพา อินตะใจ (2552) ศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มีนาคม 2557)

พนักงาน บริษัท โรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และความพึงพอใจด้านสถานที่ทำงาน

#### ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยจูงใจ ธนาการกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ควรให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานของพนักงานชายอิสระเพิ่มขึ้น ด้วยการสนับสนุนให้พนักงานชายอิสระได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ เปิดโอกาสให้พนักงานกลุ่มนี้เข้ารับการอบรม พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ

2. ปัจจัยค้ำจุน ธนาการกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ควรส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เพื่อให้พนักงานชายอิสระได้มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ช่วยเหลือเกื้อกูลกันเมื่อทีมงานเกิดปัญหา เป็นต้น

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับพนักงานกลุ่มอื่นๆ เช่น พนักงานที่ให้บริการรับฝากเงินกับลูกค้า

2. การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

#### บรรณานุกรม

ธีระชน พหลโยธิน. แรงจูงใจ. ค้นเมื่อ 28 กันยายน 2556, เข้าถึงจาก <http://www.swu.ac.th>. 2548.

นวพงษ์ ทับหิรัญ. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายรักษาความปลอดภัย ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ. รายงานการวิจัยในวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต, 2553.

นันทพร บุตรน้อย. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2548.

เนตร์พัฒนา ยาวีราช. การจัดการสมัยใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส, 2546.

ไพฑูลย์ ดาแก้ว. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมปฏิบัติการพิเศษ หน่วยบัญชาการอากาศโยธิน กองทัพอากาศ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552.

วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มีนาคม 2557)

รุ่งทิวา อินตะใจ. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด (มหาชน).” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2552.

ศิริ นาคละอ. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี, 2552.

Robbins, S. P. **Organization behavior: concepts, controversies and Application.** 10<sup>th</sup> ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall., 2003.