

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแผนกที่ปฏิบัติงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด รวม 339 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ค่าความเชื่อมั่น 0.95 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance) ซึ่งใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพการทำงาน ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการได้รับการยกย่อง ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้า

2. การเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ คอนแท็ค เซ็นเตอร์ จำกัด โดยจำแนกตามสถานภาพของพนักงาน พบว่า พนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุแตกต่างกัน มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

This research aims to 1) study the motivational work factors of the employees of the Advanced Contact Center Col, Ltd, and 2) compare the aforementioned factors as classified by sex, age, level of education, marital status, work experience, monthly income, and job division.

The sample consisted of 339 employees of the Advanced Contact Center Co., Ltd.. A questionnaire concerning the working motivation factors with a reliability value of 0.95 was used. The gathered data was analyzed by a ready-made program to calculate percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (S.D.) t-test, One-Way Analysis of Variance F-test and Fisher's Least Significant Difference: LSD.

The findings of the research were as follows:

1. the overall motivational work factor level of said employees was rated moderately. When classified by each individual aspect, 2 aspects were rated at a high level ranging in descending order as follows: relationship with colleagues and work conditions; the other aspects were rated at a moderate level, ranging in descending order as follows: relationship with superiors, job security, recognition, salary, welfare and advancement respectively.

2. concerning the comparison of their motivational work factors as classified by the status of the samples, it was found that, the personnel with a difference in sex, level of education, marital status, work experience and job division had no difference in their motivational work factors at a .05 level of statistical significance. However, the personnel with a difference in monthly income, and age had a difference in their motivational work factors at a .05 level of statistical significance.